



MEMÓRIAS DA OUVIDORIA

Aprendizados de 2009 a 2021

Outubro de 2021



UFRJ



SUMÁRIO



UFRJ

INTRODUÇÃO

- Introdução.....03
- Missão.....07
- Princípios fundamentais.....08
- Valores.....08
- Ferramentas e estratégias de gestão.....08

REALIZAÇÕES MARCANTES

- Justiça, acolhimento e escuta.....13
- Diversidade e inclusão.....24
- Democracia, transparência e responsabilidade social.....27
- Sistemas de atendimento.....30
- Pandemia e regime remoto.....37

PERSPECTIVAS FUTURAS

- Planos e Objetivos.....42
- Desafios coletivos.....42
- Entre legados e horizontes possíveis.....44
- Considerações Finais.....48
- Agradecimentos.....50

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro é um sonho antigo, esboçado em 1998, retomado em 2003 e oficialmente concretizado em 2009, quando teve seu regimento interno aprovado pelo Conselho Universitário. Não foi um sonho individual, foi um sonho sonhado junto, cuja primeira adesão foi do saudoso Aloísio Teixeira e abraçada pelo querido Carlos Francisco Theodoro Machado Ribeiro de Lessa. A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ, e o seu propósito é o de viabilizar espaços de escuta, expressão e acolhimento, garantir direitos e, assim, promover uma universidade mais inclusiva, transparente, eficiente e democrática.

As páginas que se seguem apresentam uma síntese da gestão da professora Cristina Ayoub Riche, que, responsável pela concepção e implantação da Ouvidoria, após 12 anos de gestão, se despede da UFRJ, ao se aposentar.

Não é desarrazoável conceber a Ouvidoria como verdadeiro remédio constitucional, capaz de prevenir, combater, tratar e enfrentar patologias sociais. Sua existência nas instituições públicas pode garantir o fim da apatia, da abulia política e da descrença na prestação adequada e eficiente dos serviços. Um remédio tão necessário nestes momentos em que o mundo está marcado pela polarização, pela crescente desinformação e, conseqüentemente, pela desconfiança.

Garantir ao cidadão o direito à petição no âmbito da UFRJ; além dos direitos fundamentais como o direito à vida, à liberdade de expressão, à informação e à igualdade; reforçar a primazia do interesse público e a integridade institucional: a partir de tais diretrizes, a

Ouvidoria-Geral da UFRJ tem exercido suas ações, com seriedade e solidariedade, fortalecendo a cultura da transparência e a participação social, contribuindo para uma UFRJ melhor.

Preconizando a dignidade da pessoa humana como valor fundamental, o órgão atua como instrumento dos direitos de quarta geração, vinculados aos direitos de fraternidade e de solidariedade. Compreende que cada pessoa deve ser tratada como entidade singular, dotada do direito e da garantia de ser.

A Ouvidoria deve conhecer o cidadão: compreendê-lo e acolhê-lo em sua integralidade, reconhecendo seus anseios, especificidades, e o contexto no qual está inserido. Para isso, se mantém próxima, aberta e atenta às demandas que se transformam e se atualizam ao longo do tempo. Demandas que se manifestam através de solicitações, denúncias, críticas, sugestões e elogios de discentes, servidores técnicos e docentes, pais, pacientes das unidades hospitalares, usuários de serviços universitários e todo o corpo social que compõe e interage com a universidade.

Nessa direção, a Ouvidoria-Geral tem conseguido aprimorar suas relações com os cidadãos e os vários setores da universidade, estabelecendo vínculos éticos, de confiança e respeito mútuo.

Ao se aproximar das críticas, necessidades e insatisfações manifestadas, a Ouvidoria, por vezes, se depara com o desconhecimento dos cidadãos no que diz respeito a seus próprios direitos e deveres, além do desconhecimento e, por vezes, desconsideração, da estrutura acadêmica e organizacional da própria UFRJ. A partir de uma visão amorosa e humanizada, formula propostas, elabora recomendações e implementa medidas que têm rendido frutos em diferentes âmbitos da UFRJ - do individual, impactando na trajetória

de estudantes, docentes e técnico-administrativos, terceirizados, pacientes, ao coletivo, com a assimilação de propostas por parte dos que têm jurisdição para atuar, tais como administração central, dos centros das decanias e das unidades acadêmicas, administrativas e hospitalares que as integram.

O resultado desse extenso trabalho foi a ampliação das ações de inclusão, transparência, comunicação, acessibilidade, acolhimento e mediação, com uma atenção especial a grupos que, historicamente, estão em condição de maior silenciamento e vulnerabilidade, como é o caso das populações negra, LGBTQIAP+, indígenas e de pessoas com deficiência (PcD).

A Ouvidoria-Geral funciona como dispositivo pedagógico, de interlocução sistemática e estratégica. Assim, dispõe de uma relação comunicacional empática e solidária. Em termos práticos, cabe à Ouvidoria oferecer linguagem acessível ao contexto do interlocutor, eliminando barreiras e assegurando uma escuta precisa, inclusiva e acolhedora.

Em constante articulação, essas diretrizes compõem uma espécie de sensibilização pedagógica, a partir da qual tem sido possível

fomentar uma cultura calcada na cooperação e integração da comunidade universitária, bem como da universidade com os demais atores sociais.

Entre os muitos desafios cotidianos, está o desenvolvimento de uma linguagem acessível que aproxime o cidadão da Instituição, uma linguagem simples de fácil compreensão, que se traduz no direito social, no direito civil. Uma linguagem que evidencia a informação como um bem público, um direito de todos, dever do Estado e não mercadoria.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ permanece buscando romper paradigmas e estigmas. Contribui mutuamente para o bem comum do cidadão e para a constante melhoria da universidade. Reduz assimetrias de poder e de informação, potencializa a equidade, cria espaços de reflexão crítica. Em seu sentido mais amplo, a Ouvidoria permanece como mecanismo de acesso à justiça, fortalecendo o lugar da UFRJ como instituição cada vez mais respeitada e plural, contribuindo para o avanço do processo emancipatório e civilizatório.



Vídeo: O que é a Ouvidoria?





UFRJ

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL



01. Garantir voz e o direito de petição de qualquer cidadão no âmbito da UFRJ ou em relação com a Universidade;

02. Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o contato com o manifestante, garantindo-lhe sigilo e confidencialidade no processo, quando necessário;

04. Garantir o acesso à informação ao cidadão, qualificando a sua tomada de decisão;



03. Receber o cidadão com urbanidade e atenção, oferecendo linguagem adequada, simples e compreensível ao interlocutor;

05. Reduzir a assimetria entre o cidadão e a instituição, aproximando e tornando a relação entre as partes mais sólida;

06. Atuar para garantir os direitos do cidadão-usuário, com base nos princípios constitucionais regentes da administração pública, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência; além dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

07. Atuar na contenção de excessos por parte dos atores que compõem o corpo social da UFRJ;



UFRJ
ATRIBUIÇÕES DA
OUVIDORIA-GERAL

08.
Analisar demandas dos direitos, muitas vezes, negligenciados, e traduzi-los em sugestões e propostas de políticas efetivas e eficientes;

09.
Registrar e avaliar as solicitações recebidas, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;

12.
Auxiliar a instituição no exercício constante da autocrítica e reflexão;

11.
Dar o devido retorno aos interessados de forma ágil e desburocratizada;



10.
Acompanhar as providências adotadas e cobrar soluções, se necessário;

13.
Buscar mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição a partir das manifestações recebidas;

14.
Recomendar a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas institucionais, quando necessário;



15.
Atuar para garantir a integridade pública da Instituição, de modo que a Universidade não se desvie de seu objetivo principal: a sua missão, os seus objetivos, a sua função social e a entrega dos serviços esperados pela população de forma adequada, imparcial, efetiva e eficiente.



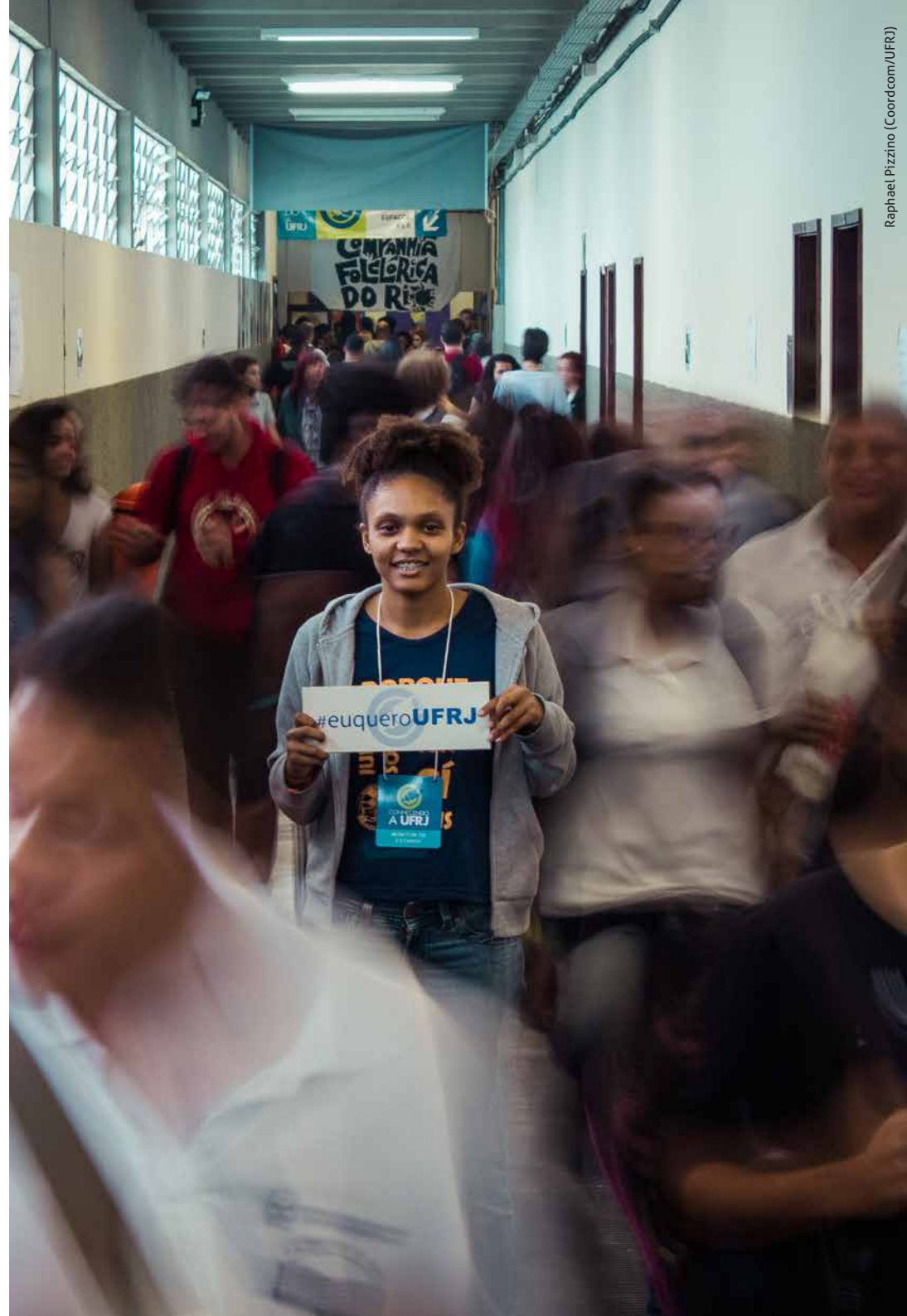
Missão

A missão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é atuar de forma isenta e autônoma, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade seu papel institucional e social. Sua missão é também estimular iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo, tornando-se, assim, um instrumento de inclusão social.

Classificada como instância mediadora, a Ouvidoria não substitui o Fale Conosco, as associações, as representações e/ou os sindicatos. Ela é mais um canal de interlocução da Instituição para garantia dos direitos do cidadão. Para a Ouvidoria, toda manifestação é importante, sendo sua obrigação institucional zelar pelo direito de expressão, de petição e de acesso à informação do cidadão.

Trata-se sobretudo de uma missão institucional que pressupõe mudanças constantes na cultura organizacional da universidade, bem como um trabalho contínuo de conscientização dos servidores nos diversos níveis da Instituição para a necessidade do exercício da responsabilidade social.

Ao estimular a consciência crítica, a Ouvidoria reafirma seu papel de melhor formar as pessoas - alunos, servidores e sociedade civil; encorajando a UFRJ e seu corpo social a assumir postura de autorreflexão e autocrítica com relação às condutas, políticas e ações adotadas.



Princípios fundamentais

A Ouvidoria-geral da UFRJ apoia suas ações e estratégias nas premissas estabelecidas na Constituição Federal Brasileira, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, da ONU, na Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), na Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (13.460/2017) e na Lei de simplificação de atos e procedimentos administrativos (13.726/2018). Entre elas destacam-se princípios como dignidade humana, igualdade de gênero, liberdade de expressão, saúde e bem estar, proteção legal dos direitos, justiça, democracia, transparência, legalidade, impessoalidade e eficiência.

Valores

- **Diversidade, Acessibilidade e Inclusão**

Promover a inclusão, viabilizando autonomia e autodeterminação do indivíduo, oportunizando a cada um e cada uma o direito de construir sua própria história e de decidir sobre que caminho trilhar.

- **Democracia e Responsabilidade social**

Garantir o pleno exercício dos direitos fundamentais, atuando de forma ética e comprometida em prol de uma universidade pública, humanizada, eficiente e verdadeiramente democrática.

- **Respeito, Amorosidade e Empatia**

Reconhecer e desenvolver o olhar empático e compassivo entre os indivíduos e as instituições, de modo a reconhecer, respeitar e acolher os direitos, as diferenças e as singularidades do outro.

Ferramentas e estratégias de gestão

Em sua estrutura organizacional original, a Ouvidoria-Geral da UFRJ contava com uma Secretaria, uma Assessoria de Tecnologia da Informação e Gestão de Qualidade e uma Assessoria Operacional. Além da Ouvidora-Geral, a equipe era composta por mais três servidores, todos do quadro permanente da UFRJ - quantitativo



bastante reduzido de pessoal, considerando o tamanho da Universidade, que conta com mais de 266 habilitações; 65 mil alunos, da creche ao doutorado; mais de 4 mil docentes, mais de 3 mil servidores e cerca de 5 mil técnicos-administrativos, totalizando um contingente de mais de 75 mil pessoas - números similares aos de um município de médio porte.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ não tem atribuição executiva, deliberativa, coercitiva ou punitiva. Sua atuação e eventual intervenção se dá a partir de ferramentas e estratégias pedagógicas, instrutivas, comunicativas e permanentemente transformativas, favorecendo a construção de consensos legitimados, amplificando a vontade individual na formação da vontade das partes. Entre as principais ferramentas e estratégias estão:

- **Mediação de conflitos** - Tem contribuído para mitigar e evitar a judicialização dos mesmos e construir uma cultura de consenso entre as partes em litígio. A mediação de conflitos pode ser realizada a partir de procedimentos formais - quando a relação entre as partes é considerada simétrica; e informais - quando a relação entre as partes é considerada assimétrica, por exemplo, no caso de um conflito entre professor e estudante, pois inicialmente é preciso abrir o diálogo, investindo na oralidade, buscando equilibrar as relações. Sempre que possível, a Ouvidoria tem procurado realizar mediações informais, favorecendo sua atuação como órgão articulador e pedagógico.
- **Escuta ativa** - O trabalho de escuta ativa viabiliza o reconhecimento do problema de modo integral e efetivo, levando em conta o contexto e as particularidades da questão manifestada pelo indivíduo. Ao atuar com interesse genuíno sobre o que o interlocutor

expressa, a Ouvidoria assume postura preventiva e proativa e abre caminho para a escuta inclusiva. Auscultar o corpo social, isto é, sondar, indagar, investigar e procurar conhecê-lo de modo atento e permanente, contribui para estreitar os relacionamentos com o cidadão, favorecendo uma comunicação transparente e confiável, capaz de esclarecer dúvidas e reduzir conflitos com eficiência e efetividade. A escuta ativa permite à Ouvidoria, a partir do reconhecimento de uma manifestação individual, mapear questões mais amplas, de caráter coletivo, propondo tratamentos e soluções para elas. A escuta ativa abre caminho para a escuta inclusiva. O facilitador do diálogo deve ter em conta que o silêncio tem voz.

- **Análise situacional** - A partir da escuta da manifestação, a Ouvidoria busca identificar o contexto no qual a situação se estabelece; analisando pontos estratégicos de modo a propor mudanças e ações de mitigação e, sempre que possível, solução da demanda. Aplicada junto a outras ferramentas, a análise situacional permite a inserção da questão num panorama mais amplo, facilitando o mapeamento dos gargalos e os pontos-chave para intervenção.
- **Comunicação não-violenta** - Abordagem que busca a resolução de conflitos por meio de diversas práticas que estimulam a compaixão e a empatia. Ela se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a manutenção da sensibilidade e humanidade em contextos comunicacionais variados, de potencial violência e adversidade, como diálogos, debates, reuniões, aulas, dinâmicas de grupo e manifestação institucional. Seu foco é reformular e humanizar tanto a maneira pela qual o indivíduo se expressa quanto sua postura de atenção ao outro, buscando sempre a posição prioritária de escuta e não de fala.

• **Recomendações** - Com o intuito de inspirar a construção de fluxos, rotinas, processos e procedimentos a serem desenvolvidos pelos gestores, de modo a otimizarem a vida e as relações internas na Universidade, a Ouvidoria apresenta sistematicamente recomendações não somente à Reitoria e à alta administração, mas, também, aos gestores das mais distintas áreas da instituição, responsáveis pelo tratamento das demandas que recebe em seus sistemas de atendimento ao público. Apesar de frequentes e fundamentais, ofícios, memorandos e comunicados oficiais não são os únicos recursos utilizados no trabalho da Ouvidoria. É comum que algumas recomendações sejam realizadas oralmente, prática legal, mais célere e estratégica em muitas ocasiões, e que atesta a aptidão, a serenidade e o preparo da Ouvidoria para mediar e solucionar conflitos.

A Ouvidoria participa ainda das reuniões do Conselho Universitário (Consuni) e do Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) da UFRJ ao longo do ano, espaços nos quais tem direito à voz. Os conselhos são fonte permanente de reflexão e aprendizado, com dinâmica participativa e democrática. Alguns deles, tais como o Conselho Universitário, o Conselho de Ensino de Graduação, o Conselho de Ensino para Graduados, o Conselho de Extensão Universitária, têm em sua composição a representação estudantil, mais um fator responsável por instar os seus membros a olharem com mais atenção para as necessidades do corpo discente.

• **Acesso à informação** - A Lei de Acesso à Informação (LAI) (12.527/2011), é um importante marco na história da Administração Pública para a concretização da participação cidadã. Esse novo microsistema legal, que trata do acesso à informação como direito público fundamental, também se traduz em

um instrumento para a modernização da UFRJ, incorporado por diferentes setores, entre eles a Ouvidoria-Geral, funcionando como ferramenta de controle e de transparência, no âmbito dos Direitos Humanos.

O acesso à informação transparente, tempestiva e compreensível passa a ser regra e o sigilo, a exceção - uma mudança de paradigma, que abre caminho para a cultura da participação, garantindo eficiência à prestação de serviço da Ouvidoria e autonomia ao cidadão, que faz valer o alcance a seus direitos essenciais como educação, saúde e previdência.

• **Transparência ativa** - Seguindo as diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria tem aplicado em suas ações o *Princípio da transparência ativa* recomendando aos gestores, quando necessária, a obrigação de tornar públicas informações de interesse da sociedade sem necessidade de provocação dos interessados, conforme estabelece o artigo 8º da referida Lei.

• **Integração Institucional** - Enquanto órgão mediador, a Ouvidoria sustenta como uma de suas bases operacionais o trabalho articulado, integrado e coletivo junto a unidades acadêmicas, unidades suplementares, decanias e órgãos da alta administração da UFRJ. Guia-se, assim, pela convicção cada vez mais evidente de que não se faz nada sozinho e o que deve prevalecer é o princípio da cooperação ética e da interdependência, fruto da consciência moral e humana.

Exemplo concreto é o intenso e permanente diálogo com os gestores das unidades envolvidas e com as ouvidorias específicas de cada uma das unidades hospitalares da UFRJ e a Ouvidoria-

Geral. A constante busca e estabelecimento de parcerias com os diferentes setores da UFRJ tem sido parte estruturante da atuação da Ouvidoria, buscando contribuir para uma Universidade mais eficiente e interconectada.

- **Parcerias institucionais** - Cumprindo seu papel mediador, a Ouvidoria tem buscado externamente estabelecer parcerias com diversas instituições, órgãos e ouvidorias públicas. São exemplos disso o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ); a Comissão de Mediação e a Ouvidoria da OAB/RJ; a Ouvidoria-Geral da União; a Controladoria-Geral da União do Rio de Janeiro, com a participação de seus técnicos em palestras sobre compliance, integridade, acesso à informação oferecidas ao corpo técnico da UFRJ; a Ouvidoria externa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, e outras ouvidorias públicas, não apenas do Brasil, mas também de outros países, como Argentina, Uruguai, Peru, México, Portugal e Espanha.

- **Princípios da Administração Pública** - Pertencente à uma instituição pública federal, a Ouvidoria atua conforme os princípios que regem a administração pública, estabelecidos no artigo 37 da Constituição Federal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e de acordo com os fundamentos republicanos ditados no artigo 1º da Constituição Federal.

- **Eficiência** - De modo destacado, a eficiência figura como conceito chave na atuação e perspectiva da Ouvidoria-Geral, passível de ser aplicada sobre os demais princípios. Trata da capacidade do agente de cumprir com suas competências, agindo com

precisão, celeridade e perfeição, buscando sempre o melhor resultado e com o menor custo possível.

- **Efetividade** - Trata-se de uma noção estratégica, vinculada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, que se aplica e se conjuga às demais estratégias. A efetividade sintetiza a busca da Ouvidoria em fazer com que os serviços, as demandas e os direitos do cidadão sejam garantidos na prática e que as respostas administrativas sejam fornecidas em tempo razoável, com base no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal.



Diego Vasconcelos (Coordcom/UFRJ)

REALIZAÇÕES MARCANTES

JUSTIÇA, ACOLHIMENTO E ESCUTA

“De todos os sentidos, o mais importante para a aprendizagem do amor, do viver junto e da cidadania é a audição”.

Rubem Alves

Justiça, acolhimento e escuta são três pilares inseparáveis nas iniciativas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ. Proporcionada por sistemas e espaços de manifestação adequados e seguros, a escuta é um dos caminhos para o acolhimento efetivo da universidade ao cidadão, que passa a ter suas demandas, dúvidas e especificidades consideradas pela instituição. Alinhadas, as três dimensões favorecem o desenvolvimento de cidadãos críticos, empáticos e autônomos, aptos a reconhecerem seus direitos e reivindicarem justiça social.

2008 | Seminário “Endividamento e Cidadania”: primeiro ato da Ouvidoria

Em 2008, a Ouvidoria ainda em processo de institucionalização, começava a receber as primeiras manifestações por parte da comunidade universitária: dúvidas e informações, oriundas de técnicos e docentes, relacionadas à uma temática comum: o problema do endividamento pessoal. Reunidas, as manifestações compunham uma espécie de fenômeno de superendividamento, diretamente relacionado às ofertas de créditos consignados, em alta na época.

Por afetar contingentes expressivos do corpo social da universidade, a questão entrou na pauta da Ouvidoria, resultando no primeiro grande evento realizado pelo órgão: o seminário “*Endividamento e*

Cidadania - A questão do superendividamento: prevenção e tratamento”. O evento reuniu ouvidores de outras universidades, advogados, procuradores e representantes de órgãos importantes como Procon-SP, Ministério Público de São Paulo, Defensoria Pública da União no Rio de Janeiro e Ministério da Justiça.

Endividamento & Cidadania
17 de outubro de 2008
Sexta-feira • 9h30min
Auditório do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza Roxinho • Av. Athos da Silveira Ramos, 274

Realização: **Ouvidoria UFRJ**
Apoio: **Gabinete do Reitor**, **Defensoria Pública da União**, **grãficoseus**

Foram abordadas pesquisas e propostas relativas ao superendividamento, noções sobre os principais direitos e deveres referentes aos serviços financeiros e as regras envolvendo contratos de crédito, bem como alternativas viáveis e juridicamente fundamentadas para mitigar a situação. A ação se desdobrou num curso posteriormente oferecido pela Ouvidoria-Geral aos servidores da UFRJ e da Defensoria Pública da União.

Como parte do ciclo de palestras do Curso de Capacitação da Ouvidoria da UFRJ “Elementos para a Construção da Cidadania e Serviço Público: do Consumo à Inatividade”, o então reitor Aloísio Teixeira ministrou a palestra “O direito à aposentadoria”.

2008 | Ações solidárias

Desde 2008, a Ouvidoria tem atuado para combater ações vexatórias e indignas que marcam o rito de passagem quando da entrada dos novos estudantes na Universidade e tem recomendado às decanias, unidades e centros acadêmicos, a adoção de uma política permanente de recepção aos calouros que promova uma integração respeitosa, civilizatória, já que a UFRJ forma também para a cidadania. Cada vez mais populares e valorizadas, as ações solidárias e voluntárias constituem uma cultura que substitui a dos antigos trotes vexatórios e indignos.



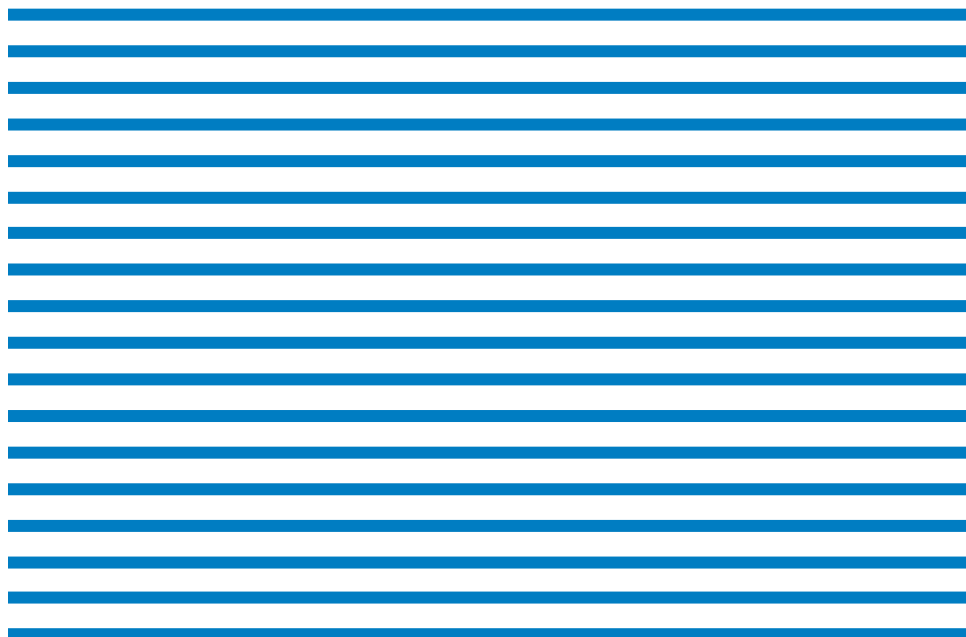
O objetivo é potencializar o aspecto lúdico e integrador no momento de recepção dos estudantes à graduação, com atividades que vão de rodas de conversa e palestras a ações coletivas de impacto social, como campanhas voluntárias de doação de sangue para as unidades de Saúde da UFRJ e oficinas de coleta e reciclagem de lixo.

"CALOURO HUMANO" - ENTREVISTA COM A OUVIDORA
CRISTINA RICHE SOBRE OS TROTES SOLIDÁRIOS



ARTIGO | "UFRJ ABRE O DIÁLOGO"

Publicado em 25 de setembro de 2009, no jornal O Globo, o artigo escrito pela ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche é um registro da perspectiva adotada pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, à época ainda não institucionalizada. Fez parte de um conjunto de ações de sensibilização da comunidade interna e externa da UFRJ para o reconhecimento desse novo dispositivo de participação que era a Ouvidoria.



2009 | Conferência Inaugural das Atividades Pedagógicas da Ouvidoria

Convidada pela ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, a ministra do Superior Tribunal de Justiça, Fátima Nancy Andrich, em 2009, proferiu a conferência intitulada "Mediação de conflitos e humanização da Justiça: uma realidade em construção" marcou a abertura oficial das atividades pedagógicas da Ouvidoria-Geral da UFRJ. Esta foi a primeira ação de sensibilização e conscientização interna sobre a temática, com destaque nas mídias interna e externa da UFRJ.

CONFIRA A ÍNTEGRA DA CONFERÊNCIA



Mediação de Conflitos e Humanização da Justiça

Uma realidade em construção

O Reitor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Prof. Aloisio Teixeira, e a Ouvidora Geral, Profª. Cristina Ayoub Riche, convidam para a Conferência Inaugural das atividades pedagógicas da Ouvidoria Geral, para o ano de 2009, a ser proferida pela Ministra do Superior Tribunal de Justiça, Drª. Fátima Nancy Andrich.

A conferência versará sobre o tema **Mediação de conflitos e humanização da Justiça: uma realidade em construção** e será realizada no dia 27 de abril, segunda-feira, às 14 horas, no Auditório Prof. Manoel Maurício de Albuquerque, no Centro de Filosofia e Ciências Humanas, no campus da Praia Vermelha.

Informações e inscrições:
comunicados@ouvidoria.ufrj.br • Telefones (21) 2588 1619 • 1620

Av. Pedro Calmon, 550 - Pólo da Reitoria - 2ª andar
Cidade Universitária - RJ - Caixa Postal: 68541 - CEP 21941-901
Tel.: (21) 2588 1620 / 2588 1619
ouvidoria@ufrj.br
www.ouvidoria.ufrj.br

UFRJ



ARTIGO | "JUSTIÇA DOCE"

No artigo *Justiça Doce*, publicado em 17 de maio de 2010, no jornal *O Globo*, a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche, discute a importância da mediação de conflitos como ferramenta pedagógica para a solução de litígios nas instituições públicas. O texto teve ampla repercussão nacional, reproduzido, entre outros, no repositório do Senado Federal e no site do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).

Justiça doce

CRISTINA AYOUB RICHE

A posse do ministro Antonio Cezar Peluso, na presidência do Supremo Tribunal Federal, trouxe à memória a obra autobiográfica de Sueli Ramos, "Código da Vida", em que o fio condutor da narrativa é o relato, em forma de suspense, de um caso de litígio familiar, curioso, complexo e dramático que vivenciou como advogado. E, nela, a atuação habilidosa, amorosa, dócil, cuidadosa e discreta do juiz da causa, cuja identidade só é revelada nas últimas páginas: o atual presidente do STF.

Sueli Ramos foi preciso ao comentar a atuação do então juiz Antonio Cezar Peluso: "Nosso juiz é um gênio, não apenas pelos conhecimentos do Direito, mas, sobretudo, pela forma como exerce a judicatura, dando valor ao aspecto humano, procurando compor as aflições das pessoas, e não aumentá-las ou criar novas." Continua: "...O Direito nem sempre é a lei. É a justiça, que busca a felicidade do ser humano, e não a obediência cega a um preceito formal. Muitas vezes, acima da força da lei está o poder da razão. O juiz desta causa sabe disso e assim agiu nesta questão complexa. Esse mero mercêcia ser ministro do Supremo, pois aquele tribunal precisa de gente dessa qualidade para se humanizar e dignificar o Judiciário brasileiro..."

Em seu discurso de posse, o presidente do STF elegeu "a liberdade como princípio supremo de todas as leis, porque nela se concentram todos os valores próprios da inegociável noção da dignidade da pessoa humana na plenitude e posse dos seus direitos individuais e sociais". Destacou o combate à lentidão das respos-

tas jurisdicionais e a importância dos meios alternativos de resolução de conflitos, oferecidos aos cidadãos como mecanismos facultativos de exercício da função constitucional. Percebe-se que esse mundo complexo está a exigir do homem contemporâneo maior consciência da Justiça, e, certamente, a implementação de um mecanismo ágil e eficaz para a solução dos conflitos pode contribuir para que se amplie o poder de cooperação da sociedade com o Estado, na difícil tarefa de administração da Justiça. A lei 9.099, de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e a Lei de Arbitragem 9.307, de 23 de setembro de 1996, se traduzem em microsistemas legais e estão inseridas nesse contexto.

Por isso, novos caminhos de justiça devem ser escolhidos, formalizados e tributados, em substituição aos métodos adversariais, para o alcance de um desfecho mais célere, mais eficiente, menos doloroso, que não perca indevidamente. Estimular a participação do juiz e de terceiros na solução dos litígios, fora do enquadramento procedimental tradicional, é mostra da evolução do direito pragmático.

Considero urgente a inserção da mediação como meio autocompositivo de solução de litígios. Urge a sua institucionalização nas escolas e universidades, como pedagogia que objetive uma real mudança de cultura.

Os mecanismos de mediação são diferentes daqueles caracterizados

da decisão imperativa. Ela está voltada a propiciar maior harmonia no relacionamento entre as partes, conferindo-lhes a necessária dignidade, pelo exercício da cidadania, isso porque, não há vencidos ou vencedores, quando uma solução pacífica é encontrada pelos interessados.

A ministra Nancy Andrich, do Superior Tribunal de Justiça, emprega a expressão "Justiça doce" para denominar a mediação e, assim, ensina: "O papel educativo da mediação além de conscientizar a parte da sua própria situação, conduzir à compreensão da outra pessoa, seus valores, desejos e necessidades, na busca de soluções que envolvam respeito e aceitação mútua, compatibilizando interesses e gerando afinidades. É a mediação uma realidade em construção, na busca do abrandamento dos conflitos existenciais e sociais, por meio do diálogo."

Acredito que o ministro Peluso, presidente do STF, terá a sensibilidade e a sabedoria necessárias para investir na mediação de conflitos, estimulando a sua prática, como meio alternativo para solução de litígios — um dos caminhos para se contemplar a liberdade, a dignidade humana, para se ultrapassar o legalismo formal e se concretizar um novo humanismo. O do século XXI.

CRISTINA AYOUB RICHE é professora e ouvidora-geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

2017 | I Encontro Estadual de Mediadores - Petrópolis

Realizado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), em parceria com a Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), o evento teve como tema “Desafios na implantação da Política Pública: Contribuição dos Mediadores” e contou com participação da ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche, como coordenadora do grupo “Ética: dilemas do mediador”.

SAIBA MAIS



2018 | II Encontro de Mediadores - Petrópolis

Realizado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), em parceria com a Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), o evento teve como tema “Mediação e gestão de conflitos: novos contornos de aplicabilidade” e contou com participação da ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche, como uma das palestrantes convidadas.

SAIBA MAIS



2019 | Seminário Regional da Ouvidoria-Região Nordeste

A convite da Ouvidoria-Geral da União (CGU), a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche participou como palestrante do Seminário Regional da Ouvidoria-Região Nordeste, que teve como tema “Transformando problemas individuais em soluções coletivas”. Na ocasião, a ouvidora apresentou a palestra “O papel da Ouvidoria em um Estado Democrático”

2021 | Mediação de conflitos por um mundo mais dialógico

Palestra com a ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, e o professor Alejandro Nato, da Universidade de Buenos Aires, voltada para o corpo social do *campus* multidisciplinar UFRJ / Macaé



2021 | A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL E OS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Live promovida, em 2021, pelo Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos Suely Souza de Almeida, no rol dos Programas Nacionais de Direitos Humanos: Memórias de Políticas de Estado, tendo como palestrantes a ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, e a juíza do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, Gláucia Foley.

[Assista a íntegra da live.](#)

Recomendação de ampliação do número de realização de audiências públicas

Desde os primeiros anos, a Ouvidoria-Geral tem estimulado a ampliação das oportunidades de audiências públicas realizadas pela UFRJ, compreendendo que o movimento favorece a troca mais intensa e participativa entre universidade e sociedade e universidade e comunidade interna.

2009 | SUS e referência para ouvidorias no campo da saúde

Desde 2009, a Ouvidoria-Geral da UFRJ tem desenvolvido importantes parcerias com instituições do campo da Saúde Pública, servindo por diversas vezes como referência para a criação de ouvidorias públicas em órgãos atrelados ao Sistema Único de Saúde (SUS). Destaca-se o intenso intercâmbio com a Ouvidoria-Geral do SUS.



Em 2009, a Ouvidoria-Geral organizou o seminário “Ouvidorias Públicas: avanços e desafios”, realizada no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da UFRJ, onde apresentou proposta para a criação do Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde.

Em 2012, a ouvidora-geral da UFRJ integrou o quadro docente do curso de especialização da UFRJ em Gestão para Servidores Técnicos da Universidade Pública Federal, tendo proferido a aula inaugural do curso e sendo responsável pela disciplina “Ética no setor público”.

Em 2014, Cristina Ayoub Riche integrou a equipe de avaliadores do **Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS**, promovido pelo Ministério da Saúde. No mesmo ano, integrou as equipes técnica e conteudista do **Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS**. Participações que atestam a relevância do trabalho desenvolvido na UFRJ, referência para ouvidorias públicas de saúde de outras instituições do país.



Agosto

Ouvidorias públicas: avanços e desafios

Proposta de criação do Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde

ENCONTRO
Dias 20 e 21/08/2009

UFRJ

Ouvidoria UFRJ

OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO

Comissão de Direitos do Paciente

Coordenação
Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ),
Ouvidoria do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF),
Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e Comissão de Direitos dos Pacientes do HUCFF.

Objetivo
Promover o amplo debate sobre o papel da Ouvidoria para o exercício dos direitos humanos e da cidadania na área da saúde.

Local
Auditório Halley Pacheco • 8º andar • HUCFF/UFRJ

Inscrições gratuitas
ouvidoriaevento@hucff.ufrj.br

Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
Rua Pasteur, 230 - Iluminação - Rio de Janeiro, RJ
CEP: 21461-300
Tel: (21) 2599-2000
Fax: (21) 2599-2000

Gabinete da Ouvidoria: construção coletiva de um espaço acolhedor

Pensado para funcionar como espaço acolhedor, de escuta e confidencialidade, o atual Gabinete da Ouvidoria foi elaborado com o apoio do professor e ex-diretor da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU/UFRJ), Gustavo Rocha-Peixoto, que prontamente atendeu ao pedido da Ouvidora, indicando estudantes de graduação da FAU, naquela época, para concretizar o desafio. Juntos, o grupo foi responsável por conceber um espaço acolhedor, apropriado para a escuta, e a confidencialidade. Essa também foi uma estratégia pedagógica para que estes estudantes fossem multiplicadores em relação ao conhecimento da existência daquela nova área na UFRJ, a Ouvidoria-Geral.



Unidade visual da Ouvidoria

Merece destaque especial na construção da unidade visual da Ouvidoria-Geral - logomarca e design gráfico da página e dos eventos organizados pela Ouvidoria - a cooperação e parceria do Laboratório Gráfico (LabGraf) da Escola de Belas Artes, na pessoa do então coordenador Marcus Vinícius Dohmann Brandão e de toda equipe.

Cães e gatos no Fundão

Problema que já dura anos e é considerado crime federal - sinalizado por placas em diferentes pontos do *campus* -, o abandono de cães já resultou no ataque a estudantes, professores, servidores e visitantes e, também, em maltrato dos animais. Logo no início de seus trabalhos, a Ouvidoria elaborou uma série de sugestões para enfrentamento do problema. O assunto é continuamente acompanhado pela Ouvidoria-Geral e pela Prefeitura Universitária, esta responsável por dar atenção e tratar ocorrências desse tipo. Em novembro de 2015, foi criado o Serviço de Monito-

ramento Animal e Ambiental (SEMA), no âmbito da Prefeitura da UFRJ, e que atualmente vem consolidando seu trabalho na proteção e cuidado aos animais, bem como na proteção e segurança dos transeuntes do *campus*.



2012 | Série de debates “Grandes Temas”- Segurança Pública

Evento realizado pelo Centro de Tecnologia da UFRJ em 2012. Em uma das edições o Grandes Temas promoveu uma palestra, mediada pela ouvidora Cristina Ayoub Riche com o então secretário de Segurança do Rio de Janeiro, José Mariano Beltrame, sobre segurança pública.

SAIBA MAIS



2013 | Funcionamento e Cardápio Eletrônico dos Restaurantes Universitários: da escuta a mudanças concretas

Com base nas frequentes manifestações recebidas sobre o tema, a Ouvidoria-Geral formulou como recomendação à Reitoria a ampliação dos dias e horários de funcionamento dos Restaurantes Universitários (RUs) Central, do Centro de Tecnologia e da Faculdade de Letras, no campus do Fundão. A demanda, feita principalmente por estudantes moradores da Residência Estudantil e da Vila Residencial UFRJ, ganhou corpo, convertida em ação efetiva. A partir do segundo semestre de 2013, os RUs passaram a funcionar, também, aos sábados e domingos, nos horários de almoço e jantar.

Outra proposta que contou com a recomendação da Ouvidoria-Geral foi a criação do cardápio eletrônico, que hoje marca a rotina dos frequentadores. Disponível no site do Instituto de Nutrição e no Aplicativo do RU, a ferramenta se tornou fundamental, permitindo que os usuários agendem seus horários de refeição e saibam, com antecedência, a dieta e os alimentos que irão consumir.

CONHEÇA O CARDÁPIO ELETRÔNICO



2014 | Recomendação sobre ações antitabaco na Universidade

Política trabalhada pela Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Estudos do Tratamento do Tabagismo (NETT) - vinculado ao Instituto de Doenças do Tórax e ao Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - e em conjunto com a Aliança de Controle do Tabagismo. A partir de tal política, a Ouvidoria tem alertado ao corpo social da UFRJ sobre a necessidade e importância de manter os ambientes da universidade livres do tabaco, em conformidade à Lei Federal nº 12.546/2011. A iniciativa resultou na elaboração da política interna "A UFRJ livre do tabaco", instituída pela Reitoria da UFRJ, conforme portaria nº 5576/2012. Hoje é possível asseverar que a UFRJ aderiu a essa política, pois esse tipo de reclamação não mais tem ocorrido.

SAIBA MAIS



2014 | Ouvidoria Itinerante

Criado em 2014, o projeto Ouvidoria Itinerante teve como objetivo integrar a Ouvidoria às várias unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ. Fomenta o debate de temáticas relevantes à comunidade universitária. Entre eles, estão: acesso à informação, assédio moral e sexual, abuso de poder, violência de gênero, racismo, xenofobia e capacitismo. O projeto favorece a proposição de medidas e recomendações aos centros acadêmicos, decanias e órgãos gestores da UFRJ. A partir de uma manifestação individual que chega à Ouvidoria, com impacto difuso, é oferecida uma palestra para sensibilizar e esclarecer o corpo social relativamente ao assunto demandado. Uma delas, recentemente, deu origem à iniciativa de acolhimento: o **Acolhe Coppe**, que se transformou numa política da unidade.

2015 | Seminário Internacional e VI Assembleia do Instituto Latino-americano de Ombudsman - Defensorías del Pueblo (ILO)

Promovido pela Ouvidoria-Geral no Colégio Brasileiro de Altos Estudos da UFRJ, a edição marcou a primeira vez do evento na cidade do Rio de Janeiro. Com o apoio do Fórum de Ciência Cultura da UFRJ, o seminário teve como título temático: "*Por un sistema de defensorías del pueblo, ouvidorías, personerías y comisiones para la defensa de los derechos humanos, democráticas e independientes*".

2018 | Rede Nacional de Ouvidorias

A Rede Nacional de Ouvidorias, instituída em 2018, é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social. Sua finalidade é integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, visando a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. É coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros. A cooperação profícua da Ouvidoria-Geral da União com as ouvidorias públicas é digna de nota.



2019 | VI Encontro de Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro

A Ouvidoria-Geral da UFRJ sediou a VI edição do evento em 2019, reunindo ouvidores públicos de órgãos municipais, estaduais e federais como Ouvidoria Geral da União, Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Corregedoria Geral da União, Furnas, entre outros. A programação abordou temáticas como Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção aos Dados; Direitos Fundamentais; Políticas de enfrentamento ao assédio e violência contra a mulher e perspectivas do trabalho das ouvidorias públicas no futuro.

Recepção e acolhimento de novos técnicos e docentes

A ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche sugeriu à Pró-reitoria de Pessoal (PR-4), como uma política permanente, a recepção aos novos técnicos e docentes, com ambientação e apresentação das mais distintas áreas da UFRJ. A iniciativa foi plenamente acolhida e hoje faz parte do procedimento de recepção aos novos servidores. Ademais, a Ouvidoria-Geral tem reforçado a importância de que sejam oferecidos aos novos técnicos e docentes cursos de capacitação em ética do setor público, durante o período do estágio probatório.

VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro

A Ouvidoria-geral da UFRJ receberá o **VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro**, com o objetivo de troca de ideias, de experiências e aperfeiçoamento das práticas em Ouvidoria!

Venha participar e trazer a sua contribuição ao debate!

Auditório Manoel Maurício de Almeida Albuquerque
Centro de Filosofia e Ciências Humanas
Campus UFRJ - Praia Vermelha
Avenida Pasteur, 250

11 e 12 de abril 9h30 às 17h

Temática

- Lei de Acesso à informação;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Combate à violência, ao assédio e à discriminação no ambiente de trabalho;
- Inovação tecnológica e cidadania.

REALIZAÇÃO: UFRJ, Ouvidoria UFRJ

APOIO: BRASIL, PRÓ-REITORIA DE PESSOAL | PR-4, FÓRUM DE Ouvidorias Públicas UFRJ, TRT, MPRJ, LabGraf

2019 | Conversando sobre política de enfrentamento e combate ao assédio organizacional

Palestra ministrada pela Ouvidora da UFRJ, no Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa em Engenharia (Coppe), com objetivo de sensibilizar e debater temáticas relacionadas ao assédio moral e sexual sofrido pelas mulheres. O evento foi promovido pelo Grupo de Apoio à Mulher (GAM), formado em 2019 por professoras da unidade para promover o desenvolvimento da mulher na carreira acadêmico-científica. Entre as ações estão atividades de acolhimento de alunas e professoras com dificuldades para realização de suas atividades ou vítimas de assédio moral ou sexual no ambiente acadêmico e de trabalho.

CONFIRA O EVENTO DA COPPE



Divulgação: Coppe/UFRJ

“Na administração pública, a solidariedade é dever para a construção da cidadania, não é favor. Nós estamos lutando para termos um código de conduta ética e uma comissão de conduta ética na UFRJ. É muito importante que a gente crie uma rede de proteção. É preciso uma política contra qualquer tipo de violência em nossa comunidade. É preciso parar de fechar os olhos para o assédio na universidade”

Cristina Ayoub Riche, ouvidora-geral da UFRJ.

Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência no âmbito da UFRJ

Instituído pela Reitora e coordenado pela ouvidora-geral, o grupo foi constituído, neste ano de 2021, para desenvolver um diagnóstico da situação, mapear e propor ao Conselho Universitário o estabelecimento de fluxos e regulação relativas às iniciativas de enfrentamento às diferentes expressões da violência já existentes na Universidade, de forma que a UFRJ possa vir a contar com uma política interna integrada de defesa dos direitos humanos e enfrentamento às violências. A iniciativa da Reitora reconheceu a necessidade e urgência para que a UFRJ tenha uma política integrada de ações para a promoção e defesa dos direitos humanos e

enfrentamento. A Ouvidoria-Geral da UFRJ entende que é preciso criar uma cultura em que todo o corpo social se sinta responsável pela promoção dos direitos humanos e pelo enfrentamento das violências, na medida das suas competências. Além disso é urgente o fortalecimento dos trabalhos da equipe que integra o Centro de Referência para Mulheres Suely Souza de Almeida (CRM-SSA), um projeto integrante do Núcleo de Estudos em Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ, que, lamentavelmente, ainda não é conhecido por toda UFRJ.

A ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche, contribuiu para a criação e implementação da Comissão de Direitos Humanos da Faculdade de Medicina, tendo participado, à época, ativamente das discussões, e cooperou com o texto final do seu regimento apresentado à Congregação da Faculdade de Medicina.

Ações de sensibilização sobre Comunicação não-violenta (CNV)

O termo ganhou notoriedade nos últimos dez anos, mas foi desenvolvido no início da década de 1960, pelo psicólogo Marshall Rosenberg, inspirado, também, na teoria de Carl Rogers que desenvolveu a Abordagem Centrada na Pessoa. A Comunicação não-violenta (CNV) vem sendo apresentada pela Ouvidoria às várias instâncias da universidade e os resultados de sua aplicação têm sido expressivos, ajudando a mitigar e evitar a judicialização dos casos nos últimos anos, entretanto, para que ela possa ser aplicada é preciso uma relação de equilíbrio de poder entre as partes.

Em uma de suas ações, a Ouvidoria participou de uma oficina de sensibilização sobre CNV para os gestores da Pró-Reitoria de Pessoal (PR-4). O evento aconteceu em 2020 e reuniu, como palestrantes, a ouvidora-geral da UFRJ Cristina Ayoub Riche, a Dire-

tora, Juliany Fernandes Rodrigues, e o Vice-Diretor, Silas Pessini Rodrigues, do atual campus Duque de Caxias da UFRJ.

Em 2021, no Festival do Conhecimento da UFRJ - Futuros Possíveis, a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche participou do painel ["Comunicação não violenta e a vida acadêmica: podemos ser mais empáticos neste ambiente?"](#), em parceria com Juliany Fernandes Rodrigues e Rafaela Selem Moreira.

2021 | Aproximação entre HUCFF e Ouvidoria do SUS

Em 2021, a Ouvidoria-Geral da UFRJ atuou para aproximação da Ouvidoria do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) junto à Ouvidoria do SUS. Na ocasião, a ouvidoria do HUCFF foi convidada a integrar o Projeto Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS. A adesão do atual Diretor-Geral do HUCFF, Dr. Marcos Freire e do atual Ouvidor do HUCFF, Marcio Mantovani ao referido projeto é bastante significativa para a UFRJ.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

“A Comunicação Não Violenta conecta uma alma à outra, permite a cura e nos ajuda a expressar com toda sinceridade o que está ou não em harmonia com nossas necessidades. É o elemento que falta em tudo que fazemos”.
Deepak Chopra

Racismo, machismo, capacitismo, LGBTQIAP+fobia, xenofobia, gordofobia, etarismo, e outras tantas manifestações de discriminação e intolerância são problemas sociais graves. Nos últimos anos, vivenciamos o aumento de práticas discriminatórias, quadro que suscita a intensificação de políticas de combate e defesa dos direitos fundamentais por parte das instituições públicas.

Com postura propositiva, a Ouvidoria-Geral da UFRJ vem fazendo valer seu papel de defender e garantir voz e espaço aos indivíduos e grupos vulnerabilizados, como a população negra, indígenas, LGBTQIAP+ e as pessoas com deficiência (PcD). Suas realizações têm contribuído para fortalecer a diversidade, a inclusão e a acessibilidade, reduzindo as assimetrias de poder e de informação, construindo um ambiente verdadeiramente cidadão e democrático na UFRJ.

2013 | Uso do nome social

Em 2013 a Ouvidoria propôs a adoção do nome social no âmbito da UFRJ para estudantes, docentes e técnicos transgêneros, transexuais e travestis. Reconhecendo o impacto da medida na vida de seu corpo social e da sociedade, a Ouvidoria teve papel decisivo na concretização da medida, reafirmando o lugar de

autonomia e o poder decisório dos quais dispõe a UFRJ. Alicerçada no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, a prática foi oficializada pelo Conselho de Ensino de Graduação (CEG) e pelo Conselho de Ensino para Graduados (CEPG), em 2015 e 2018, respectivamente.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA GERAL

MEMORANDO Nº 063/2013 Data: 29/05/2013

De: Ouvidoria-Geral da UFRJ

Para: Reitor

ASSUNTO: recomendação para a utilização de nome social na UFRJ

Magnífico Reitor:

A Ouvidoria-Geral da UFRJ já recebeu demanda de aluno que, pela condição de travesti ou transexual, solicitava ser tratado pelo nome social e teve que atuar juntamente à unidade e à Pró-Reitoria de Graduação visando a solução do problema, já que não há uma norma interna que regule tal matéria. Considerando que demanda dessa natureza, até o momento, vem sendo tratada caso a caso, reiteramos, por não haver uma Instrução Normativa que regule a questão, propomos, com base nos artigos 1º, 5º e 207 da Constituição da República Federativa do Brasil a seguinte minuta, que sugerimos, antes de aprovada seja submetida à análise da Procuradoria-Geral da UFRJ e ao Conselho Superior de Coordenação Executiva ou à apreciação do Conselho Universitário.

Acreditamos que essa medida será importante para parametrizar os procedimentos administrativos internos e terá um caráter informativo que demonstra o compromisso e o respeito da UFRJ com o fundamento republicano da dignidade da pessoa humana.

Eis a minuta, para apreciação:

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. DE 2013

Dispõe sobre o uso do nome social por travestis e transexuais para fins de inscrição no concurso vestibular e nos registros acadêmicos no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro e dá outras providências.

O Reitor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições e da autonomia universitária ditada no art. 207 da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), considerando:

Mesmo antes da publicação do decreto do Governo Federal (nº 8.727/2016) sobre o uso do nome social, a Ouvidoria-Geral já vinha recomendando que a UFRJ pautasse a discussão.

Combate à discriminação e violência contra grupos vulnerabilizados

Em favor da promoção e defesa dos direitos de grupos vulnerabilizados ou discriminados, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ, a Ouvidoria elaborou nos últimos anos inúmeras recomendações para combate de problemas como assédio, racismo, discriminação de gênero e violência contra pessoas LGBTQIAP+.

Combate à violência contra as mulheres

No combate à discriminação e à violência contra as mulheres, a Ouvidoria-Geral da UFRJ tem atuado em parceria com o Centro de Referência para Mulheres da UFRJ Suely de Souza Almeida e com o Centro de Referência de Mulheres da Maré Carminha Rosa (CRMM-CR), projetos integrantes do Núcleo de Estudos em Políticas Públicas em Direitos Humanos (Nepp-DH), Órgão Suplementar do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH/UFRJ), do qual a Ouvidoria-geral faz parte na qualidade de docente.

2016 | Recomendação de atividades pedagógicas de combate ao *bullying*

Em novembro de 2015, a Ouvidoria-Geral enviou memorando/ofício de recomendação à Pró-reitoria de Graduação (PR-1), sugerindo às Coordenações de Apoio de Orientação e Apoio Acadêmico (COAAs), a promoção de atividades pedagógicas e palestras sobre comunicação não-violenta para prevenção de casos de bullying, bem como a responsabilização dos que agem sistematicamente com hostilidade - fiscalização periódica e aplicação das medidas cabíveis, em conformidade com a Lei Federal nº13.185/2015.

2016 | Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva

Na página ouvidoria.ufrj.br é possível acessar recomendações que têm contribuído para a criação de políticas internas que vêm tornando a UFRJ mais acessível e inclusiva. Uma delas culminou com a criação, em 2016, do [Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva](#), que conta com a participação da Ouvidoria junto a outros setores da universidade, para análise da legislação específica e formulação de políticas públicas para as pessoas com deficiência na UFRJ.

2019 | Construindo relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho

Em 2019, a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche contribuiu tecnicamente para a edição da cartilha [Construindo relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho](#), da Pró-Reitoria de Pessoal (PR-4). Esse tipo de produção deve ser amplamente divulgado juntamente às áreas de Recursos Humanos da UFRJ, pela própria Pró-Reitoria de Pessoal.

2020 | Melhoria dos mecanismos de combate às fraudes no sistema de cotas

Responsável por receber denúncias sobre eventuais fraudes às cotas raciais, a Ouvidoria-Geral UFRJ tem atuado colaborativamente na construção de propostas de aprimoramento dos mecanismos de regulação do sistema junto à Pró-Reitoria de Graduação e à Comissão de Heteroidentificação da UFRJ.

Além de reconhecer a autodeclaração, instituída pela Lei de Cotas (12.711/2012), a Ouvidoria-Geral recomendou à UFRJ a inserção de uma política de heteroidentificação, com o intuito de criar

procedimentos internos preventivos para evitar fraudes. Aprovada pelo Consuni, em 2020, a Comissão de Heteroidentificação tem o papel de apurar a veracidade das autodeclarações e verificar se há enquadramento ou não do candidato ao perfil de cotista.

Até junho de 2020, a Comissão de Apuração de Fraudes recebeu 353 denúncias, dentre as quais 186 haviam sido analisadas; desse total, 90 estudantes foram considerados aptos e 96 não aptos.



SAIBA MAIS SOBRE A POLÍTICA DE COTAS DA UFRJ



2021 | ONU e ouvidorias alinhadas, em prol da democracia e dos direitos humanos

Uma matéria publicada no site da UFRJ em 2021 mostra o alinhamento entre a atuação da Ouvidoria-Geral e as recomendações da Organização das Nações Unidas (ONU). Em documento recém-publicado, a ONU reforça o papel ativo das Ouvidorias públicas, organismos de ombudsman e defensorías del pueblo para a promoção e defesa dos direitos humanos. Para Cristina Ayoub Riche, ouvidora-geral da UFRJ, os órgãos promovem os direitos humanos e dão transparência às instituições.

SAIBA MAIS



Ações de integração interdisciplinar entre cursos

A Ouvidoria tem trabalhado para estimular a integração interdisciplinar entre os alunos de diferentes cursos, sugerindo a contribuição mútua e a conversão de saberes técnicos em ações de impacto social efetivo para a formação dos estudantes.



INTEGRAÇÃO INTERDISCIPLINAR: ALGUMAS RECOMENDAÇÕES

- À Escola Nacional de Música, projetos que levem atividades musicais às unidades hospitalares da UFRJ, proporcionando aos pacientes usuários o acesso à arte e cultura como dispositivos de promoção à saúde e bem-estar;
- Aos cursos de Design Gráfico e Engenharia Metalúrgica, a criação de utensílios voltados à gastronomia e apropriados ao uso de PcD - sugestão verbalizada em uma das plenárias do Fórum de inclusão e acessibilidade da UFRJ;
- À Faculdade de Letras, projetos de leitura e gravação de clássicos da literatura mundial e brasileira, com formato e linguagem adequados a estudantes com deficiência visual - sugestão verbalizada em uma das plenárias do Fórum de inclusão e acessibilidade da UFRJ.

2020 | LIVE: A EMPATIA DEVE SER ENSINADA

Em 2020, a Ouvidoria participou do Festival do Conhecimento da UFRJ, atividade integrante das comemorações dos 100 anos da universidade. A ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche organizou a live "A empatia deve ser ensinada". O debate está disponível ao público e apresenta orientações sobre como enfrentar o cenário da pandemia com empatia e solidariedade no ambiente universitário e fora dele.

Assista a íntegra da live.

DEMOCRACIA, TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

“Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção.”

Paulo Freire

Os riscos gerados pela combinação entre as tecnologias da informação, a produção contínua de dados e o crescimento de conteúdos desinformativos têm suscitado a elaboração de medidas e novas leis no Brasil e no mundo. Informar com correção e solicitar informação se reconfiguram, hoje, como dever e direito de toda instituição pública e de todo cidadão.

Mais do que nunca são necessárias tanto formulações que resguar-dem o direito à privacidade individual, quanto aquelas que assegurem o direito do cidadão de acesso à informação e o dever da transparência por parte das instituições públicas. A Ouvidoria-Geral procurou acompanhar tais debates, zelando pela adequação da UFRJ às normas e procedimentos instituídos.

2012 | Implementação da Lei de Acesso à Informação

A Ouvidoria-Geral da UFRJ foi responsável pela implementação da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011) e pelo Serviço de Acesso à Informação (e-SIC) na gestão do então Reitor Carlos Levi da Conceição, assim aprovada pelo Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE), com a criação do Grupo de Trabalho GTInformações.

Criado em 2012 e coordenado pela ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, o GTInformações foi constituído, com a presença de várias áre-

as como Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças, Pró-Reitoria de Gestão e Governança, Superintendência de Tecnologia da Informação, Sistema de Biblioteca, Divisão de Gestão Documental e da Informação. Sua função foi avaliar, coordenar e estabelecer diretrizes de atuação de todos os órgãos da universidade, envolvidos na implementação das determinações constantes na Lei de Acesso à Informação, no âmbito da UFRJ. [Confira o Relatório do GT.](#)



2012 | Seminário “Direito à informação, transparência e participação”

No dia 10 de dezembro, a Ouvidoria-Geral da UFRJ realizou no Auditório Manoel Maurício de Almeida Albuquerque, no campus da Praia Vermelha, o seminário “Direito à informação, transparência e participação”, em comemoração ao Dia dos Direitos Humanos. Estiveram presentes o ouvidor-geral da União, os ouvidores do Ministério da Fazenda, do Ministério das Comunicações, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, da Universidade Federal do Rio de Janeiro e da Advocacia-Geral da União, que integraram a mesa-redonda sobre Ouvidorias Públicas e o Acesso à Informação. [SAIBA MAIS](#)

2012 | Estímulo à capacitação para LAI

Assim que a Lei de Acesso à Informação foi implementada na UFRJ, a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche, junto a Nilza Maria de Mendonça e Antonio Nascimento, membros da equipe da Ouvidoria, ofereceram capacitação para os técnicos interessados na temática.



Integração com Ouvidorias de Unidades Hospitalares da UFRJ

A Ouvidoria-Geral desenvolve desde o começo de seus trabalhos uma relação permanente com as ouvidorias de unidades hospitalares da Universidade, oferecendo a seus ouvidores oportunidades de capacitação, movimento que hoje se traduz em um intenso e profícuo diálogo entre os órgãos e contribui para o intercâmbio de experiências e análise de demandas, bem como para a consequente melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão - mais integrados, eficientes e efetivos. As ouvidorias das unidades hospitalares também carecem de pessoal, contam com equipe reduzida, bem como a Ouvidoria-Geral da UFRJ.

2012 | Reunião das Cartas de Serviços ao Cidadão, das Unidades Hospitalares

Em 2012, a ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, coordenou um Grupo de Trabalho que resultou na criação da [Carta de Serviços ao Cidadão, das Unidades Hospitalares da UFRJ](#). O dispositivo reúne as Cartas de Serviços de todas as unidades hospitalares da Universidade. O projeto contou com a participação de representantes de cada unidade hospitalar e preconiza o uso de linguagem acessível para o público-alvo, que, antes enfrentava dificuldade para localizar, nas ferramentas de transparência ativa, informações sobre o procedimento para atendimento nas referidas unidades. A ação foi elogiada por órgãos de controle como Controladoria-Geral da União e Ministério Público Federal. [Confira o folder](#).

2018 | Carta de Serviços da UFRJ

Anos mais tarde, em 2018, a Ouvidoria-Geral assessorou a Chefia do Gabinete do Reitor para a confecção da [Carta de Serviços ao Usuário](#), cujo objetivo é informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acessá-los, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público. A iniciativa é uma

resposta à [Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos \(13.460/2017\)](#), e a [Lei de Simplificação e atos e procedimentos administrativos \(13.726/2018\)](#).

Para tornar mais fácil e amigável a consulta do usuário de serviços públicos, atualmente a Carta de Serviços da UFRJ está disponível em um [sistema próprio](#) desenvolvido pela Superintendência de Tecnologia da Informação (Supertic/UFRJ) em parceria com a Ouvidoria-Geral da UFRJ, na atual gestão da Reitora da UFRJ, profa. Denise Pires de Carvalho. A adesão das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade ao dispositivo tem aumentado de forma significativa, mesmo neste período pandêmico.

2018 | Conhecendo a Ouvidoria

O projeto Conhecendo a Ouvidoria da UFRJ, que contou com a participação de estudantes do curso de graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social (GPDES), contribuiu para a difusão e produção de conhecimento sobre o papel da Ouvidoria Pública, como ferramenta de gestão, participação democrática e mediação no âmbito da UFRJ. Além disso, com a iniciativa, a ouvidora-geral, Cristina Ayoub Riche, abriu espaço para alunos do curso GPDES estagiarem em ouvidorias de instituições públicas. Além de oferecer, em Encontro organizado pelos estudantes do GPDES, oficina de mediação de conflitos aos estudantes do campo de políticas públicas.



2018 | PALESTRA "CONHECENDO OS DIREITOS E DEVERES UNIVERSITÁRIOS"

Parceria entre a Faculdade de Letras e a Ouvidoria-Geral da UFRJ, o evento foi uma das ações decorridas do projeto Conhecendo a Ouvidoria. Com palestra da Ouvidora-geral, marcou a recepção dos calouros do curso de Letras em 2018.

2019 | Plano de Conduta e Integridade UFRJ

Lançado em 2019, o [Plano de Conduta e Integridade UFRJ](#) está atualmente em sua 4ª versão, publicada em janeiro de 2020. Entre suas funções estão: orientar o controle e a avaliação dos atos administrativos dos vários agentes públicos; estabelecer as diretrizes para o monitoramento dos possíveis riscos, monitorar o funcionamento de controles internos e cumprimento de recomendações de auditoria, bem como os procedimentos de responsabilização; promover a transparência ativa e acesso à informação; atuar no tratamento de conflitos de interesses e nepotismo - promovendo soluções constantes e atualizadas.

O Plano tem sido dispositivo fundamental para concretizar e fortalecer a cultura da ética na UFRJ, já tendo sido apresentado à Controladoria-Geral da União (CGU), aos demais entes da administração pública, às Universidades e à própria sociedade. A ouvidora-geral participou do processo como presidente da Comissão de Gestão de Integridade.

2019 | Comissão de Gestão de Integridade da UFRJ

Instituída em março de 2019, na gestão do então Reitor Roberto Leher, a Comissão de Integridade da UFRJ teve o papel de coordenar a elaboração e a revisão do Plano de Conduta e Integridade UFRJ, visando à prevenção e mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas. Presidida pela ouvidoria-geral, Cristina Ayoub Riche, a comissão foi responsável por coordenar a implementação do Programa de Integridade e exercer o seu monitoramento contínuo, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos na instituição.

Considerando que o trabalho iniciado já havia surtido efeito satisfatório, a ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche sugere

riu à Reitora Denise Pires de Carvalho que a coordenação da Unidade de Gestão da Integridade da UFRJ ficasse a cargo da Pró-Reitoria de Gestão e Governança (PR-6), pela natureza da referida Pró-Reitoria. Atualmente a coordenação da Unidade de Gestão da Integridade está a cargo da Superintendência de Governança da UFRJ.

2019 | Integração entre Escola de Educação Infantil e Colégio de Aplicação

Recomendação feita pela Ouvidoria-Geral a partir de demandas recorrentes sobre o tema. Encampada pelos órgãos envolvidos e aprovada pelo Conselho Universitário, a medida resultou na criação de um sistema unificado de Educação Básica na UFRJ, integrando a Escola de Educação Infantil (EEI) ao Colégio de Aplicação (CAp).

SAIBA MAIS



Raphael Pizzino (Coordcom/UFRJ)

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



2020 | RECOMENDAÇÃO SOBRE POLÍTICA DE DADOS

Em setembro de 2020, a Ouvidoria enviou Ofício de Recomendação à Vice-Reitoria para criação de uma política de dados abertos para a UFRJ. Atualmente a Ouvidoria-Geral integra a Comissão do Plano de Dados Abertos, coordenada pelo Vice-Reitor Carlos Frederico Leão Rocha.



2020 | LIVE SOBRE A LGPD

A convite da ouvidora-geral, dois especialistas em Proteção de Dados, Laura Schertel Mendes e Rafael Zanatta, realizaram, respectivamente, importantes *lives*. Os eventos tiveram como objetivo sensibilizar os gestores para o tema e aprofundar, na instituição, o conhecimento da comunidade universitária acerca da LGPD abrindo, assim, os debates e os trabalhos para a sua implementação e adequação no âmbito da UFRJ.



2020 | RECOMENDAÇÃO PARA ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Desde o anúncio da possível entrada em vigor da LGPD, a Ouvidoria-Geral tem sugerido às unidades gestoras da UFRJ, que estejam atentas à necessidade de adequação de seus sistemas e processos à referida lei. A proposta está alinhada à Comissão do Plano de Dados Abertos e ao Comitê de Governança Digital da UFRJ, dos quais a Ouvidoria também participa. Em 2020, a Reitora da UFRJ, Denise Pires de Carvalho, criou um Grupo de Trabalho específico para tratar da adequação da LGPD, no âmbito da UFRJ.


SISTEMAS DE ATENDIMENTO

Os sistemas de atendimento são um braço fundamental do trabalho da Ouvidoria-Geral. Desde 2009, quando foi implementada, o órgão recebe, registra e atende as demandas dos cidadãos referentes à UFRJ. Em 12 anos de atividade, a Ouvidoria já recebeu mais de 20 mil manifestações. Os números revelam uma média de 125 ocorrências mensais e quatro ocorrências diárias. Sem contar aí as manifestações recebidas por e-mail e por telefone, além dos atendimentos presenciais. Caso contabilizássemos esses atendimentos, os números aqui reportados seriam significativamente maiores.

De 2009 a 2020, as ocorrências direcionadas à Ouvidoria-Geral eram registradas em um sistema interno próprio de Ouvidoria, contratado da empresa OMD.


Com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação (LAI), em 2012, além das ocorrências categorizadas como manifestações, registradas no sistema OMD, a Ouvidoria passou a atender também a pedidos de acesso à informação, registrando-os no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, o e-Sic, criado e regulado pela Controladoria Geral da União (CGU).

Em 2014, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) - parte integrante da CGU - criou o e-Ouv, um sistema público de ouvidoria para registro de manifestações referentes às instituições federais. A partir de então, além do sistema próprio (OMD), a UFRJ passou a receber manifestações pelo e-Ouv. Neste período, os pedidos de acesso à informação recebidos via e-Sic eram tratados no sistema da CGU e as manifestações recebidas via e-Ouv eram registradas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ no sistema OMD. Os sistemas e-Sic e e-Ouv, portanto, foram desenvolvidos pela CGU.



e-Sic - Sistema Eletrônico do *Serviço de Informações ao Cidadão*, responsável por permitir que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Recebidos pela Ouvidoria, as manifestações de Ouvidoria eram cadastradas no sistema OMD, e, a partir de então, direcionados para tratamento, aprovação, negação ou simplesmente registro.



e-Ouv - Sistema de ouvidoria, responsável por recolher e encaminhar às Ouvidorias públicas as manifestações recebidas, categorizadas a partir de cinco modalidades: Reclamação; Informação; Denúncia; Elogio e Sugestão.

Fala.BR

Em 2018, a Controladoria-Geral da União (CGU) criou a plataforma Fala.BR, que reunia numa mesma plataforma on-line as manifestações de ouvidoria (e-Ouv) e em 31 de agosto de 2020 as manifestações relativas ao serviço de informação ao cidadão (e-Sic) foram incluídas na referida Plataforma de modo integrado, disponíveis 24 horas. Com esta integração, os cidadãos podem, com um único cadastro, fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local. Desse modo, o cidadão passou a poder solicitar acesso à informação, assim como passou a poder registrar suas manifestações a partir de cinco categorias: reclamação; denúncia; elogio; sugestão e solicitação (de atendimento ou serviço específico).¹

Reconhecendo ainda as limitações do do serviço do Fala.BR, recém-inaugurado e sem deixar de respeitar a legislação que tornava obrigatório o uso da plataforma, a Ouvidoria-Geral da UFRJ passou a considerar e responder os pedidos de acesso à informação e as manifestações oriundas do Fala.BR, mantendo em funcionamento paralelo o fluxo de registros e respostas via sistema interno (OMD).

Em outubro de 2020, a Ouvidoria-Geral encerrou os atendimentos e respostas realizados pelo sistema interno, da OMD, por força da Lei visando dar mais eficiência ao trabalho. Desde então, a equipe da Ouvidoria-Geral - atuando em número bem reduzido em relação ao trabalho que realiza cotidianamente - passou a receber

1. Há ainda a opção Simplifique, a partir da qual o cidadão pode sugerir ideia para desburocratizar o serviço público.

e atender as manifestações e pedidos de acesso à informação exclusivamente via Plataforma Fala.BR - desde seu cadastramento até o envio da resposta ao manifestante e conclusão da demanda.

SAIBA MAIS SOBRE FALA.BR



Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria Geral da União (CGU), que reúne dados e informações das manifestações registradas no sistema Fala.BR e encaminhadas para a UFRJ. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício de controle dos atos da Administração Pública.

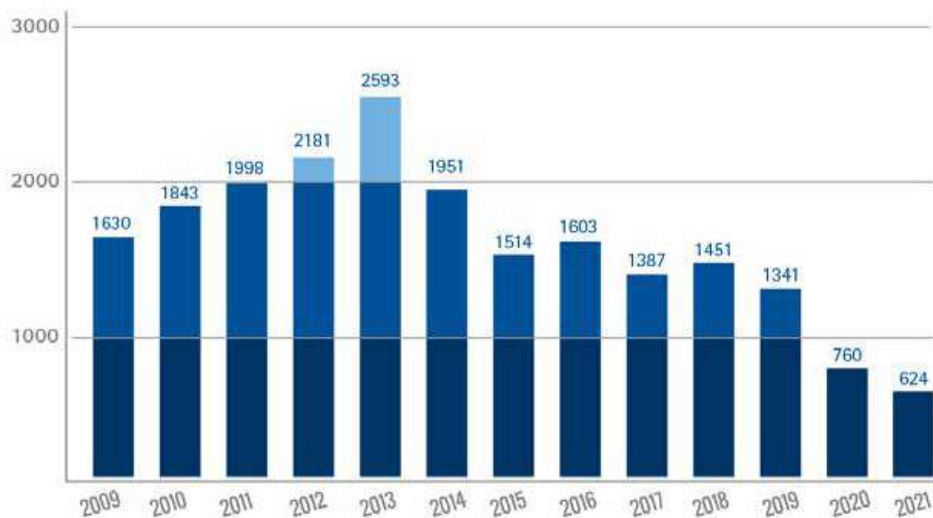


CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- **Site:** www.ouvidoria.ufrj.br;
- **Fala.BR** - Sistema de ouvidoria e acesso à informação
- **E-mail:** ouvidoria@reitoria.ufrj.br;
- **Telefones:** (21) 3938-1619/1620
- **WhatsApp:** (21) 997-824-462;
- **Atendimento presencial** - espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail: secouvidoria@reitoria.ufrj.br;
- **Correspondência postal:** Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL UFRJ, 2009 A 2021



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFRJ

Observações: De 2009 a outubro 2020, são contabilizadas as manifestações registradas pelo sistema interno da Ouvidoria (OMD).

* Os dados referentes ao ano de 2021 contabilizam as manifestações recebidas tão somente pelo sistema e-Ouv, acessado pela plataforma Fala.BR até 19 de outubro deste ano, conforme se observa no Painel Resolveu? da CGU

Classificação das manifestações

Para a classificação de suas demandas, a Ouvidoria-Geral da UFRJ utiliza os critérios abaixo descritos:



OUVIDORIA

Informação | Reclamação | Denúncia | Sugestão | Elogio

[LINK PARA FALA BR](#)



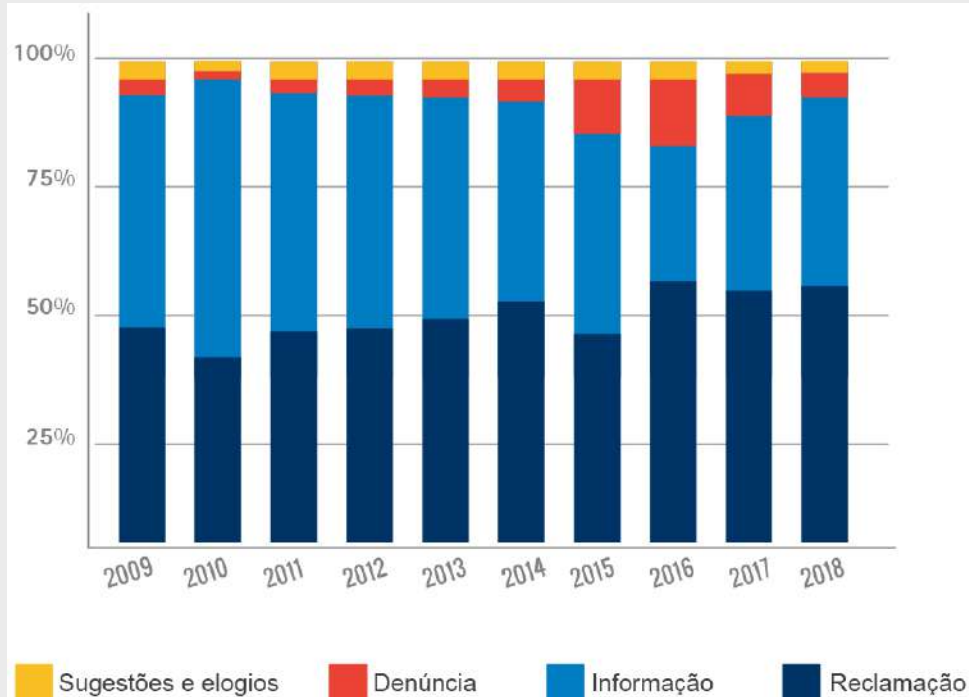
ACESSO À INFORMAÇÃO

Informação | Comunicação | Solicitação

[LINK PARA FALA BR](#)



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL UFRJ (2009-2018)

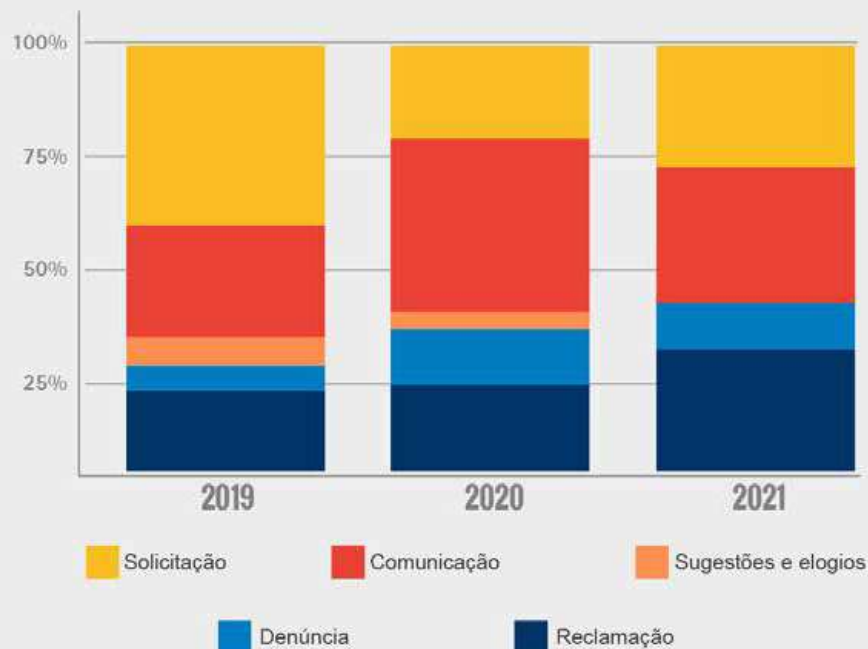


Fonte: Ouvidoria-Geral da UFRJ

Observação: De 2009 a 2018, são contabilizadas as manifestações registradas pelo sistema interno da Ouvidoria. De 2019 a 2020, são contabilizadas as somas das manifestações recebidas pelo sistema interno e pelo [Fala.BR](#) (gráfico acima).



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL UFRJ (2019 - 2021)



Fonte: Ouvidora-Geral da UFRJ

Observação: De 2009 a 2018, são contabilizadas as manifestações registradas pelo sistema interno da Ouvidoria. De 2019 a 2020, são contabilizadas as somas das manifestações recebidas pelo sistema interno e pelo [Fala.BR](#), contendo novas classificações. As manifestações de 2021 são relativas apenas ao sistema Fala.Br



Atuação do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic)

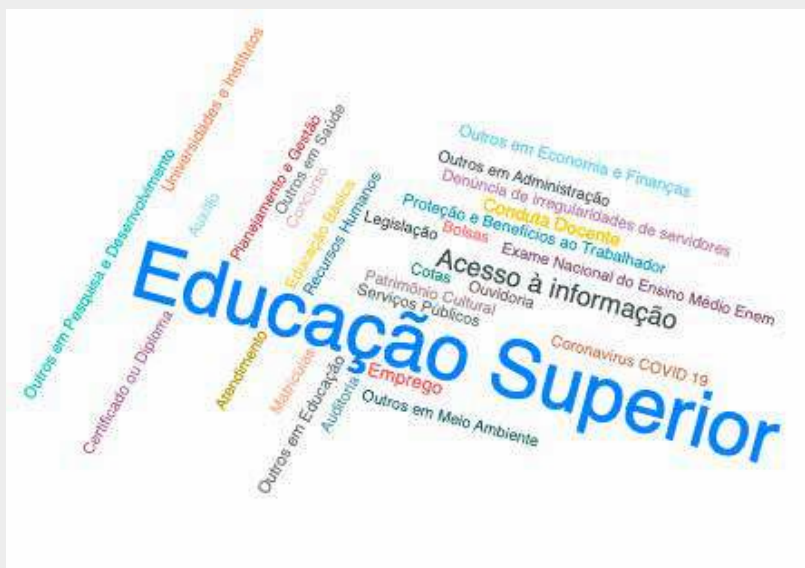
Esse serviço não se confunde com demandas de ouvidoria. São manifestações específicas com dados específicos vinculados às demandas de acesso à informação. Até setembro de 2021, a UFRJ recebeu 3.572 pedidos de informação recebidos através do e-Sic localizado na plataforma Fala.BR, ocupando a 52ª posição no ranking das instituições federais com maior número de solicitações, em uma lista composta por 306 membros. Do total de solicitações, 99,97% foram respondidas, 0,03% estavam em tramitação e 0% foram classificadas como omissões.

Considerando o período total de existência do sistema - desde a entrada em vigor da LAI, em 2012 - no que diz respeito às respostas às solicitações, 71% foram concedidas, 7,5% foram negadas e 3,7% foram parcialmente respondidas². Em relação à transparência ativa, os resultados demonstram que a UFRJ tem avançado na direção de uma eficiência cada vez maior: dos 46 itens de transparência ativa avaliados, a universidade cumpriu 42, ficando na posição 93 do ranking de 306 instituições. Os itens cumpridos na totalidade corresponderam a 91,3%, os cumpridos parcialmente a 8,7% e os não cumpridos, 0%. Espera-se em novembro de 2021 ter a totalidade dos 49 itens cumpridos e avaliados pela CGU. Em 16 de novembro de 2021, foram cumpridos 100% dos itens de transparência ativa.

2. As demais categorias somam 17,6%. Corresponderam a i) solicitações cujo órgão não tem competência para responder sobre o assunto (6,7%); ii) não se trata de solicitação de informação (6,6%); (iii) pergunta duplicada/repetida (2,2%); e iv) informação inexistente (2,1%).

Importante ressaltar que, desde outubro de 2020, as manifestações recebidas por e-mail, são, quando necessário, cadastradas no sistema Fala BR. Demandas de baixa complexidade, que na realidade não são demandas de Ouvidoria mas que deveriam seguir para os canais internos competentes e que requerem direcionamento imediato, não são cadastradas no sistema Fala.BR; são encaminhadas por e-mail para as áreas competentes, com base no princípio da eficiência e efetividade.

Este tipo de ocorrência se dá em razão de desconhecimento e/ou desconsideração do demandante sobre os contatos da área específica, ou por falta de retorno do setor ou unidade responsável.



Assuntos mais buscados em relação à UFRJ, no Painel da Lei de Acesso à Informação.

Os manifestantes que entram em contato por telefone, quando apresentam assuntos avaliados como de Ouvidoria e de acesso à informação, são orientados a acessarem e registrarem suas manifestações no sistema Fala.BR. A Ouvidoria não conta com um sistema de gravação telefônica e garante, através do Fala.BR a confidencialidade, a anonimização e a pseudonimização de dados, alinhados aos ditames da LGPD.

Atendimento telefônico

Para aqueles que procuram a UFRJ e não são prontamente atendidos pelas áreas específicas, a Ouvidoria fornece, entre outros, contatos institucionais, orientações e informações sobre emissão de diplomas e certificados de cursos da UFRJ, orienta os demandantes sobre como proceder, fornece informações sobre os cursos de graduação e de pós-graduação, de extensão e residência médica, informações sobre procedimentos internos ligados à área de pessoal, à área de gestão e governança, às unidades hospitalares, bem como sobre os serviços prestados pela UFRJ à sociedade, como atendimento das unidades hospitalares.

Mais recentemente, a Ouvidoria tem alertado para a urgência de uma política de transparência ativa, ainda ausente em algumas páginas eletrônicas da UFRJ e que auxiliaria na redução das ligações telefônicas, tornando o atendimento ao público mais eficiente. Por outro lado, o atendimento telefônico se mantém estratégico para o estabelecimento do primeiro contato com o usuário, facilitando uma relação de maior proximidade e acolhimento ao solicitante. Permite ainda que a Ouvidoria identifique os gargalos comunicacionais e, conseqüentemente, reivindique mudanças junto aos gestores.

Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos-Usuários

No antigo sistema da OMD, a Ouvidoria-Geral contava com uma pesquisa de satisfação *on-line*, disponibilizada em seu próprio sistema, na última fase do tratamento da manifestação. O resultado da pesquisa era levado ao conhecimento do gestor responsável pela resposta, visando à reflexão sobre os procedimentos e processos internos adotados. Busca-se, com isso, uma análise crítica por parte do gestor, de modo que o mesmo possa identificar oportunidades de promover uma mudança qualificada e a melhoria das práticas e procedimentos de gestão.

Em 2011, a Ouvidoria-Geral da UFRJ foi a primeira Ouvidoria universitária do país a realizar uma pesquisa específica de visibilidade e satisfação. A iniciativa teve o apoio de professoras do Instituto de Matemática e da SuperTic da UFRJ.

[CONFIRA O RELATÓRIO DE RESULTADOS NA ÍNTEGRA](#)



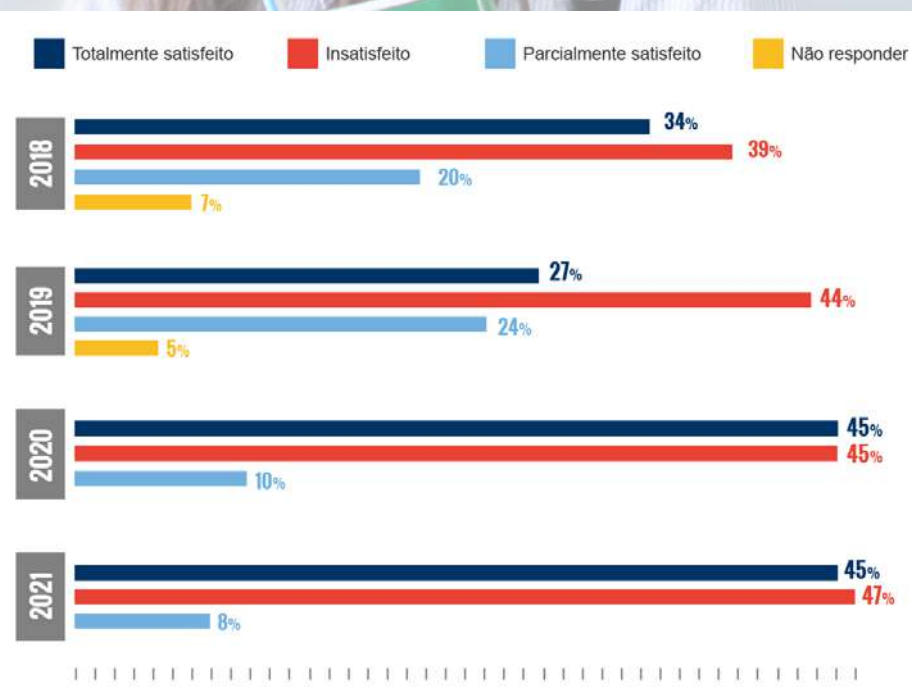
Pesquisa de satisfação

Desde 2018, a Ouvidoria-Geral da UFRJ inclui em seus relatórios anuais os resultados de uma pesquisa de satisfação. Até outubro de 2020, o processo era realizado via sistema interno. Desse período em diante, passou a ser realizado a partir dos dados de satisfação registrados pela plataforma Fala.BR e disponíveis no Painel Resolveu? Vale destacar que a pesquisa é opcional, o que significa que nem todos os solicitantes registram sua impressão sobre o atendimento recebido.

A satisfação não é tão somente à Ouvidoria, mas, fundamentalmente, em relação à resposta da área responsável por atender a demanda.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2018 - 2020)



Fonte: Sistema OMD/Ouvidoria-Geral da UFRJ e Painel Resolveu?

*Em relação a 2021, os dados foram extraídos do Painel Resolveu? (CGU) em 19 de outubro de 2021

PANDEMIA E REGIME REMOTO

“Em tempo de distanciamento, o maior desafio é trabalhar para reforçar as conexões humanas, dando protagonismo à capacidade de escuta, à empatia e à solidariedade que nos conecta ao outro”

Cristina Ayoub Riche

Em 2020, a necessidade do distanciamento social ocasionou mudanças e suscitou a implementação de novas estratégias de gestão e ação. A comunicação e a prestação de serviço da ouvidoria à sociedade e à comunidade universitária enfrentaram desafios ainda maiores que os vivenciados no dia a dia, tendo em vista a adesão abrupta e inesperada ao teletrabalho, às aulas a distância e a busca de novas soluções para o atendimento ao público.

Foi preciso também repensar os protocolos de biossegurança, propondo recomendações, alternativas e soluções para a interrupção, mudança ou continuidade de algumas atividades no âmbito da UFRJ. A Reitoria da UFRJ foi bastante pró-ativa, criando grupos específicos de trabalho, de forma a adotar ações tempestivas que viabilizaram o pleno trabalho da UFRJ, embora, em alguns casos, de forma remota. O primeiro GT coronavírus conta com uma página própria <https://coronavirus.ufrj.br> e seu conteúdo tem sido de grande relevância não somente internamente mas para a população em geral.

2020 | Adoção do Siga-me

Tão logo entrou em trabalho remoto, a Ouvidoria adotou como parte de sua estratégia de gestão e atendimento o sistema Siga-

me, que consiste na transferência automática das ligações destinadas aos ramais fixos dos telefones institucionais para aparelhos celulares. Dessa forma, garantiu que o atendimento telefônico não fosse interrompido e, em boa parte do tempo fosse, inclusive, ampliado para horário integral. Em razão dos resultados internos bem sucedidos, a Ouvidoria recomendou a implementação da ferramenta às Decanias, o que resultou, por exemplo, na [adoção imediata do Siga-me pela direção do Campus UFRJ-Macaé](#).

2020 | Guia de boa convivência para o confinamento

Publicado pela Ouvidoria-Geral, o material pedagógico serve como referência, não apenas para membros da comunidade universitária, mas da sociedade como um todo. Seu objetivo é contribuir com esclarecimentos e diretrizes para manutenção da boa convivência nas residências durante a pandemia, como a comunicação não-violenta, a mediação de conflitos, a empatia e a escuta ativa. O material foi amplamente divulgado e contou com apoio gráfico do professor da Escola de Belas Artes (EBA) Aurélio Nogueira, responsável pela editoração. Acesse o Guia.



LEIA MAIS: OUVIDORIA DA UFRJ CRIA GUIA DE BOA CONVIVÊNCIA PARA O CONFINAMENTO



2020 | Recomendações sobre ensino da empatia na UFRJ

Durante o período de distanciamento social, a Ouvidoria-Geral enviou recomendações a centros acadêmicos sugerindo a adoção de medidas que fortalecessem os laços de afeto, e levou ao Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) da UFRJ a sugestão de intensificar a comunicação empática e inclusiva no ambiente acadêmico.

Enfatizou também a importância de se incluir o ensino da empatia, de forma transversal, na grade curricular da UFRJ. Nesse âmbito, novamente merece destaque o já referido *Guia de boa convivência para o confinamento*.



2020 | Manutenção do suporte à mediação de conflitos

A Ouvidoria-Geral realizou, em 2020, em contexto de pandemia e atividades remotas, mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ e, também, entre o público externo e membros da universidade.

2020 | Mediação virtual

A mediação virtual foi uma das alternativas encontradas para dar continuidade ao trabalho. Por telefone, e-mail, WhatsApp, ou videochamadas, a equipe da Ouvidoria-Geral realizou mediações lato sensu, com objetivo de facilitar diálogos, aproximar as pessoas e pacificar situações conflituosas, que tendem a se agravar em meio ao período de pandemia, marcado por comportamentos impacientes e ânimos bastante acirrados.



2020 | PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL EM CONGRESSOS LATINOAMERICANOS

• “Reflexiones sobre los desafíos de las defensorías de los derechos de los universitarios en tiempos de Covid-19”

Participação da ouvidora Cristina Ayoub Riche, no evento virtual da Universidade Autônoma de Tamaulipas (UAT), do México, em 27/8;

• 2020 | Congreso Nacional “Los Derechos Humanos ante el contexto por COVID-19”

Participação da ouvidora-geral Cristina Ayoub Riche, a convite da Comissão de Direitos Humanos da Cidade do México (CDHCM), em 22/10;

2020 | Recomendações de melhorias da Carta de Serviços ao Usuário da UFRJ

No final de 2020, considerando o impacto da pandemia, a Ouvidoria-geral recomendou à Pró-Reitoria de Pessoal (PR-4) a melhoria do texto da Carta de Serviços ao Usuário da UFRJ no tópico referente ao auxílio funeral (30/11). A iniciativa se deu em razão de ligações telefônicas recebidas pela Ouvidoria-Geral referentes a dúvidas sobre procedimentos a serem adotados pelos parentes de servidores que haviam falecido durante o período pandêmico e outras demandas informacionais que poderiam estar em transparência ativa na referida Carta de serviços da UFRJ.

2020 | Evasão universitária

A pandemia da Covid-19 trouxe antigas e importantes problemáticas para o centro das ações. Entre elas, o tema da evasão e retenção universitária, considerado emblemático e sensível também pela atual gestão da Reitoria e Pró-Reitoria de Graduação. A questão foi retomada como assunto prioritário, para a Ouvidoria, em razão do aumento do número de ligações de estudantes em busca de informações sobre o procedimento a ser adotado para o cancelamento de matrículas em 2020, procedimento que tem início nas Decanias dos Centros.

É forçoso que a UFRJ se esforce na construção de um plano de ação consistente, mapeando os principais fatores de risco que contribuem para a evasão e a retenção na universidade. Para tanto, o primeiro passo deve ser conhecer as circunstâncias e demandas do alunado, permitindo que os estudantes as expressem a partir de sua própria voz.

A ouvidora-geral integra o Grupo de Trabalho pós-pandemia, instituído pela Reitora da UFRJ, professora Denise Pires de Carvalho. A convite da ouvidora, a professora Eliane Brígida de Moraes Falcão, do Instituto Nutes de Educação em Ciências e Saúde (Nutes), com longa trajetória de dedicação ao tema da evasão, passou a integrar o referido GT, em que pautou esse assunto, com o intuito de apoiar os estudantes de Graduação, uma vez que a pandemia agravaria o problema. O projeto foi mobilizar professores aposentados e ex-estudantes. Essa iniciativa foi acolhida com entusiasmo tanto pela Reitora, bem como pela Ouvidoria e pelo próprio GT pós-pandemia, que no seu desdobramento levou a referida professora a identificar o ensino de graduação como emergência na UFRJ.

Depois de dialogarem sobre o assunto com a Pró-Reitoria de Graduação, que também se dedica a essa pauta, as duas professoras,

Eliane Falcão e Cristina Ayoub Riche, iniciaram também visitas e exposições virtuais a diferentes centros e unidades isoladas – Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN), Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Tecnologia (CT), Centro de Letras e Artes (CLA), Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Escola Politécnica, Escola de Educação Física e Desportos, Nutes - dando visibilidade ao tema e sensibilizando a comunidade na formulação e adoção de políticas internas para sua contenção, pois esse é um esforço que requer a integração e cooperação de toda a UFRJ e as Decanias do CCS e do CCMN deram início aos trabalhos, reunindo suas equipes e unidades para debater o tema com profundidade.

A participação da ouvidora Cristina Ayoub Riche no GT pós-pandemia, grupo criado com celeridade pela Reitora, foi mais uma possibilidade de ação para asseverar a necessidade de atenção integrada à temática. A evasão é um tema vetusto e a UFRJ deve considerar os fatores de risco, desde os psicológicos, sociais, culturais, até os econômicos e financeiros que levam os estudantes a evadirem, para a criação de uma política interna que valorize o ensino de graduação, fortalecendo o tripé ensino, pesquisa e extensão.





2020 | LIVE - EVASÃO OU 100 ANOS DA UFRJ: PARA ONDE VAI O ENSINO DE GRADUAÇÃO?

Nessa mesa, especialistas da UFRJ na temática da evasão debateram o assunto com base em uma pesquisa realizada pela professora Eliane Brígida de Moraes Falcão com estudantes e docentes da Universidade e com base na experiência da Ouvidoria. Os dados apresentados apontaram a evasão como situação de urgência no ensino de graduação.

ASSISTA À ÍNTEGRA DA LIVE



2020 | Elaboração de protocolo de funcionamento para a Residência Estudantil da UFRJ

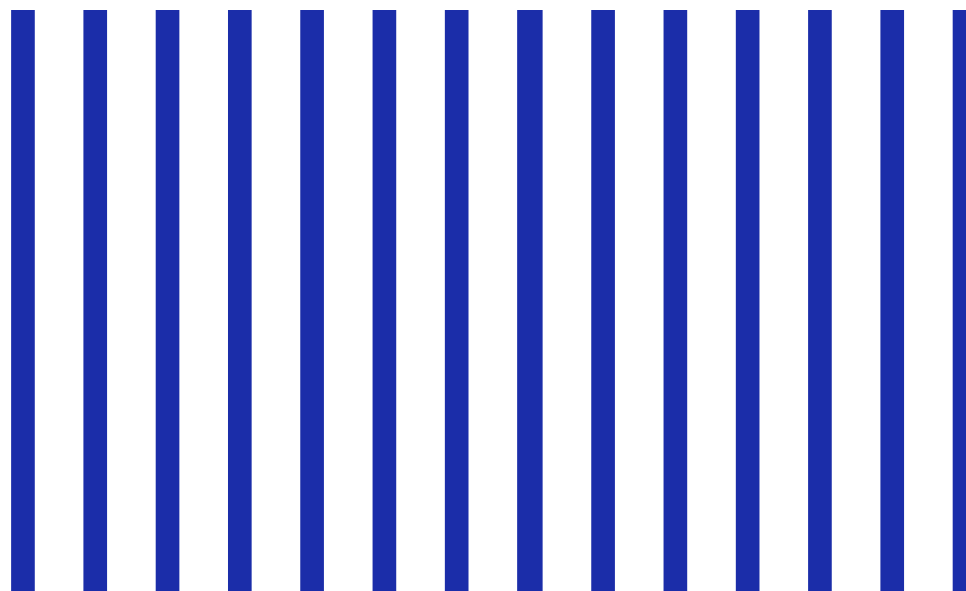
No contexto pandêmico, a Ouvidoria vem reforçando a importância de redobrar a atenção e o cuidado com os estudantes moradores da Residência Estudantil, e destacou a necessidade de elaboração de um protocolo específico para a Residência Estudantil, de modo a promover escutas internas qualificadas e mitigar a propagação de Covid-19 em suas dependências.

2020 | Análise das manifestações registradas durante a pandemia

A partir das manifestações telefônicas e escritas recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2020 e 2021, o setor elaborou uma síntese das temáticas tratadas em seus atendimentos, de forma a contribuir com subsídios para o planejamento e tomada de decisão dos Grupos de Trabalho atrelados à gestão da pandemia instalados pela Reitoria.

2020 | Recomendações sobre a adoção de um Plano de Continuidade ou de Retomada Acadêmica, Técnica e Pedagógica da UFRJ

A Ouvidoria elaborou recomendação de que atividades acadêmicas preconizem o princípio da equidade, de modo a construir, durante o cenário pandêmico, uma resposta institucional marcada pela segurança, seriedade e legalidade, mas também pela amorosidade e empatia. A Ouvidoria sugeriu também a adoção de protocolos específicos como medidas para a redução do risco de contaminação, acompanhados de um levantamento da real situação econômica e social dos estudantes, dos técnicos e docentes. Foram recomendadas normativas para as aulas remotas e sobre a situação dos estudantes que estão em período de término de curso; normativa de avaliação (provas e projetos) a distância; normativa de conduta ética na web; e métodos para identificação de laboratórios em funcionamento e seus protocolos de seguranças.



PERSPECTIVAS FUTURAS

Além do registro das realizações concretizadas e em curso, a Ouvidoria-Geral da UFRJ deve projetar também seus próximos passos, de olho nas urgências do presente e nos desafios do futuro.

Temas como empatia, acesso à informação, comunicação interna, políticas de dados, projetos colaborativos, interdisciplinaridade e pautas identitárias estão entre as demandas latentes para o trabalho dos próximos anos.

PLANOS E OBJETIVOS

- Ampliação da equipe que, em 2019, sofreu redução em seu quadro de servidores em razão de pedidos de aposentadoria;
- Retorno do projeto "Conhecendo a Ouvidoria";
- Consolidação da parceria com o Centro de Referência de Mulheres da UFRJ Suely Souza de Almeida do Nepp-DH;
- Ampliação do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário da UFRJ, com os aportes das mais distintas unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ, no sistema próprio da Universidade criado em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ;
- Fortalecimento e consolidação dos trabalhos das Ouvidorias Hospitalares da UFRJ;
- Retorno da Ouvidoria Itinerante de forma presencial e virtual;
- Robustecimento e aprimoramento da política de comunicação integrada para toda UFRJ;
- Estímulo à criação de comitês de conduta ética nas decanias, com objetivo de facilitar a criação de uma cultura ética. Estes comitês trabalhariam integrados à Comissão de conduta ética da UFRJ e à Ouvidoria-Geral da UFRJ
- Elaboração de proposta para criação de uma central de atendi-

mento ao cidadão na UFRJ, passando a Ouvidoria-Geral a funcionar, na prática, como pós-atendimento ao usuário;

- Promoção de maior troca de experiências e intercâmbio com as defensorias universitárias ibero-americanas, visto que o diálogo e troca de experiências com parceiros estratégicos da Região é de fundamental importância para a Universidade.

DESAFIOS COLETIVOS

- Contribuir para a manutenção da UFRJ como protagonista na defesa dos direitos democráticos à educação, saúde, arte, cultura e informação, em meio ao cenário tão adverso e tortuoso da pandemia da Covid-19;
- Contribuir para ampliação das ações de acolhimento e solidariedade, voltadas para o bem-estar e a saúde física e mental de toda a comunidade da UFRJ - junto à Reitoria, Pró-reitorias, Decanias e suas respectivas unidades acadêmicas, Diretório Central dos Estudantes (DCE), Centros Acadêmicos e Sindicatos;
- Incentivar e apoiar novas políticas internas para contenção da evasão na graduação;
- Auxiliar na contenção de manifestações de ódio e intolerância no que diz respeito ao corpo social da UFRJ;
- Ampliar a voz e os espaços de indivíduos e grupos historicamente vulnerabilizados, de modo a reduzir assimetrias e garantir a igualdade e dignidade da comunidade universitária;
- Prosseguir contribuindo para redução da assimetria informacional entre a UFRJ e a sociedade;
- Contribuir para a manutenção da UFRJ como instituição pública de excelência em sua dimensão social, científica, cultural, política e humana;

- Aprofundar a consciência do corpo social da UFRJ quanto à importância e o valor da Ouvidoria pública, potencializando a autonomia individual e a articulação coletiva de discentes, docentes, servidores e cidadãos usuários da universidade pública;



POR UMA POLÍTICA INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO UNIVERSITÁRIA

Muitos estudantes, servidores e técnicos-administrativos - principalmente os recém-chegados - desconhecem o que significa a UFRJ: seu funcionamento e fluxos básicos. Por isso, é necessária uma cultura ampla de acolhimento, baseada em estratégias criativas, efetivas e marcantes, incluindo as de comunicação (relações públicas, comunicação interna, recursos humanos).

A Universidade precisa se conhecer e precisa ser conhecida, suscitando, para isso, mecanismos de comunicação que ajudem a definir e reforçar sua missão institucional e social. Ao se conhecer melhor, a UFRJ passa a se compreender melhor e se aproximar com maior precisão e assertividade dos modos de expressão, da linguagem e das demandas de seu corpo social, bem como da sociedade de modo mais amplo.

A realização efetiva de uma política de comunicação deve ser enxergada como ponto chave na pauta da UFRJ. Na mesma medida, é imperioso o investimento na construção de protocolos internos uniformes, dinâmicos e simplificados, com a possibilidade de otimizações recorrentes.

Por fim, mas não menos relevante, faz-se necessário empenhar atenção em processos técnicos e de capacitação de servidores, visando a melhoria dos fluxos de comunicação entre UFRJ e os públicos interno e externo.



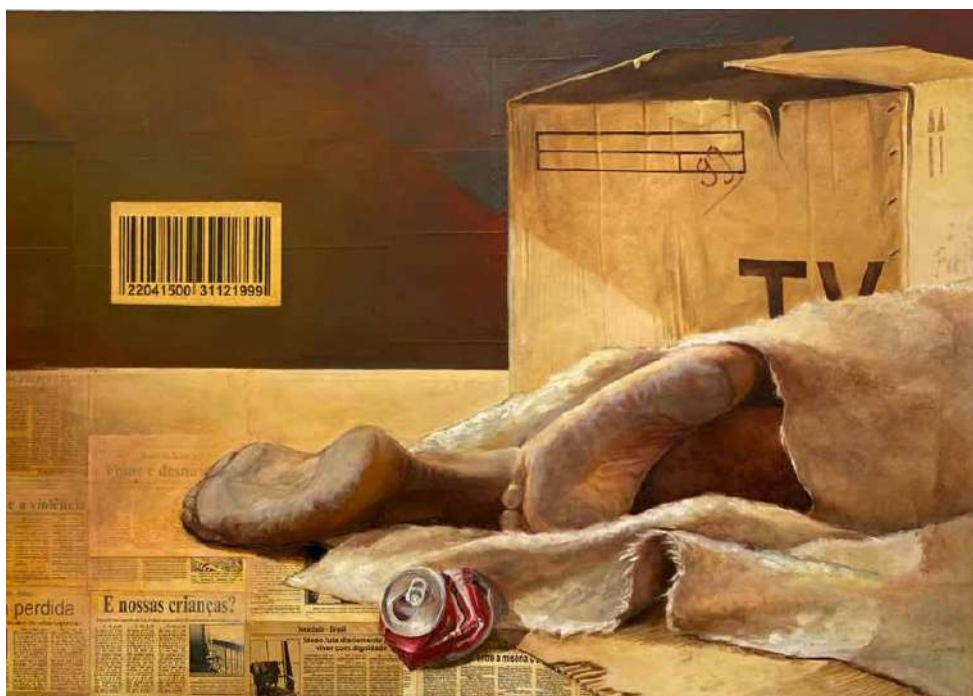
Marcos Gusmão

ENTRE LEGADOS E HORIZONTES POSSÍVEIS

Por Cristina Ayoub Riche

“Sem democracia não pode haver direitos humanos, mas sem direitos humanos também não haverá democracia... Creio que essas são as duas grandes batalhas para este século. E se não nos lançarmos nelas, o século será um desastre”

José Saramago



Obra de Lício Bossolan, 1999. É Professor Assistente do Curso de Pintura na EBA/UFRJ.

[...] E a democracia, esse milenário invento de uns atenienses ingênuos para quem ela significaria, nas circunstâncias sociais e políticas específicas do tempo, e segundo a expressão consagrada, um governo do povo, pelo povo e para o povo? Ouço muitas vezes argumentar a pessoas sinceras, de boa fé comprovada, e a outras que essa aparência de benignidade têm interesse em simular, que, sendo embora uma evidência indesmentível o estado de catástrofe em que se encontra a maior parte do planeta, será precisamente no quadro de um sistema democrático geral que mais probabilidades teremos de chegar à consecução plena ou ao menos satisfatória dos direitos humanos. Nada mais certo, sob condição de que fosse efetivamente democrático o sistema de governo e de gestão da sociedade a que atualmente vimos chamando democracia. E não o é.

É verdade que podemos votar, é verdade que podemos, por delegação da partícula de soberania que se nos reconhece como cidadãos eleitores e normalmente por via partidária, escolher os nossos representantes no parlamento, é verdade, enfim, que da relevância numérica de tais representações e das combinações políticas que a necessidade de uma maioria vier a impor sempre resultará um governo. Tudo isto é verdade, mas é igualmente verdade que a possibilidade de ação democrática começa e acaba aí.

O eleitor poderá tirar do poder um governo que não lhe agrade e pôr outro no seu lugar, mas o seu voto não teve, não tem, nem nunca terá qualquer efeito visível sobre a única e real força que governa o mundo, e portanto o seu país e a sua pessoa: refiro-me, obviamente, ao poder econômico, em particular à parte dele, sempre em aumento, gerida pelas empresas multinacionais de acordo

com estratégias de domínio que nada têm que ver com aquele bem comum a que, por definição, a democracia aspira.

Todos sabemos que é assim, e contudo, por uma espécie de automatismo verbal e mental que não nos deixa ver a nudez crua dos fatos, continuamos a falar de democracia como se se tratasse de algo vivo e atuante, quando dela pouco mais nos resta que um conjunto de formas ritualizadas, os inócuos passes e os gestos de uma espécie de missa laica. E não nos apercebemos, como se para isso não bastasse ter olhos, de que os nossos governos, esses que para o bem ou para o mal elegemos e de que somos portanto os primeiros responsáveis, se vão tornando cada vez mais em meros "comissários políticos" do poder econômico, com a objetiva missão de produzirem as leis que a esse poder convierem, para depois, envolvidas no açúcar da publicidade oficial e particular interessada, serem introduzidas no mercado social sem suscitar demasiados protestos, salvo os certas conhecidas minorias eternamente descontentes...

Que fazer? Da literatura à ecologia, da fuga das galáxias ao efeito de estufa, do tratamento do lixo às congestões do tráfego, tudo se discute neste nosso mundo. Mas o sistema democrático, como se de um dado definitivamente adquirido se tratasse, intocável por natureza até à consumação dos séculos, esse não se discute. Ora, se não estou em erro, se não sou incapaz de somar dois e dois, então, entre tantas outras discussões necessárias ou indispensáveis, é urgente, antes que se nos torne demasiado tarde, promover um debate mundial sobre a democracia e as causas da sua decadência, sobre a intervenção dos cidadãos na vida política e social, sobre as relações entre os Estados e o poder econômico e financeiro mundial, sobre aquilo que afirma e aquilo que nega a democracia, sobre o direito à felicidade e a uma existência digna,

sobre as misérias e as esperanças da humanidade, ou, falando com menos retórica, dos simples seres humanos que a compõem, um por um e todos juntos. Não há pior engano do que o daquele que a si mesmo se engana. E assim é que estamos vivendo.

Os trechos acima são extraídos do ensaio "[Este mundo da injustiça globalizada](#)", de José Saramago, lido na cerimônia de encerramento do Fórum Social Mundial 2002. A precisão e auto-crítica de seu pensamento tornam cristalino o valor da autorreflexão institucional para o verdadeiro exercício da justiça social e da democracia que almejamos na prática para uma instituição pública como a UFRJ.

Entendo ser decisivo reter o lugar central da Universidade para a consolidação democrática. É igualmente crucial afirmar que sem investimento na educação - pública, crítica e socialmente referenciada -, não há qualquer chance de democracia. Sem educação, o Brasil está fadado à ruína.

Para educar e projetar uma sociedade verdadeiramente digna, devemos cultivar instituições fortes e independentes/autonomizadas, cujas estruturas e projetos éticos estejam atentos e dispostos a responder às demandas coletivas. É preciso a participação popular, de um povo investido de senso crítico e autorresponsabilidade, capaz de reconhecer seus direitos e deveres. É preciso a manutenção de uma imprensa livre.

Não se quer a Ouvidoria como mero dispositivo repetidor. Não é este o seu papel, nunca foi. Sua tarefa é, isto sim, representar aquelas e aqueles cuja voz tem sido historicamente negligenciada, defender seus direitos, garantir cidadania.

Por outro lado, precisamos compreender que a Universidade não detém e nem produz todo o conhecimento existente. Ela não sabe de tudo. Mas uma vez que traga em si a autonomia do ensino, da pesquisa e da extensão, deve se aproximar e fazer perguntas à sociedade. Caso contrário, continuará sem saber, encastelada em seus muros, pouco comprometida com o progresso real e concreto do Brasil. É preciso se interessar pelas pessoas, por suas vivências, receios e anseios. É preciso perguntar e escutar a sociedade.

Não são raros os casos de estudantes que entram na Universidade sem saber o que ela significa. Cabe a nós, que dentro dela estamos, estabelecer um modelo para que os recém-chegados compreendam o que é a UFRJ - o que ela faz, como e por que faz. Nesse sentido, penso que a Universidade deva criar mecanismos e iniciativas para que possa se apresentar reiteradas vezes à sociedade, desfazendo estigmas de descrença e apatia ainda muito associados ao serviço público.

Por isso, entendo que o principal legado deixado por esta gestão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é o fomento de uma cultura da autoavaliação; a capacidade de estimular a autocrítica institucional e individual - em cada unidade, servidor, professor, aluno e gestor, nos fazendo refletir sobre quem somos, por que somos e para que somos.

Temos novas gerações de professores chegando à academia. O futuro e o presente estão em suas mãos. É importante que conheçam a história e o impacto que a Universidade tem na vida das pessoas. Cabe à Universidade conscientizá-los de que são fundamentalmente professores e servidores públicos. Seu compromisso de servir o público é duplicado. Eles estão entre os principais responsáveis pela sociedade vindoura e pela alma da universidade, que são os alunos.



Além da democracia, da defesa dos direitos fundamentais e da dignidade da pessoa humana, penso ser impreterível o exercício da sororidade. Nesse sentido, não posso deixar de me somar aos votos para que Luzia da Conceição de Araújo Marques, servidora-pública, mulher e negra, indicada pela Reitora para ocupar o cargo de nova ouvidora-geral da UFRJ, tenha muito sucesso em sua gestão.

Finalmente, mas não menos relevante, não posso deixar de mencionar o enorme significado e emoção de ter acompanhado a eleição da Magnífica Reitora Denise Pires de Carvalho, uma mulher, professora e médica, para o cargo mais importante desta Universidade. Uma conquista concretizada nesse momento de tantos desafios, em que mais uma vez, a UFRJ vem demonstrando sua grandeza e a sua capacidade de dar respostas tempestivas e inovadoras aos anseios da sociedade que está cada vez mais frágil, ansiosa, não linear e incompreensível.

Relatórios anuais

A Ouvidoria divulga relatórios anuais, com registro de suas principais ações e recomendações, bem como indicadores de desempenho, atendimento e satisfação.

Diferente dos registros anuais, o presente relatório não tem o intuito de servir como levantamento minucioso da totalidade de realizações e história da Ouvidoria-Geral da UFRJ. Sua intenção é funcionar como síntese - apontando principais pilares, ações e perspectivas da gestão da professora e ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche.



FOTOS QUE ILUMINAM AS PALAVRAS

A maioria das imagens contidas neste relatório foi extraída do Panorama/UFRJ. O projeto nasceu na Coordenadoria de Comunicação da universidade, da ideia de divulgar o dia a dia da UFRJ, de forma a difundir a sua produção acadêmica, científica e artística, contribuindo para a valorização da universidade pública, gratuita, laica e de qualidade, requisitos necessários à construção de um país mais desenvolvido e igualitário.

As demais imagens foram extraídas de bancos de imagens gratuitos, publicações de imprensa e do arquivo pessoal da ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche.



Raphael Pizzino (Coordcom/UFRJ)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das principais razões de existir de uma ouvidoria pública repousa na possibilidade de transformar a sociedade, diminuindo o déficit de cidadania e potencializando o indivíduo como sujeito de sua própria história. Ao ganhar voz e espaço, ele passa a ser mais exigente com a qualidade dos serviços prestados, e amplia sua consciência quanto aos direitos e deveres que lhe cabem na relação com a instituição pública.

Em 12 anos de trabalho da Ouvidoria-Geral da UFRJ, são notáveis os avanços e resultados, com realizações concretizadas em diferentes eixos: inclusão de grupos vulnerabilizados; implementação de mecanismos de transparência e acesso à informação; otimização dos sistemas de atendimento e mediação de conflitos; integração intersetorial da universidade; ações pedagógicas e de acompanhamento, voltadas à constante melhoria da prestação de serviço à sociedade.

De outra parte, são evidentes os desafios a enfrentar, tanto a curto quanto a médio e longo prazo. Além da manutenção e fortalecimento das atividades que a Ouvidoria já desenvolve, será preciso ampliar e aprofundar sua atuação. Nesse sentido, tem sido determinante o apoio da alta administração da Universidade, nas diferentes gestões, de Aloísio Teixeira, Carlos Antonio Levi, Roberto Leher e Denise Pires de Carvalho, atestando seu comprometimento institucional com a valorização da cidadania, o estímulo à participação social e o processo civilizatório.

Vivemos tempos de crise, intolerância e desinformação. A pandemia de Covid-19 trouxe consigo a necessidade do

rompimento de velhos paradigmas e do estabelecimento de novas perspectivas no âmbito da UFRJ, além disso, potencializou as desigualdades sociais com o aumento do desemprego, para falar o mínimo.

Diante de um cenário adverso, a Ouvidoria-Geral assume ainda mais centralidade e protagonismo como um lugar seguro e confiável, notadamente, para a voz dos vulneráveis. Em contato com setores administrativos e acadêmicos, a Ouvidoria atua não apenas como ente burocrático: sua atuação deve ser compreendida, sobretudo, como prática política. Frente às distopias que se apresentam, cabe à Ouvidoria-Geral estimular a criatividade com responsabilidade ética e incentivar novas utopias e mundos possíveis.

É tempo de mobilizar a comunidade a partir de uma comunicação mais empática e não-violenta. E de atuar pedagogicamente, para transformar a cultura baseada na competição, na queixa e no litígio, em uma cultura de participação e cooperação para o bem comum; de fazer prevalecer a mediação dialógica, conciliando os anseios da comunidade universitária ao projeto ético-político da instituição.

Realizadas permanente e sistematicamente, as ações da Ouvidoria têm servido como importantes dispositivos de conscientização e sensibilização do cidadão-usuário da universidade. Reduzem descrenças sobre a prestação do serviço público e potencializam espaços de reflexão crítica, de caráter multidisciplinar e multissistêmico.

Doze anos ainda se mostraram poucos para criação e consolidação de uma cultura de participação. Os princípios que fundamentam a participação envolvem a não coerção, a inteligibilidade, ou seja, o emprego de uma linguagem acessível,

adequada à realidade do interlocutor. Por isso, a ouvidoria tem uma dimensão civilizatória e está no campo dos direitos da solidariedade e da fraternidade. Ouvidoria é a dimensão civilizada da gestão, lugar de diálogo criativo e compassivo.

Por tudo isso, é seguro afirmar que a Ouvidoria tem respondido com consistência o desafio a que se propõe: contribuir para o diálogo, a expressão, a escuta e a construção de pontes entre indivíduos. Pontes que conectam pessoas em busca da realização de seus potenciais, compondo assim uma UFRJ melhor e mais humana. Este tem sido o nosso compromisso. Algumas vezes erramos, outras tantas acertamos, mas não desistiremos, como diz a querida Samira Nahid de Mesquita, de associar ao dever de trabalhar o direito de sonhar.



Wyly Suhendra (Unsplash)

AGRADECIMENTOS

A todas e todos os servidores que fizeram e fazem o dia a dia da Ouvidoria: Nilza Maria de Mendonça, uma referência no serviço público, a quem homenageio, referenciando todas e todos os servidores que integraram e integram a Ouvidoria-Geral da UFRJ - sempre uma pequena equipe em tamanho, mas comprometida com a concretização do propósito da Ouvidoria

A equipe atual da Ouvidoria-Geral da UFRJ, integrada por Débora Alves Abrantes, Maria Vania de Oliveira Gonçalves Barros, Karla Sant'Anna de Moura Coutinho, com quem compartilho as angústias e as alegrias, pela convivência amável e respeitosa

Ao professor Marcus Vinícius Dohmann Brandão, do Laboratório Gráfico de Comunicação Visual (LabGraf) da Escola de Belas Artes, por traduzir a missão da Ouvidoria em identidades visuais, da logomarca às divulgações especiais. Agradecemos, ainda, ao José Luis Pereira - também integrante da equipe do LabGraf.

A equipe do Instituto Tércio Pacitti de Aplicação e Pesquisas Computacionais (NCE) da UFRJ, em especial ao Antonio Nascimento e Ricardo Caiado, pelo apoio inicial à implementação da Ouvidoria.

Ao professor Gustavo Rocha-Peixoto e aos estagiários da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), por suas contribuições decisivas no desenho e estruturação do Gabinete da Ouvidoria-Geral, pensado para ser ambiente acolhedor e confiável e que, desde sua inauguração, tem cumprido com sucesso tal intenção.

A todas as estagiárias e estagiários do curso de Relações Internacionais, do Laboratório Gráfico (LabGraf) da Escola de Belas Artes, da Faculdade de Letras, do Curso de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social, e da Faculdade de Medicina, que renovaram nossos ares com seus saberes e sonhos.

A todas e a todos os meus alunos, pelo prazer da convivência e da coexistência, gratidão pelos ensinamentos. É com os estudantes que nós, professores e gestores, mais aprendemos e sempre aprenderemos. São eles a razão da nossa existência!

A todo o corpo social da UFRJ Pró-Reitoras (os), Decanas(os), Diretores(as) das unidades acadêmicas, das unidades hospitalares, dos órgãos suplementares e equipes, Superintendentes, Chefes de Departamentos, Coordenadores de Graduação e Pós-Graduação, Chefes de Divisão, de Seção, pelo diálogo contínuo, pela troca de experiência.

Às e aos colegas da UFRJ, do Gabinete da Reitoria, da Coordenação de Comunicação (CoordCom), da Superintendência de Tecnologia da Informação (SuperTic), da Secretaria dos Órgãos Colegiados (SOC), da Coordenação de Relações Institucionais e Articulações com a Sociedade (Corin), da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD), da Comissão de Biossegurança, da Comissão de Autoavaliação (CPA), da Auditoria Interna, da Divisão de Gestão Documental e da Informação (DGDI), do Arquivo Central/SIARQ, do Sistema Integrado de Bibliotecas, da Diretoria de Acessibilidade (DIRAC), da Diretoria de Relações Internacionais, da Prefeitura da UFRJ, do Complexo Hospitalar, do Parque Tecnológico, da Agência de Inovação pela atenção e parceria. Às e aos colegas integrantes do GT defesa dos direitos humanos e enfrentamento às violências pela força e coragem e confiança que nos une, em prol da dignidade humana, em prol de uma UFRJ inclusiva.

Aos membros do Consuni, do Conselho de Ensino de Graduação (CEG), Conselho de Ensino para Graduados (CEPG), Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE), Conselho Curador e Conselhos dos Centros, Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD)

e Comissão da Memória e da Verdade da UFRJ, a qual integrei. Sou grata pela possibilidade de sempre aprender.

Aos membros do Consuni, do Conselho de Ensino de Graduação (CEG), Conselho de Ensino para Graduados (CEPG), Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE), Conselho Curador e Conselhos dos Centros, Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD) e Comissão da Memória e da Verdade da UFRJ, a qual integrei.

A toda equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação (SuperTic) pela cooperação permanente e, mais recentemente, pela elaboração do sistema da Carta de Serviços ao Usuário, especial parceria do então Superintendente, João Graciano Mendonça Filho, e dos técnicos Cássio Ferrari e Ísis Greyce de Oliveira.

Ao Diretório Central dxs Estudantes da UFRJ (DCE Mario Prata), Adufrj – Ssind (Seção Sindical dos Docentes da UFRJ) e Sindicato dos Trabalhadores em Educação da UFRJ (Sintufrj) e Associação dos(as) Trabalhadores(as) Terceirizados(as) da UFRJ (Attufrj).

À Gráfica da UFRJ, pelo trabalho sempre cuidadoso e criterioso junto às demandas da nossa área.

À Procuradoria Federal da UFRJ e toda equipe, pelo zelo institucional, por toda atenção e cordialidade, durante todo este período.

À Ouvidoria-Geral da União (CGU) e toda equipe que a compõe, sempre atuando com presteza e zelo institucional, num diálogo e troca permanente de experiência, durante todos estes anos.

À equipe da CGU do Rio de Janeiro, à equipe da CGU responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, da Lei de Acesso à Informação, pela Coordenação da Gestão da Integridade, pela Coordenação do Plano de Dados Abertos, nosso registro de agradecimento pela cooperação institucional.

Aos colegas terceirizados da vigilância, da limpeza, pela atenção e urbanidade cotidiana. Aqui homenageamos à Marlene Alves

Rodrigues, pelo cuidado e zelo com os espaços de trabalho do gabinete da Ouvidoria.

Às e aos estimados colegas da Faculdade de Letras, do Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos Suely de Souza Almeida, do Curso de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social, pela convivência harmoniosa e respeitosa, pelo companheirismo e pela troca de experiência.

À professora Samira Nahid Mesquita (In Memoriam), por ter sido minha grande referência e inspiração na docência. Primeira decana do Centro de Artes e Letras, mulher e intelectual brilhante, que aceitou participar da administração da Universidade por entendê-la como espaço fundamental para a promoção da cultura, da literatura, das ciências, das artes e do ser humano. Figura de sensibilidade, firmeza e doçura incomparável, inspirou a todas e todos nós, com sua vontade de integrar os saberes, sem deixar que fossem postos em 'caixinhas'.

Aos ex-reitores Aloísio Teixeira (In Memoriam), Carlos Levi da Conceição, Roberto Leher, e à Reitora, Denise Pires de Carvalho, que compreenderam, cada um ao seu modo, a importância da Ouvidoria, apostando e fortalecendo suas proposições.

A todas e todos os que nos acompanharam, são muitas pessoas que mesmo não citadas nominalmente estão assinaladas na memória e no coração, só gratidão.

In Memoriam de Horácio Macedo, o reitor que construiu pontes, destruindo os muros invisíveis que separavam a UFRJ da Maré e, também, In Memoriam do reitor e professor Carlos Lessa; da servidora técnica Juliana Cruz Lopes; do estudante Mateus Alves dos Santos, estes três vítimas da Covid-19, que guardarei no coração.

Cristina Ayoub Riche
Ouvidora-geral da UFRJ

“Entre desafios, abalos e conquistas, escrevemos até aqui uma bela história. Obra coletiva, composta de muitos olhares, assinada a muitas mãos, conduzida por muitos corações: assim nasceu, cresceu e amadureceu a Ouvidoria-Geral da UFRJ. Suas próximas páginas serão certamente fruto de todo esse trabalho: de portas abertas às cores, dores e sabores dos novos tempos.

Persevera, e assim há de ser por muitos e muitos anos, o compromisso com a democracia e os direitos, na direção de uma educação libertadora, de sujeitos humanizados, sensíveis e emancipados.

Sempre em frente, permanece o amor, a dedicação e a defesa da Universidade Federal do Rio de Janeiro”.

Cristina Ayoub Riche, ouvidora-geral da UFRJ

Outubro de 2021



UFRJ