

RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ

ANO BASE 2021

Reitoria: Ouvidoria -Geral da UFRJ

Equipe:

Profa Cristina Ayoub Riche (cristinariche@reitoria.ufrj.br)

Luzia da Conceição de Araujo (luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br)

Débora Alves Abrantes (debora@reitoria.ufrj.br)

Maria Vânia de Oliveira Gonçalves Barros (vaniabarros@reitoria.ufrj.br)

Karla Santana de Moura Coutinho (karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br)

Apresentação

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é um espaço de comunicação, de acesso e de exercício de cidadania participativa, no contexto de consolidação do Estado Democrático de Direito. É a voz do cidadão na UFRJ. Tem como propósito viabilizar espaços de escuta, expressão e acolhimento, garantir direitos e, assim, promover uma universidade mais inclusiva, transparente, eficiente e democrática.

Localizada no Gabinete da Reitora, tem resguardada a autonomia, no âmbito de suas atribuições. É órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo. Executa suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, decanias e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

Exerce trabalho de interdependência ao se articular com as áreas acadêmicas e administrativas da UFRJ, visando promover o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a Universidade. Trabalha pela defesa dos direitos humanos e universitários do seu corpo social, além de atuar para que se cultive uma cultura de paz e de harmonia, nas relações que se estabelecem na UFRJ. Realiza ações de orientação permanente sobre a legislação e procedimentos vigentes, no âmbito da Universidade, ao público que a procura.

A Ouvidoria foi instituída em razão da complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades, pela diversidade e pluralidade de interesses envolvidos; em razão do compromisso institucional de proporcionar aos membros da comunidade, interna e externa à UFRJ, mais um mecanismo da democracia participativa que viabilize a defesa e a promoção dos direitos universitários e dos direitos humanos, no encaminhamento de suas manifestações à administração universitária; e, ainda, em razão da possibilidade de atuar pedagogicamente na prevenção e mediação de conflitos,

com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da impessoalidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade e da boa-fé.

Missão

A missão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é a de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo. É, também, um instrumento de inclusão social, um instituto que se traduz em verdadeira inovação social.

Histórico

A Ouvidoria foi instituída com base na Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, fundado na dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, III, CRFB), na solidariedade (Artigo 3º, I, CRFB), na pluralidade (Artigo 3º, IV, CRFB) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do art 1º da CRFB).

Além disso, com a Emenda Constitucional nº 19/1998, a Constituição em seu artigo 37, incluiu o princípio da eficiência, e, no parágrafo 3º, previu a adoção de mecanismos para tratar das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Atualmente, a Lei de nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamenta, inicialmente, o referido art. 37, parágrafo 3º da CF e serve de referência para a atuação das Ouvidorias Públicas.

A Lei 13.460/2017 regula, portanto, o inciso I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; Já o inciso II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5.º, X e XXXIII , regulado pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Em atenção ao disposto na Portaria CGU nº 57, de 4 de janeiro de 2019, do Ministro de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi instituída, por meio da Portaria nº 1690, de 26 de fevereiro de 2019, alterada pela Portaria nº 23079.13870, de 11 de dezembro de 2019, ambas publicadas no Boletim da UFRJ, a Comissão de Gestão de Integridade, responsável pela coordenação da estruturação, execução e monitoramento do programa de integridade no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro. A ouvidora-geral da UFRJ, professora Cristina Ayoub Riche, integrou a referida Comissão, na condição de presidente, desde a sua instituição até o final do ano de 2020.

Eis os links de acesso à versão atualizada (4ª versão), datada de janeiro de 2020, do Plano de Conduta e de Integridade da UFRJ:

<https://ufrj.br/aceso-a-informacao/integridade/>

Eis o link para acesso ao painel Integridade Pública

<http://paineis.cgu.gov.br/integridadepublica/index.htm>

Durante este período foi da competência da Comissão de Gestão da Integridade: coordenar a elaboração e revisão de Plano de Integridade, com vistas à prevenção e à mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas; 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; atuar na orientação e treinamento dos servidores da UFRJ com relação aos temas atinentes ao programa de integridade; e promover outras ações relacionadas à gestão da integridade, em conjunto com as demais áreas da Universidade.

Uma das ações propostas, quando da confecção do Plano de Conduta e Integridade, foi a de evitar fraude, na admissão de alunos, no processo de acesso à graduação da UFRJ por cotas PPI, tendo por critério tão somente a autodeclaração, conforme prevê a legislação, ver fls 30 do referido Plano de Conduta e de Integridade. A escolha desta ação pela Comissão foi exatamente levar em consideração o grande volume de demandas sobre este assunto que chegaram à Ouvidoria-Geral da UFRJ.

Comunicação com a sociedade

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, atua como ponte comunicacional com o firme propósito de facilitar os diálogos e restaurar os vínculos sociais, diminuindo a assimetria informacional. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que

se traduzem em sugestões, pedidos de informação, dúvidas, reclamações, elogios e denúncias recebidas, tanto interna como externamente.

Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e pelo direito de acesso à informação, como um dever institucional, e, nesta era da comunicação e da interatividade, a informação é produto, meio e fim, e, ainda, um direito de cidadania participativa. A partir de uma manifestação individual é possível identificar oportunidades estratégicas para a promoção de políticas internas de caráter coletivo e difuso.

Em 2020 e 2021, a comunicação com a sociedade e com a comunidade universitária enfrentou desafios ainda maiores que os vivenciados no dia a dia, tendo em vista a adesão abrupta e inesperada ao teletrabalho e às aulas a distância, do distanciamento social e da busca de novas soluções para o atendimento e acolhimento ao público. A seguir, algumas ações da Ouvidoria para melhor se comunicar e interagir com o público:

- **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, o qual 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, garantindo a aproximação com a sociedade, viabilizando a sua participação. A adoção desse procedimento foi, posteriormente, sugerida às Pró-Reitorias e às Decanias e, por extensão, às suas respectivas unidades e coordenações dos cursos.
- **Guia de boa convivência e mediação de conflitos.** O portal Conexão UFRJ divulgou matéria intitulada Ouvidoria da UFRJ, que cria guia de boa convivência para o confinamento, com *link* para a publicação elaborada sob preocupação com a boa convivência e mediação de conflitos nas residências, não apenas de membros da comunidade universitária, mas da sociedade como um todo.

O conteúdo desse material foi desenvolvido pela Ouvidora-Geral, professora Cristina Ayoub Riche, foi amplamente divulgado e contou com a editoração gráfica do professor Aurélio Nogueira, da Escola de Belas Artes (EBA), está acessível no endereço a seguir:

http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/Mediacao-em-tempo-de-coronavirus-.A-importancia-da--convivencia.pdf;

Painel Resolveu? – Plataforma Integrada de Ouvidoria – Sistema Fala.BR/CGU

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, reclamações, solicitações e pedidos de simplificação) recebidas diariamente pela UFRJ por meio do e-Ouv, atual sistema Fala.br. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle dos atos da Administração Pública.

Veja em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Demandas relativas ao período de janeiro de 2021 a dezembro de 2021

Total de manifestações: 737		
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
718	14	5
100% dentro do prazo	100% dentro do prazo	0 encaminhadas para órgãos externos
0% fora do prazo	0% fora do prazo	-

Manifestações		
Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação	224	30,6%
Reclamação	252	34,4%

Solicitação	187	25,5%
Denúncia	57	7,8%
Elogio	8	1,1%
Sugestão	3	0,4%
Simplifique	1	0,1%

Das manifestações recebidas, 34% foram consideradas resolvidas pelos demandantes, 51% foram consideradas não resolvidas e 15%, parcialmente resolvidas, de um total de 94 participantes da pesquisa voluntária de satisfação.

Relatório de evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ, por meio do sistema Fala.BR, de janeiro de 2019 a dezembro de 2021. Aqui não estão registradas as manifestações advindas do sistema próprio OMD.

	2019	2020	2021
Total de Manifestações	136	556	737

Tipo de Manifestações	2019	2020	2021
Comunicação	37	228	224
Reclamação	32	133	252
Solicitação	52	120	187
Denúncia	6	60	57
Elogio	2	8	8
Sugestão	7	6	3

Simplifique	0	1	1
-------------	---	---	---

Observação: De janeiro 2019 até outubro de 2020 a Ouvidoria-Geral da UFRJ trabalhava com dois sistemas de acesso: o da OMD e o Fala.Br e a partir de outubro de 2020, com base no princípio da eficiência e em razão da legislação, passou a adotar somente o sistema Fala.Br

Canais de Acesso ao Cidadão

A Ouvidoria, por telefone, presta um serviço à UFRJ, como um *call center*, o que não é sua atribuição, pois fornecer cotidianamente telefones, e-mails e informações das áreas administrativas e de cursos de graduação e de pós-graduação, foge ao seu escopo, já que tais informações deveriam se traduzir em transparência ativa, entretanto, algumas páginas eletrônicas da UFRJ, ainda, não possuem tais informações e a situação pandêmica dificulta bastante a adoção de medidas imediatas que solucionem este problema.

Fazemos isso, porque entendemos que um desconhecimento sobre o funcionamento das estruturas administrativas e acadêmicas da UFRJ, principalmente, por parte daqueles que estão ingressando na Universidade. Desta forma, contribuimos para diminuir o incômodo e a insatisfação daqueles que procuram a UFRJ e não são atendidos prontamente e, também, desse modo, podemos identificar os gargalos comunicacionais, criar uma maior simetria comunicacional e, conseqüentemente, solicitar dos gestores as mudanças necessárias. Entendemos que o primeiro atendimento é fundamental para estabelecer uma relação de acolhimento, de respeito, de boa-fé e de confiança entre as partes.

Canais de acesso ao cidadão:

1. Página da Ouvidoria na internet: www.ouvidoria.ufrj.br;
2. Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv): <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> ;

3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic), na mesma plataforma integrada acima indicada;
4. E-mail: sic@reitoria.ufrj.br
5. Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail: secouvidoria@reitoria.ufrj.br);
6. E-mail: ouvidoria@reitoria.ufrj.br;
7. Telefones: (21) 3938-1619/1620 e WhatsApp (21) 997824462;
8. Por carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901.

Importante ressaltar que as manifestações recebidas por e-mail na Ouvidoria-Geral da UFRJ, são, quando necessário, cadastradas no sistema das Ouvidorias Públicas, a partir de outubro de 2020, antes eram cadastradas no sistema próprio da Ouvidoria-Geral da UFRJ (OMD). Os manifestantes que entram em contato por telefone, quando apresentam assuntos complexos, são orientados a enviarem e-mail e a acessarem o sistema da Ouvidoria e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação (Plataforma Fala.Br), já que não dispomos de um sistema de identificação e gravação de chamada. No período de janeiro a dezembro de 2021 foram recebidas, em média, 25 ligações, por dia, sem contar atendimento por whatsapp, e, aproximadamente, 1170 e-mails com demandas de Ouvidoria, todos respondidos tempestivamente.

Lei de Acesso à Informação e Painel Lei de Acesso à Informação

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/ 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, e o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, estabelece o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição Federal de 1988. Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da LAI, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou, entre maio de 2012 e julho de 2020, aos gestores e aos cidadãos, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Um sistema eletrônico web, porta de entrada única para os pedidos de informação. Já em agosto de 2020, o sistema e-SIC foi desativado e, em seu lugar, foi criado o Módulo Acesso à Informação integrado à Plataforma Fala.BR. Essa

plataforma é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O Fala.BR centraliza o recebimento e tratamento dessas manifestações e facilita o procedimento de acesso à informação, tanto para o cidadão, bem como para a Administração Pública. Até mesmo os pedidos feitos pessoalmente nos SICs (Serviços de Informação ao Cidadão), instalados fisicamente nos órgãos e entidades do Governo Federal, devem ser registrados no sistema.

Painel Lei de Acesso à Informação (<http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre transparência ativa, entre outros aspectos. Os dados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No painel, é possível comparar médias de dados de instituições como a UFRJ com a média do Governo Federal. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. A seguir, informamos os indicadores da UFRJ.

De 01/01/2021 até 31/12/2021, a UFRJ havia recebido 392 pedidos de informação via Lei de Acesso à informação. O tempo médio para resposta de cada pedido foi de 8,65 dias, colocando a instituição na posição 53 de um *ranking* com 306 outras, que avalia o tempo médio que cada órgão leva para responder os pedidos. Nessa data, 99,74% das solicitações haviam sido atendidas. Dos pedidos feitos, 64,29% tiveram acesso concedido, 11,48% acesso negado e 2,81%, acesso parcial.

Desde a instituição do Sistema de Serviço de Acesso à Informação até o final de dezembro, a UFRJ recebeu 3.651 pedidos de informação, somatório que faz da Universidade a 52ª instituição com maior número de solicitações, de um *ranking* composto por 306 outras, no sistema. Desse total, 99,81% foram respondidas, 0,19% em tramitação e 0% foram classificadas como omissões. Na UFRJ, o tempo médio para resposta de cada pedido é de 24,97 dias, resultado que, no ranqueamento feito pelo sistema, insere a instituição na posição 253.

Considerando o período total de existência do sistema, das respostas às solicitações, 70,86% foram concedidas, 7,61% foram negadas e 3,62% foram parcialmente respondidas.

Em relação à transparência ativa, os resultados demonstram que a Universidade apresentou melhorias: dos 45 itens de transparência ativa avaliados pela CGU, de um

total de 49, a Universidade cumpriu 100%, ficando na posição 90 do *ranking* composto por 306 instituições.

Relatório de evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ, por meio do sistema de acesso ao cidadão (SIC), de janeiro de 2019 a dezembro de 2021.

	2019	2020	2021
Pedidos de Informação	450	420	392

Para conhecer o relatório de avaliação de atendimento da Lei de Acesso à Informação na UFRJ, basta acessar o link <https://ufrj.br/wp-content/uploads/2021/12/relatorio-lai-ufrj-2021.pdf>

Demandas Ouvidoria-Geral da UFRJ – Plataforma Fala.BR/CGU

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A referida Plataforma, como já mencionado, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação: a) Pedidos de Acesso à Informação; b) Denúncia; c) Elogio; d) Reclamação; e) Simplifique; f) Solicitação; e g) Sugestão. O Fala.BR está disponível no site www.falabr.cgu.gov.br e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que são encaminhados ao Poder Executivo Federal.

O cidadão cadastra a manifestação na referida Plataforma e, em seguida, ela é devidamente enviada à Ouvidoria-Geral da UFRJ para análise e tratamento, ou seja, o encaminhamento do conteúdo da demanda ao gestor competente para ciência, apreciação sobre a pertinência ou não do conteúdo da demanda e providências

administrativas legais cabíveis ao caso concreto. Os dados a seguir são relativos às demandas de janeiro a dezembro de 2021.

Quanto ao tipo de manifestação:

Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação	224	30,6%
Reclamação	252	34,4%
Solicitação	187	25,5%
Denúncia	57	7,8%
Elogio	8	1,1%
Sugestão	3	0,4%
Simplifique	1	0,1%

Quanto aos principais assuntos:

Principais Assuntos	
Assunto	Percentual
Certificado e Diplomas	15,66%

Conduta Docente	13,36%
Universidades e Institutos	12,90%
Atendimento	10,13%
Concurso	7,60%
Ouvidoria	7,60%
Acesso à Informação	7,14%
Assédio Moral	5,52%
Cotas	5,06%
SISU	3,68%
Auxílio	3,22%
Licitações	2,76%
Matrículas	2,76%
Certidões e Declarações	2,53%

Responsabilidade social

Recomendações da Ouvidoria-Geral da UFRJ

De maneira geral, a Reitoria da UFRJ, apoiada no Conselho Universitário (Consuni) e nos Conselhos de Ensino de Graduação (CEG) e de Pós Graduação (CEPG) e Conselho

de Extensão Universitária que contam com representação docente, de técnicos administrativos e representação estudantil e de membros externos à UFRJ, e apoiada, ainda, no Conselho de Curadores e no Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) já desenvolve estratégias institucionais destinadas à melhoria e efetividade da gestão acadêmica e administrativa que alcançam, também, as políticas internas de gestão e governança que envolvem, entre outras, infraestrutura, segurança, assistência estudantil, restaurante universitário, comunicação, tecnologia da informação.

Neste período pandêmico, por exemplo, a Reitora da UFRJ, professora Denise Pires de Carvalho, que é médica, com muita sabedoria, sensibilidade e consciência cívica se antecipou e criou vários Grupos de Trabalho no âmbito da UFRJ, dentre eles, destacamos o GT coronavírus (www.coronavirus.ufrj.br), GT Volta às aulas e o GT pós-pandemia, a Ouvidora-Geral integrou este último.

A Ouvidoria, com o intuito de inspirar a construção de fluxos, rotinas, processos e procedimentos que otimizem a vida e as relações internas na Universidade, apresenta sistematicamente recomendações não somente à Reitoria, mas, também, aos gestores das mais distintas áreas da UFRJ, responsáveis pelo tratamento das demandas que nos chegam. Abaixo, algumas recomendações internas formalizadas ao longo de 2020 e 2021:

Recomendação à Chefia de Gabinete da Reitoria de publicação, no Portal de Acesso à Informação da UFRJ, de informações de transparência ativa, publicação das agendas dos gestores no portal do acesso à informação da UFRJ;

Recomendação à Pró-Reitoria de Graduação para que informe à Superintendência de Tecnologia da Informação (TIC) quanto ao calendário de inscrições e matrícula, visando um melhor planejamento e atendimento ao público (29/01). Simplificação no procedimento interno de análise que viabilizem os estágios dos estudantes e maior agilidade na confecção dos diplomas, em razão da situação pandêmica. Melhoria da comunicação com os estudantes CEDERJ/UFRJ;

Recomendação a algumas unidades acadêmicas para refinar e intensificar a comunicação das respectivas secretarias e das coordenações de curso com os seus estudantes, melhoria das informações nos sítios eletrônicos; Recomendação para intensificar as informações sobre procedimentos relativos a inscrição em disciplina, trancamento de disciplina e de matrícula, cancelamento de matrícula;

À Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa recomendação para diminuir o prazo de entrega de certificado de curso de pós graduação lato sensu

Ofício para a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) - Recomendação à DRI: "Sugestão de adoção de procedimentos internos que poderão contribuir para maior efetividade dos serviços da DRI";

À Pró Reitoria de Políticas Estudantis ofício de recomendação para estabelecer um protocolo de prevenção da infecção pelo novo coronavírus, a ser adotado na residência estudantil (23/03); Recomendação para aperfeiçoar a comunicação interna com os estudantes quando dos anúncios dos auxílios.

À Pró-Reitoria de Pessoal - Recomendação para definição de fluxo interno para verificação de situações de nepotismo (20/05); Definição de fluxo interno para análise de consultas sobre conflito de interesse;

Recomendação para a Pró-Reitoria de Pessoal. Adoção de procedimentos internos simplificados, de acordo com a legislação em vigor, Lei 13.726/2018;

À Reitoria e à Pró-Reitoria de Pessoal: Recomendação para adoção de "Declaração de não impedimento para participação em Banca de Concurso" como política interna UFRJ;

Recomendação à Vice-Reitoria para discussão em Grupo de Trabalho sobre volta às aulas. A Ouvidoria-Geral contribuiu com o referido GT com sugestão de texto sobre regras de conduta ética e de convivência em tempo de trabalho remoto;

Ofício de Recomendação à Vice-Reitoria para criação de uma política de dados para a UFRJ, em razão da entrada em vigor da LGPD;

Recomendação à Pró-Reitoria de Gestão e Governança de assuntos referentes à fiscalização de contratos;

Recomendação à Pró-Reitoria de Pessoal - para ampliar os meios de comunicação com os usuários, disponibilizando e dando publicidade no portal da UFRJ dos números de telefones para contato com a Central de Atendimento de Pessoal; A Ouvidora-Geral da UFRJ e a equipe da Coordenação da Gestão de Pessoal se reuniram para tratar deste assunto;

Recomendação para a Pró-Reitoria de Pessoal. Melhoria na automação de respostas via e-mail para usuários da plataforma da Central de Atendimento de Pessoal (outubro). Imprimir celeridade no atendimento e resposta aos usuários ativos e inativos e aos pensionistas;

Recomendação à Pró-Reitoria de Pessoal de melhoria do texto da Carta de Serviços da UFRJ (<https://cartadeservicos.ufrj.br>), no tocante ao auxílio funeral;

Recomendação à Pró-Reitoria de Pessoal/ Coordenação de Políticas de Saúde do Trabalhador para melhorar a comunicação interna e com os usuários em geral

Recomendação à Direção da Escola de Música para viabilizar maior acesso dos interessados nos serviços do registro autoral, atividade que a referida Escola de Música presta para a sociedade em geral;

Sensibilização e conscientização dos gestores a respeito da importância das medidas propostas no Plano de Integridade da UFRJ e da participação do projeto lançado pela CGU que trata dos Valores do Serviço Público Federal;

Recomendação à Coordenação do Sistema de Museus Acervos e Patrimônio Cultural (SIMAP) da UFRJ para integrar o rol das unidades que estão no link <https://cartadeservicos.ufrj.br> ,de modo que cada unidade do SIMAP confeccione a sua respectiva carta de serviços;

Lembrando que muitas das recomendações são feitas oralmente, o que ressalta um caráter de celeridade, oralidade e informalidade a uma grande parte das ações da Ouvidoria. Nem todo o trabalho junto aos gestores é protocolado ou submetido a formalidades, em razão da premência para solução dos problemas que surgem no cotidiano e podem ser resolvidos com uma conversa, de forma ética e dialógica.

Recomendações da Ouvidoria levadas ao CSCE

Além de realizar recomendações formais por meio de ofícios e outros comunicados oficiais, a Ouvidoria participa, como convidada, com direito a voz, ao longo do ano, das reuniões do Conselho Universitário e do Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) da UFRJ, este último, órgão de coordenação da estrutura superior da

Universidade, de caráter executivo, e espaço privilegiado de comunicação direta com os gestores, no caso Reitoria, Pró-Reitorias, Decanias, Prefeitura da UFRJ, Escritório Técnico, Diretores dos campi de Macaé e de Caxias.

As reuniões dos anos de 2020 e 2021 foram virtuais, após a suspensão das atividades presenciais e estão registradas em atas, disponíveis no site do referido Conselho (<https://www.csce.ufrj.br/>). A seguir, listamos algumas das principais recomendações e sugestões da Ouvidoria aos conselheiros, ao longo de 2020 e 2021:

- **Otimização da intranet.** Em razão de mudanças internas anunciadas pela Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças, a ouvidora asseverou ser importante a otimização da utilização da intranet da UFRJ, como ferramenta comunicacional. Ressaltou a necessidade de uma política interna para a UFRJ que seja posta em prática e que viabilize o uso de algumas ferramentas que se traduzam em eficácia, efetividade e economicidade, como por exemplo, a adoção de um sistema informatizado para o Almojarifado Central;
- **Preservação da memória institucional.** No tocante à Política de Pessoal, a Ouvidoria asseverou que tem sido grande o número de servidores se aposentando e que é fundamental manter a memória institucional. Por isso, sugeriu que a Pró-Reitoria de Pessoal estivesse atenta a essa transição, juntamente aos novos servidores, o que além de gerar segurança aos mais novos sobre os serviços, amplia a integração dos grupos e a comunicação interna. Lembrou, também, que uma das primeiras recomendações da Ouvidoria à Universidade foi a implementação de uma política de ambientação para receber os novos servidores, o que hoje é uma realidade;
- **Adoção do Siga-me na Universidade.** Relatando o bem-sucedido uso da tecnologia em seu atendimento interno, a Ouvidoria sugeriu a adoção do redirecionamento de ligações telefônicas aos gestores e aos coordenadores de curso e secretarias acadêmicas. Na ocasião, relatou que após recomendação, a prática fora adotada imediatamente pela direção do Campus UFRJ-Macaé Prof. Aloisio Teixeira;
- **Elaboração de protocolo de funcionamento para o Alojamento da UFRJ.** Mencionando a importância de, no cenário da pandemia, redobrar a atenção e o cuidado com os estudantes moradores do Alojamento Estudantil, a Ouvidoria destacou ser necessária a elaboração de um protocolo específico

para o Alojamento de modo a mitigar a propagação do coronavírus naquele espaço;

- **Adoção de um Plano de Continuidade ou de Retomada Acadêmica, Técnica e Pedagógica.** Levando em consideração as manifestações telefônicas e escritas recebidas na Ouvidoria e considerando a complexidade e a diversidade da UFRJ, tendo em vista que o CEG e o CEPG estavam se reunindo na ocasião, a Ouvidoria elaborou uma síntese das temáticas tratadas em seus atendimentos, de forma a contribuir para o debate e reflexões dos Grupos de Trabalho já instalados pela Reitoria.

Em relação à retomada das aulas, foram sugeridas atividades acadêmicas baseadas no princípio da equidade, para a construção de uma resposta da UFRJ marcada também pela amorosidade e empatia. Foram sugeridos protocolos específicos, como medidas para a redução do risco de contaminação; levantamento da real situação econômica e social dos estudantes, dos técnicos e docentes; normativa para as aulas *on-line* ou aulas de modo remoto; normativa 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, entre outras questões;

- **Publicação de uma cartilha virtual sobre legislação da UFRJ.** Para melhorar o conhecimento do corpo social da UFRJ sobre sua legislação interna, a Ouvidoria informou receber, durante o período, diversas ligações de servidores, docentes e técnicos, e de estudantes com dúvidas sobre a existência de Estatuto da Universidade e de Regimento Interno, salientando, assim, a pertinência de se concretizar antiga recomendação da Ouvidoria, relativa à constituição de um Grupo de Trabalho, para análise e atualização da legislação interna, compatibilizando-a com a Constituição Federal de 1988, novos microssistemas legais e novas normativas. A partir daí, dando ampla divulgação a este trabalho, por meio de publicação de uma cartilha virtual, que reunisse toda a legislação que ampara a UFRJ, mas dividida por área de concentração, por exemplo, legislação sobre Graduação, legislação sobre Pós-graduação, sobre Pessoal, sobre Orçamento, sobre Contratos e Serviços e assim por diante;
- **Recomendação para adequação à LGPD.** Sugestão para que todas as unidades gestoras já começassem a se planejar, fazendo um mapeamento dos dados pessoais sob sua tutela, lembrando de ação conduzida pelo Prof.

Carlos Frederico Leão Rocha, Vice-Reitor, que preside a Comissão do Plano de Dados Abertos e o Comitê de Governança Digital da UFRJ, dos quais a Ouvidoria também participa.

Vale ressaltar que a Ouvidoria apresenta ao Conselho de Curadores da UFRJ, inserido na prestação de contas ordinárias no relatório anual de atividades de gestão da UFRJ, o seu relatório de gestão.

● **Criação do 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, no 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 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. Divulgação: Coppe/UFRJ 23 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, na ocasião, à Congregação da Faculdade de Medicina.

Fica aqui a sugestão de leitura do relatório síntese Memórias da Ouvidoria que está publicado no portal da Ouvidoria-Geral da UFRJ, www.ouvidoria.ufrj.br, no

link

http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/Memorias_da_Ouvidoria_UFRJ.pdf

Atendimento da comunidade Universitária

A Ouvidoria atua, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ. Na página www.ouvidoria.ufrj.br é possível acessar as recomendações que têm contribuído para a criação de políticas internas que vem tornando a UFRJ mais acessível e inclusiva. Uma delas, por exemplo, culminou com a criação do Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva, que conta com a presença da Ouvidora em seu Grupo de Trabalho, para análise da legislação específica e nas suas reuniões plenárias.

No combate à discriminação e à violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral da UFRJ atua 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 da Universidade Federal do Rio de Janeiro (CFCH/UFRJ).

Um dos objetivos da Ouvidoria consiste na promoção e defesa dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ. As recomendações sobre o assunto atestam seu compromisso com a edição de políticas públicas internas que viabilizam o pleno exercício da cidadania e valorizam a dignidade humana, como fundamentos republicanos.

Como a Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, também estabelece parcerias, quando necessário, com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ), com a Comissão de Mediação da OAB/RJ e com a Ouvidoria da OAB/RJ, com a Ouvidoria-Geral da União e outras ouvidorias públicas. Além do trabalho em rede com outras defensorias universitárias ibero-americanas. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e autônoma, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade a sua função social, a sua missão institucional.

Outro ponto a acrescentar é que, na UFRJ, as unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ.

A mediação de conflitos, no âmbito da Ouvidoria, tem contribuído para mitigar e evitar a judicialização dos mesmos e construir uma cultura de consenso que harmoniza as relações e contribui para a autodeterminação das partes em litígio. Nessa linha, a Ouvidora também participou, juntamente com os Diretores do campus Caxias UFRJ, como uma das palestrantes de oficina sobre Comunicação Não Violenta para os gestores da Pró-Reitoria de Pessoal.

Além disso, tem atuado para difundir a cultura da autocomposição de conflitos interpessoais, já que as relações no âmbito da Universidade são relações continuadas; importante salientar a palestra realizada, em 2021, no campus Multidisciplinar UFRJ/Macaé intitulada Mediação de Conflitos por um mundo mais dialógico, em que foram palestrantes a então ouvidora-geral da UFRJ, professora Cristina Ayoub Riche, e o professor Alejandro Nato da Universidade de Buenos Aires (UBA).

Em julho de 2021, a Direção do campus UFRJ Macaé e as Coordenações de Cursos de Graduação convidaram a profa Cristina Ayoub Riche para ministrar a palestra intitulada “A Universidade transformadora” de boas-vindas aos calouros daquele campus.

Destaque, também, para a 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, Glaucia Foley.

Outro importante registro foi a participação da Ouvidoria-Geral da UFRJ no festival do conhecimento da UFRJ, em julho de 2021, com a live “O poder de escutar amorosamente” realizada com a ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche, e a desembargadora do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Andrea Pachá.

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, no ano de 2021, também visitas e exposições virtuais sobre o tema 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.

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 procuram dar transparência às instituições. Uma matéria publicada no site da UFRJ, em fevereiro de 2021, mostra o alinhamento entre a atuação da Ouvidoria-Geral e as recomendações da Organização das Nações Unidas (ONU). <https://conexao.ufrj.br/2021/02/onu-recomenda-fortalecimento-das-ouvidorias-universidades-devem-celebrareja>

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

Mediação de Conflitos

De todas as possíveis formas de intervenção da Ouvidoria, a mediação se traduz em um dos mais valiosos instrumentos de que dispõe, nas questões que envolvem conflitos de relações interpessoais. Nos valem de dois tipos de procedimentos de mediação: formais e informais. Geralmente, os procedimentos formais de mediação são utilizados quando as partes em conflito têm uma relação simétrica, isto é, não existe grande diferença entre os interessados, pois têm níveis similares de status e de responsabilidades.

Já quando as partes em conflito têm uma clara relação assimétrica, por exemplo, professor com estudante, nos valem dos procedimentos informais, para imprimir o necessário equilíbrio às partes. Habitualmente as intervenções da Ouvidoria consistem em mediações informais porque, diferentemente da atuação de outras instâncias que têm poder sancionador ou punitivo, a atuação da Ouvidoria tem um caráter pedagógico, um caráter de comunicação transformativa e de construção de consensos legitimados, amplificando a vontade individual na formação da vontade das partes.

Outro aspecto fundamental é levar em conta qual será o objetivo da mediação. Aparentemente o objetivo é sempre solucionar um problema, entretanto, às vezes, uma mediação exitosa sacrifica tal objetivo por outro que será melhor e mais a longo prazo, por envolver uma relação continuada, por isso, é fundamental buscar pacificar a relação, que já se sabe irá perdurar de forma obrigatória. Nas disputas interpessoais, atua para aproximar as partes e reduzir as diferenças e desavenças, de modo a fazer prevalecer o diálogo respeitoso entre as mesmas, intensificando a comunicação transformativa.

A despeito da situação excepcional da pandemia, a Ouvidoria-Geral da UFRJ manteve na prática a mediação de conflitos. Realizou, em 2021, mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ e, também, entre o público externo e membros da UFRJ. Algumas mediações são pedidas pelos próprios dirigentes de modo a evitar a abertura de sindicância, buscando uma solução consensual e pacífica para os problemas de relações interpessoais apontados. A Ouvidoria resguarda o princípio da confidencialidade das partes. Para que a mediação, autocomposição ou negociação assistida ocorra é preciso contar com a anuência das partes, pois o princípio da autonomia da vontade é um dos pilares dos meios alternativos de solução de conflitos.

A mediação virtual foi a solução encontrada para dar conta do novo contexto social. Por telefone, e-mail, whatsApp, ou Zoom, foi realizada

mediação não *stricto sensu*, mas *lato sensu*, no sentido de facilitar o diálogo e aproximar as pessoas, buscando resolver situações conflituosas, de modo a evitar que as mesmas escalassem, pois, muitas vezes, identificamos problemas com a escuta. E também pelo fato de não atendimento de uma ou outra necessidade, os ânimos, acreditamos que em razão da pandemia, estão mais acirrados.

Portanto, atuamos no atendimento, acolhimento e aconselhamento, que são formas de escuta, avaliação e tratamento de pessoas e de problemas, realizadas, a partir de agendamento ou não, de acordo com os critérios de urgência e relevância.

Problemas de relações interpessoais podem ser solucionados, por meio de negociação facilitada, autocomposição ou pela mediação de conflitos, um auxílio estruturado que busca uma solução entre duas ou mais partes. A Ouvidoria pode propor procedimentos específicos disciplinados por lei, para tratamento dos conflitos que envolvem relações interpessoais, como já mencionamos. Um aspecto importante é zelar para que não utilizem o espaço da Ouvidoria para disputas internas de poder.

A mediação e a autocomposição dos conflitos internos realizadas pela Ouvidoria-Geral, com base na Lei 13.140/2015, tem um caráter pedagógico e tem contribuído de forma significativa para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade, da ética, propiciando, também, um ambiente reflexivo e plural, além de uma melhor convivência responsável e fraterna, uma relação dialógica e respeitosa entre as partes envolvidas.

A Ouvidoria pode oferecer uma nova perspectiva dos conflitos, abrindo espaços de escuta para as partes, combatendo a intolerância e criando pontes que busquem o bom senso, a confiança e o respeito mútuo, nas relações interpessoais, tão necessários num ambiente universitário e que, mais do que nunca, precisa ser integrado e harmonioso, já que vivemos em um ambiente de relação continuada.

Relatório de evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ, por meio de sistema próprio (OMD software de gestão para ouvidorias) de janeiro de 2015 a dezembro de 2020.

Tipo	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Reclamação	658	923	767	810	779	290
Informação	633	403	439	531	392	255
Denúncia	177	219	133	71	127	180
Sugestão	31	25	27	19	19	25
Elogio	15	33	21	20	24	10
Manifestações	1514	1603	1387	1451	1341	760

Manifestações apresentadas pelo Sistema próprio Ouvidoria-Geral da UFRJ Sistema OMD (software de gestão para ouvidorias) de 01/1/2020 a 31/12/2020. Em 2021, esse sistema foi substituído pelo Fala.BR/CGU.

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	290	38%
Informação	255	34%
Denúncia	180	24%
Sugestão	25	3%

Elogio	10	1%
--------	----	----

Reclamações; assuntos mais frequentes:

Assunto	Percentual
Atendimento	5,5%
Diploma	5,2%
Conduta	4,5%
Vigilância	3,8%
Cursos	3,1%
Certificado	2,8%
Acessibilidade	2,8%
Acesso	2,4%
Bolsa Auxílio	2,4%
Direitos e deveres	2,1%
Pagamento	2,1%
Alimentação	1,7%
Diploma	1,7%

Informação; assuntos mais frequentes:

Assunto	Percentual
Matrícula	5,1%
Diploma	4,7%
Aula	3,9%
Bolsa Auxílio	3,5%
Acesso	3%
Conduta	3%
Atendimento	2,7%
Graduação	2,6%
Colaçon de grau	2,5%
Concurso	2,4%
Pagamento	1,9%
Estágio	1,9%
Histórico escolar	1,9%

Denúncia; assuntos mais frequentes:

Tipo	Percentual
------	------------

Acesso	35,6%
Conduta	12,2%
Concurso	10,6%
Curso de Graduação	4,4%
Vigilância	3,9%
Assédio Moral	3,9%
Bolsa de graduação	1,6%
Insalubridade	1,6%
Trote	1,6%
Condições de trabalho	1,6%
Assistência à saúde	1,6%
Alimentação	1,1%
Acumulação de cargos	1,1%

Sugestão; assuntos mais frequentes:

Assunto	Percentual
Aula	16%

Conduta	8%
Matrícula	8%
Mudança de curso	8%
Acessibilidade	4%
Pesquisa	4%
Gestão de informação	4%
Diploma	4%
Acesso	4%
Trânsito	4%
Atendimento	4%
Estágio	4%
Cursos de graduação	4%

Elogio; assuntos mais frequentes:

Assunto	Percentual
Atendimento	50%
Diploma	10%

Pensão	10%
Insalubridade/periculosidade	10%
Memória da UFRJ	10%
Serviços	10%

Desafios e metas

A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ, é um espaço público de cidadania. Atua no sentido de promover, pedagogicamente, uma mudança de cultura organizacional e, conseqüentemente, realiza trabalho de conscientização e sensibilização do seu corpo social, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público, a integridade institucional e o compromisso com a responsabilidade social.

Estamos neste momento de inquietações e incertezas, em razão da pandemia da COVID-19, enfrentando um grande desafio, qual seja o uso de novas tecnologias, até então desconhecidas, para o exercício das mesmas competências. Vivenciamos um cenário que exige de todos nós novos olhares, novas aberturas e novos modos de fazer. A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem funcionado como um “para-raios” para a própria instituição, pois ela recebe as insatisfações dos que a procuram e daqueles que decidem procurá-la antes de apresentarem a sua demanda a outros meios internos e a outros meios contenciosos externos, muito mais danosos à imagem da própria instituição. Portanto, esse é o momento de investir em maior aproximação e integração tanto com o público interno como com a sociedade.

E um dos principais prejuízos que identificamos referente ao trabalho remoto está associado à dificuldade de ampla integração, em razão até da complexidade e

grandiosidade da centenária UFRJ . Embora todas as equipes possam estar alinhadas a um propósito e tenham ciência do que deve ser feito, inegavelmente, algumas questões são resolvidas com mais eficiência e efetividade quando todos compartilham o mesmo ambiente, promovem soluções conjuntas, com ampla troca de opinião, de ideias e de experiência e visão sobre os problemas que aparecem cotidianamente e merecem decisões ágeis e muitas vezes simplificadas e desburocratizadas.

De qualquer modo, as reuniões periódicas, por videochamada, têm contribuído significativamente com o alinhamento e execução de tarefas. Esses espaços online estão se consolidando na rotina dos servidores e podem proporcionar um ambiente de trocas para o encaminhamento e tratamento das questões consideradas mais relevantes.

Esse raciocínio vale para refletirmos sobre o desafio da sensibilização interna, ou seja, na integração e valorização de todos os setores e todas as áreas da instituição, sejam administrativas, sejam acadêmicas, para uma resposta mais célere e efetiva ao público com o qual nos relacionamos.

São diversas as nossas metas para 2022. Uma delas é consolidar a Ouvidoria como um espaço de mediação de conflitos. Pretendemos, tão logo possível, retornar com a Ouvidoria Itinerante presencial, atividade interrompida, em 2020 e 2021, devido à pandemia da Covid-19, para fortalecer laços institucionais com as unidades acadêmicas, abordando os problemas mais demandados naquelas áreas, promovendo uma maior conscientização e sensibilização sobre a produção de informação em transparência ativa e sobre o papel e as ações da Ouvidoria. Enquanto não for possível essa atividade na modalidade presencial, garantiremos a realização da Ouvidoria Itinerante, na modalidade remota.

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 atendimento 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;

O apoio institucional da UFRJ às ações da Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, estimulando a participação de toda a comunidade e da sociedade com vez e voz, como um imperativo categórico que leva em consideração a ética individual e universal e a efetividade dos direitos.

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.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da produção e da difusão do conhecimento, do futuro do país, da defesa da soberania nacional, da formação do cidadão, conta com a Ouvidoria, também, para a valorização da cidadania, para a promoção e defesa dos direitos humanos, para a valorização das pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis, para o combate e enfrentamento ao racismo e a todas as formas de violência, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento da participação social, de modo que a UFRJ seja cada vez mais aberta, mais inclusiva e acessível a todas as pessoas e a todos os povos..