



Maio de 2014

ANO 3 • Nº7

Leia nesta edição:

## Página

- 2 Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas**

---
- 3 A CAOC e o novo sistema de controle de demandas  
Comemoração ao dia da mulher  
SUPEREST sob nova direção**

---
- 4 Projetos urbanísticos na cidade universitária  
Ano da memória e verdade da UFRJ**

---
- 5 Título de DHC ao Dr. Leoncio Sáenz  
Série palestras  
Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFRJ**

---
- 6 Estatísticas da Ouvidoria**



## FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

Realizado entre os dias 18 e 20 de março, no auditório do Banco Central, em Brasília, o Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, organizado pela Ouvidoria-Geral da União, teve a troca de experiências entre representantes de Organizações Não Governamentais, Defensoria Pública, Agências Reguladoras, parlamentares e ouvidores de instituições públicas e privadas de todo o país. O principal objetivo foi a fixação das bases para a construção de um Marco Legal que contemple todas as ouvidorias do Brasil, de modo que a Carta de Brasília foi elaborada para resumir esse trabalho conjunto.

O Fórum foi aberto pelo Ministro da Controladoria-Geral da União, Dr. Jorge Hage, e contou na mesa de abertura com a presença do Ministro Gilberto Carvalho.

A Ouvidora-Geral da UFRJ, Cristina Riche, participou como debatedora juntamente com Igor Lima Goettenauer de Oliveira, Coordenador-Geral da Escola Nacional de Mediação e Conciliação, no primeiro dia do Fórum. O debate foi realizado em sequência à palestra proferida pela Dra. Luciane Moessa de Souza, Procuradora do Banco Central, e intitulada “Ouvidorias e Mediação de Conflitos”. A Ouvidora-Geral da UFRJ discorreu sobre a natureza jurídica da Ouvidoria no Brasil, com base na Constituição da República Federativa do Brasil, um dos instrumentos da democracia participativa e ferramenta de gestão, mas também um mecanismo de prevenção e de solução de conflitos, que amplia o conceito de acesso à justiça. Destacou a importância de se adotar a mediação de conflitos no âmbito da administração pública, para tratar de demandas de natureza administrativa e jurídica. Discorreu sobre o papel, o perfil e as habilidades do Ouvidor, no sentido de promover ações criativas que estimulem uma melhor comunicação, mais conhecimento, mais responsabilidade e civilidade.

Guilherme Canela, Assessor de Comunicação e Informação da UNESCO para o Mercosul, em sua apresentação tratou da Lei de Acesso à Informação e suas diretrizes, discorrendo sobre “O acesso à informação pública em um mundo cada vez mais aberto”, em que aborda a diferença entre a cultura do segredo e a cultura do acesso à informação.

Acesse a página e veja algumas das apresentações disponíveis e toda a programação do evento:

[http://www.cgu.gov.br/Eventos/2014\\_Forum\\_Ouvidorias/index.asp](http://www.cgu.gov.br/Eventos/2014_Forum_Ouvidorias/index.asp)



Juíza Andrea Pachá, Ouvidora do TJRJ, Cristina Riche, Ouvidora-Geral da UFRJ e Denise Belém, Ouvidoria do INPI.



Ministro Jorge Hage e Ministro Gilberto de Carvalho na abertura do Fórum.



Cristina Riche entre os membros da Ouvidoria-Geral da União: Erica Ribeiro, Gilberto Waller Junior e José Eduardo Romão.



## A CAOC E O NOVO SISTEMA DE CONTROLE DE DEMANDAS NA UFRJ

Criada pela Portaria do Reitor da UFRJ, de nº 5926, de 26 de agosto de 2011, a Coordenação de Atendimento aos Órgãos de Controle tem as seguintes atribuições: a) Atendimento às demandas dos órgãos de controle (Tribunal de Contas da União; Controladoria-Geral da União; Ministério Público Federal; Defensoria Pública da União; Polícia Federal); b) Levantamento e acompanhamento da produção de informações necessárias e/ou solicitadas; c) Interação com a Procuradoria Federal da UFRJ. Atualmente a CAOC conta com um sistema de controle de tais demandas, o que, certamente, agilizará o tratamento dessas questões.

Ao receber as solicitações dos Órgãos de Controle, a Coordenação de Apoio aos Órgãos de Controle (CAOC) da UFRJ, além de encaminhar o ofício para as Unidades responsáveis pela resposta, encaminhará uma notificação por e-mail a fim de que o gestor tenha conhecimento imediato da demanda. Essa notificação será feita no momento do envio do documento e, também, quando o prazo final de resposta estiver próximo. Após a conclusão do processo, não haverá mais envio de notificação.

O objetivo do sistema CAOC é criar um mecanismo de controle das demandas, que auxilie esta Coordenação e as Unidades da UFRJ e, conseqüentemente, tornará o nosso trabalho mais eficiente e prático.

## COMEMORAÇÃO AO DIA DA MULHER

A professora Cristina Riche foi convidada pela coordenadora do Núcleo Integrado de Aperfeiçoamento de Pessoas do Centro de Tecnologia (CT) da UFRJ, Vanda Borges de Souza, para dar uma palestra, no dia 26 de março, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher. Na ocasião ela apresentou a palestra intitulada “Quem não quer ser Sheherazade: todo mundo tem uma história para contar”, destacando a importância da mulher, da cotação de histórias, do saber ouvir e escutar, da narrativa como elemento de descoberta. Lembrou que a personagem feminina mais destacada na obra intitulada *As mil e uma noites* inaugurou no Ocidente a ideia do tratamento da loucura através dos contos. Na ocasião, apresentou trechos do filme “E Agora, Aonde Vamos?” (2011), da cineasta Nadine Labaki, uma obra belíssima, de um humanismo encantador. Nadine é considerada por Cristina Riche a Sheherazade do cinema.

A programação contou ainda com ginástica laboral e dicas para as pessoas poderem programar pequenos momentos de alongamento e relaxamento no local de

trabalho, uma apresentação de defesa pessoal para a mulher, além de algumas orientações nutricionais.

## SUPEREST SOB NOVA DIREÇÃO

O Prof. Ericksson Rocha e Almendra, ex-diretor da Escola Politécnica da UFRJ, é o atual Superintendente Geral de Políticas Estudantis. Ao assumir o cargo, tem procurado manter um permanente diálogo com a comunidade discente, e na carta de apresentação enviada aos estudantes da UFRJ destaca as atribuições da Superintendência. Eis a carta:

“Prezados alunos, esta é uma mensagem da SUPEREST para todos os alunos da UFRJ.

A SuperEst está sob nova direção e de agora em diante vamos nos comunicar por este meio. Não vamos encher sua caixa de correio e menos ainda o seu ... será apenas uma mensagem por mês, muito eventualmente, duas. Ah, sim, SuperEst é o apelido da Superintendência Geral de Políticas Estudantis, um órgão ligado ao Gabinete do Reitor.

A SuperEst é conhecida pelo sistema de concessão de bolsas a estudantes carentes, mas é muito, muito mais do que isso.

Sim, as bolsas de assistência estudantil são tarefa de uma de nossas divisões, a Divisão de Assistência ao Estudante, DAE, responsável pelo maior de todos os programas do gênero entre todas as Universidades do País, mesmo proporcionalmente ao nosso tamanho. Você sabia disso? Sabia que a UFRJ é das poucas Universidades que complementa verbas do MEC para tal fim com recursos de seu próprio orçamento?

As Residências Estudantis, já coloco no plural, são também de nossa responsabilidade. Estamos reformando a primeira, construindo a segunda, a ser ocupada até o final de 2015, e já projetando a terceira, que gostaríamos de ocupar até 2017, triplicando as vagas. E vamos continuar. Que tal uma meta de uma nova residência a cada dois anos durante 10 anos?

A Saúde do Estudante é coisa nossa. Atendemos, por enquanto, prioritariamente aos alunos das residências universitárias e aos bolsistas da DAE, mas também qualquer aluno que nos seja encaminhado pela sua Unidade. Encaminhamos para médico, dentista, atendimento psicossocial, terapia, fisioterapia, etc. em diversos hospitais e serviços da UFRJ. Além de campanhas preventivas, informativas, educativas.

Inclusão? É conosco. E isso se refere a gênero, raça, deficiências, opção sexual, forasteiros, apenados e ex-



apenados... toda e qualquer razão de incompreensão ou preconceito. E adicione aí a acessibilidade de nossos prédios, praticamente todos muito velhos, de épocas em que os direitos dos deficientes físicos não era considerado. Há muito o que fazer.

Esporte, cultura, lazer? Começamos há pouco a cuidar disso também. Aguarde o que já fazemos e estamos pretendendo fazer muito em breve.

Em tudo isso, falta muito a ser feito, há muito o que melhorar. Vamos nos utilizar deste meio para informar o que já estamos fazendo, o que gostaríamos de fazer, nossas dificuldades, mas também estimular a participação, as críticas, a cidadania.

Tem alguma sugestão? Crítica? Quer colaborar? Apareça ou escreva.

Prof. Ericksson Rocha e Almendra  
Superintendente Geral de Políticas Estudantis  
Universidade Federal do Rio de Janeiro  
[almendra@superest.ufrj.br](mailto:almendra@superest.ufrj.br)

A Ouvidora-Geral da UFRJ dá as boas-vindas ao professor Ericksson e deseja pleno êxito nesse novo desafio!

## PROJETOS URBANÍSTICOS NA CIDADE UNIVERSITÁRIA

A Prefeitura Universitária é um órgão executivo da Estrutura Superior da UFRJ com a responsabilidade de gerir a segurança das áreas físicas comuns dos campi universitários, controle do sistema viário, manutenção e conservação das vias e equipamentos públicos, entre outras atribuições, tudo para criar um ambiente harmonioso para o desenvolvimento das atividades de ensinos, pesquisa e extensão.

A Ouvidoria-Geral recomendou à Prefeitura, em 12 de dezembro de 2011, que os projetos urbanísticos na UFRJ levassem em consideração a adaptação para pessoas com deficiência de qualquer natureza. Para promover a plena inclusão dessas pessoas no ambiente acadêmico.

Em março deste ano, o prefeito da UFRJ, Ivan Ferreira Carmo, enviou um memorando à Ouvidoria no intuito de dar ciência à comunidade universitária sobre tais ações. Algumas delas são:

- Construção de calçadas no campus da Ilha da Cidade Universitária da UFRJ - Proc. nº 23079.067502/2013-73

- Aquisição de semi-pórticos de sinalização viária - Proc.23079.062352/2011-03
- Projeto de requalificação urbana do alojamento estudantil, no campus da Ilha da Cidade Universitária – Proc. nº 23079.067498/2013-06
- Construção de guaritas nos estacionamentos do campus da Ilha da Cidade Universitária da UFRJ – Proc. nº23079.067501/2013-00
- Contratação de reforma de abrigos de ponto de ônibus no campus da Ilha da Cidade Universitária – Proc. nº23709.067505/2013-61

Contatos da Prefeitura: [www.prefeitura.ufrj.br](http://www.prefeitura.ufrj.br)  
Telefones: 3938-9324 | 3938-4940

## ANO DA MEMÓRIA E VERDADE DA UFRJ

Neste ano se completam 50 anos de Golpe Militar no Brasil. Em 1º de abril de 1964 a mais dura ditadura do nosso país foi implementada, com consequências que afetaram, também, no âmbito da nossa Universidade. Muitos dos nossos estudantes, professores, pesquisadores, servidores técnico-administrativos foram agredidos em resposta à sua resistência, com tremendas violações aos direitos humanos.

É preciso, sim, refletir sobre aquele período, as causas e os efeitos, que, até hoje, reverberam em nossa nação, e não simplesmente esquecê-lo.

O Conselho Universitário da Universidade Federal do Rio de Janeiro aprovou a proposta apresentada pelo Fórum de Ciência e Cultura de adotar o ano de 2014 como o Ano da Memória e Verdade da UFRJ, que se estenderá pelo período de 1º de abril de 2014 a 1º de abril de 2015, na Resolução 03/2014 do CONSUNI.

Todos os cartazes, sítios da internet e meios de divulgação e comunicação em geral da UFRJ devem estampar um destes selos:



**TÍTULO DE DHC AO DR. LEONCIO SÁENZ**

O Professor Dr. Leoncio Lara Sáenz, da Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) foi agraciado, no final de 2013, com o título de Doutor Honoris Causa da UFRJ, proposto pelo Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ. A entrega do título ocorreu no dia 7 de abril, em cerimônia da Sessão Solene do Conselho Universitário da UFRJ presidida pelo Reitor da UFRJ, Prof. Carlos Levi da Conceição.

Dr. Sáenz é um renomado jurista no México, Professor da Universidade Nacional Autónoma do México (UNAM), foi Defensor dos Direitos Universitários da UNAM, tem uma trajetória marcada pela defesa dos direitos humanos, foi advogado das três maiores instituições universitárias mexicanas como a UNAM, a Universidade Autónoma Metropolitana do México (UAM) e a Escola Politécnica.

No próximo boletim publicaremos, na íntegra, a conferência do Dr. Leoncio Lara Sáenz.

de México (UNAM) e do Dr. Carlos Constenla, presidente do Instituto Latino Americano de Ombudsman, como palestrantes, e da Dra. Leticia Flores, advogada e ex Defensora Universitária da UAM, unidade Xochimilco. Esse evento contou com a presença dos alunos do curso de relações Internacionais da UFRJ.



**DIREITOS  
& HUMANOS  
& RELAÇÕES  
INTERNACIONAIS:  
UM BALANÇO DO CASO  
ARGENTINO E MEXICANO.**

DIA: 08 DE ABRIL - 18 ÀS 21H  
AUDITÓRIO PROF. MANOEL MAURÍCIO

*Universidade Federal do Rio de Janeiro*

PALESTRANTES

**LEÓNICIO LARA SÁENZ**

Doutor Honoris Causa pela UFRJ e professor da UNAM ( Universidade Nacional Autónoma do México e Universidade Autónoma Metropolitana do México)

**CARLOS CONSTENLA**

Presidente do Instituto Latino Americano de Ombudsman e Defensor Del Pueblo Argentino



**NEPP-DH**  
NÚCLEO DE ESTUDOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS  
EM DIREITOS HUMANOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO



**CFCH**  
UFRJ

**Ouvidoria**  
UFRJ

**SÉRIE PALESTRAS**

Para o ano de 2014 a Ouvidoria-Geral da UFRJ irá promover diversas palestras aos servidores da Universidade. A inauguração dessa atividade foi realizada com a palestra da Claudia Melgar, no dia 7 de abril, sobre mediação de conflitos no ambiente de trabalho, direcionada aos servidores da UFRJ, em destaque para as equipes das ouvidorias hospitalares, equipe do Setor de Convênios e Relações Internacionais (SCRI) e para aqueles que atuam na área de Recursos Humanos da UFRJ.



**Abрил 2014**

**Mediação de Conflitos no Ambiente de Trabalho**

Claudia Maria Melgar de Zambrana  
Cristina Ayoub Riche

07 de abril de 2014  
10h00 - Auditório do IPPUR

Av. Pedro Calmon, 550, Prédio da Reitoria, sala 528,  
5º andar, Cidade Universitária - Ilha do Fundão

www.ouvidoria.ufrj.br  
Telefones: (21) 2598-1620/1619

Série Palestras 2014

A Ouvidoria-Geral também participou do evento "Direitos humanos e relações internacionais: um balanço do caso argentino e mexicano", promovido pelo NEPP-DH, realizado no dia 08 de abril, no auditório do CFCH, na Paria Vermelha, que contou com a participação do prof. Leoncio Sáenz, da Universidad Nacional Autónoma

**DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC/UFRJ**

Na tabela a seguir apresentamos os números de pedidos de informação ao SIC/UFRJ, de Janeiro a Março de 2014.

SIC/UFRJ - Ano: 2014	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Pedidos	33	24	37	94
Recursos de 1ª instância	3	0	1	4
Recursos de 2ª instância	0	0	0	0
Recursos à CGU	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	1

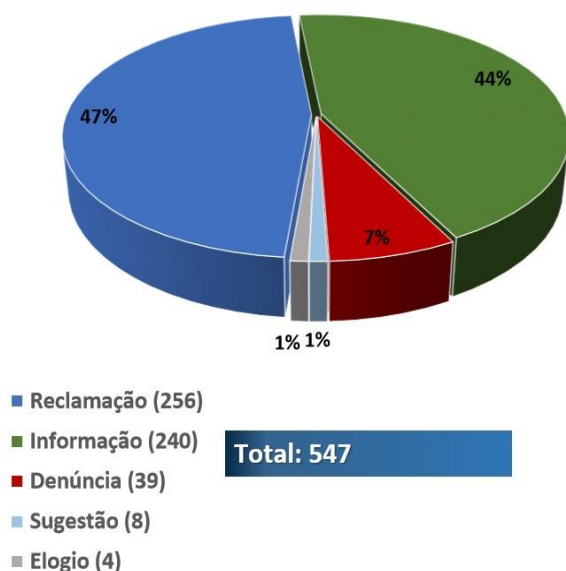
Obs.: Dados extraídos em 1º de Abril de 2014



## ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

No período de Janeiro a Março de 2014 a Ouvidoria recebeu um total de **547** manifestações de acordo com o gráfico abaixo.

**Classificação das Manifestações**  
de 01/01/2014 até 31/03/2014



Obs.: Dados extraídos em 1º de Abril de 2014

### Notas do Boletim:

- Agradecemos ao Professor Marcus Dohmann, Coordenador do LabGraf da Escola de Belas Artes da UFRJ, pela prestimosa colaboração no projeto visual deste boletim.

### Equipe responsável pelo Boletim Ouvidoria:

Redação e Editoração: Julia Terzi

Dados do SIC-UFRJ e Ouvidoria: Antonio Nascimento e Thamires Bessa

Ouvidoria-Geral da UFRJ ([www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br))

Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria

Ilha da Cidade Universitária / Rio de Janeiro - RJ

CEP 21941-901 Caixa Postal 68541

E-mail: [ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br)

Tel.: (21) 3938-1619/1620