

## RELATÓRIO de GESTÃO

ANO BASE 2020

Ouvidoria -Geral da UFRJ

Equipe

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

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

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

### **Apresentação**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é mais um espaço de comunicação, de acesso e de exercício de cidadania participativa, no contexto de consolidação do Estado Democrático de Direito. Localizada no Gabinete da Reitora, tem resguardada a sua autonomia, no âmbito de suas atribuições. É um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo, judicativo e exerce suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, decanias e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

Ela exerce um 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, trabalhando 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 um trabalho 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  
[http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/\\_ouvidoria/documentos/PlanoDeIntegridade.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/PlanoDeIntegridade.pdf)  
<https://ufrj.br/wp-content/uploads/sites/7/2020/08/planodeintegridade.pdf>

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 ação afirmativa, 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. Até 2019, a regra que garantia o acesso à UFRJ era somente a autodeclaração. As denúncias recebidas passaram a ser apuradas a partir de 2019.

Desde o primeiro semestre de 2020, a Reitoria da UFRJ adotou as medidas pertinentes passando a heteroidentificar os estudantes a fim de coibir fraudes nas ações afirmativas.

A UFRJ, por meio da Comissão de Heteroidentificação, apura as denúncias que chegam à Universidade pelos canais oficiais, no caso a Ouvidoria da UFRJ.  
<https://conexao.ufrj.br/2020/06/04/nota-de-esclarecimento>

### **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, 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.** No dia 6/4, o portal Conexão UFRJ divulgou matéria intitulada Ouvidoria da UFRJ 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](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/Mediacao-em-tempo-de-coronavirus-.A-importancia-da-convivencia.pdf);

- **Live : Fala Aí EQ** A convite da Direção da Escola de Química da UFRJ a Ouvidora-Geral da UFRJ, no dia 25/06, falou sobre o papel da Ouvidoria ao corpo social da Escola de Química e o conteúdo deste vídeo está no sítio eletrônico da EQ e no Youtube;
- **Live: A empatia deve ser ensinada.** No dia 16/07, a Ouvidora-Geral foi palestrante do evento virtual que integrou a programação do Festival do Conhecimento da UFRJ, atividade integrante das comemorações dos 100 anos da Universidade. Atualmente, com mais de 1.400 visualizações no Youtube, o vídeo apresenta orientações ao público sobre como enfrentar o cenário da pandemia com empatia e solidariedade;
- **Live sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).** No dia 30/10, a convite da Reitoria e da Ouvidoria, a Dra. Laura Schertel Mendes e o no dia 05/11, o Dr. Rafael Zanatta palestraram, respectivamente, para os gestores da Universidade sobre a LGPD. O evento foi organizado para aprofundar na instituição o conhecimento sobre a inteligência da referida Lei e encontrar mecanismos mais adequados para a sua devida implementação, já que, para a sua interpretação e aplicação, é preciso cotejá-la com outros microssistemas legais, tais como o Marco Legal da Internet e a Lei de Acesso à Informação, tendo como fundamento a Constituição Federal de 1988.
- **Live O papel da Ouvidoria para todo o Corpo Social da UFRJ,** a Ouvidora-Geral participou do Ciclo de Bate-papo e Debates, a convite da Direção do Bacharelado em Ciências Matemáticas e da Terra (BCMT), no dia 16/12

**Representação em fóruns de debates, eis algumas atividades pedagógicas acadêmicas e culturais que contaram com a participação da ouvidora-geral:**

- **Reflexiones sobre los desafíos de las defensorías de los derechos de los universitarios en tiempos de Covid-19.** Evento virtual da Universidade Autónoma de Tamaulipas (UAT), do México, em 27/8;

- **Congreso Nacional “Los Derechos Humanos ante el contexto por COVID-19”**, a convite da Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), em 22/10;
- **V Semana do Servidor Público** - Transformando o Trabalho e Fortalecendo Vínculos, realização conjunta de oito Universidades Federais da região sudeste: UFES, UNIRIO, UFF, UFJF, UFRJ, UFRRJ, UFTM, UFU com o objetivo de homenagear os servidores públicos. A Ouvidora-Geral participou como mediadora da palestra da profa Heloísa Leite, intitulada *Ética, hoje e sempre necessária*, em 26/10 e foi palestrante na roda de conversa sobre Comunicação Não Violenta(CNV), em 27/10;
- **Seminario Internacional Defensorías Universitarias en Sistemas Comparados**, evento virtual organizado pela Universidade do Chile, 28/10;
- **Ouvidoria Itinerante**. Participação em reunião virtual no Conselho de Ensino de Graduação (CEG), em maio de 2020, em reuniões virtuais de trabalho com algumas Unidades acadêmicas sobre discussão do PLE, no Instituto de Psicologia, em 29/07, na Faculdade de Odontologia, em 12/08
- **Pesquisa** A Ouvidoria-Geral da UFRJ integra o Grupo que promove a pesquisa para traçar um perfil étnico-racial na UFRJ, em conjunto com o Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ e com a Pró-Reitoria de Pessoal. A referida pesquisa servirá para a criação de políticas de enfrentamento às assimetrias raciais na UFRJ.

### **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 2020 a dezembro de 2020

Total de manifestações: 565		
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
565	0	0
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	228	40,35%
Reclamação	139	24,60%
Solicitação	120	21,23%
Denúncia	63	11,15%
Elogio	8	1,41%
Sugestão	6	1,06%
Simplifique	1	0,17%

Das manifestações recebidas, 38% foram consideradas resolvidas pelos demandantes, 42% foram consideradas não resolvidas e 21%, parcialmente resolvidas, de um total de 48 participantes da pesquisa voluntária de satisfação.

### 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 que solucionem este problema.

Fazemos isso, porque entendemos que, 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](http://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](mailto:sic@reitoria.ufrj.br)
5. Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail: [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br));
6. E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto: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 2020 foram recebidas, em média, 20 ligações, por dia, sem contar atendimento por whatsapp.

**Pesquisa de Satisfação (dados colhidos de 01/01/2020 a 31/12/2020)  
Via Sistema próprio da Ouvidoria da UFRJ (OMD)**

Grau de satisfação	Percentual
Totalmente satisfeito	45%
Insatisfeito	45%
Parcialmente satisfeito	10%

**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://paineis.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 01/01/2020 até 31/12/2020, a UFRJ havia recebido 420 pedidos de informação via Lei de Acesso à informação. O tempo médio para resposta de cada pedido foi de 12,61 dias, colocando a instituição na posição 141 de um *ranking* com 301 outras, que avalia o tempo médio que cada órgão leva para responder os pedidos. Nessa data, 100% das solicitações haviam sido atendidas. Dos pedidos feitos, 75 % tiveram acesso concedido, 13,33% acesso negado e 3,33%, acesso parcial.

Desde a existência do Sistema de Serviço de Acesso à Informação até o final de dezembro, a UFRJ recebeu 3.245 pedidos de informação, somatório que faz da Universidade a 52ª instituição com maior número de solicitações, de um *ranking* composto por 301 outras, no sistema. Desse total, 100% foram respondidas e 0% foram classificadas como omissões. Na UFRJ, o tempo médio para resposta de cada pedido é de 27,02 dias, resultado que, no ranqueamento feito pelo sistema, insere a instituição na posição 247.

Considerando o período total de existência do sistema, das respostas às solicitações, 71,74% foram concedidas, 7,18% foram negadas e 3,73% foram parcialmente respondidas.

Em relação à transparência ativa, os resultados demonstram que a Universidade apresentou melhorias: dos 49 itens de transparência ativa avaliados, a Universidade cumpriu 32, ficando na posição 111 do *ranking* composto por 301 instituições. Os itens cumpridos na totalidade corresponderam a 65,31%, os cumpridos parcialmente a 20,41% e os não cumpridos, 14,29%. Apesar da melhoria, a UFRJ já está atuando para cumprir 100% dos itens de sua transparência ativa, meta estabelecida pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, no âmbito do Plano de Desenvolvimento Interno (PDI) da UFRJ.

Uma outra ação que merece ser mencionada é o trabalho da Comissão instituída pela Reitoria da UFRJ e presidida pelo Vice-reitor da UFRJ, professor Carlos Frederico Leão Rocha, para tratar da atualização do Plano de Dados Abertos da UFRJ, a Ouvidoria-Geral integra a referida Comissão. No 2º semestre de 2020, em reunião virtual,

contamos com a presença do Coordenador-Geral de Governo Aberto e Transparência da CGU, Marcelo Vidal, do Núcleo de Dados Abertos, que fez uma exposição e auxiliou a Comissão da UFRJ, fornecendo orientação prévia, tendo como padrão de referência a Resolução n 03, de 13 de outubro de 2017, do CGINDA que aprovou normas sobre elaboração e publicação de PDAs.

### **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](http://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 2020.

Quanto ao tipo de manifestação:

Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação	228	40,35%
Reclamação	139	24,60%
Solicitação	120	21,23%
Denúncia	63	11,15%
Elogio	8	1,41%
Sugestão	6	1,06%
Simplifique	1	0,17%

Quanto aos principais assuntos:

Tipo de Manifestação: Comunicação	
Assunto	Percentual
Cotas	28%
Conduta Docente	14,30%
Educação Superior	10,06%
Universidades e Institutos	9,37%
Atendimento	5,62%
Coronavírus	5,62%
Agente Público	4,3%
Assédio Moral	4,3%
Concurso	2,5%

Recursos Humanos	2,5%
Auxílio	1,8%
Acesso à Informação	1,25%
Certificado ou Diploma	1,25%
Aposentadoria	1,25%

Tipo de Manifestação: Denúncia	
Assunto	Percentual
Cotas	36,9%
Outros em Administração	13,04%
Conduta Docente	8,69%
Assédio Moral	6,52%
Educação Superior	6,52%
SISU	6,52%
Auxílio	4,34%
Corrupção	4,34%
Abono Salarial	2,17%
Concurso	2,17%
Coronavírus	2,17%
Normas e Fiscalização	2,17%
Processo Seletivo	2,17%
Recursos Humanos	2,17%

Tipo de Manifestação: Solicitação	
Assunto	Percentual
Certificado ou Diploma	15,85%
Universidades e Institutos	15,85%
Acesso à Informação	9,75%
Outros em Administração	8,53%
Educação Superior	7,31%
Ouvidoria	7,31%
Atendimento	7,31%
Licitações	6,09%
Processo Seletivo	4,87%
SISU	4,87%
Recursos Humanos	4,87%
Aposentadoria	2,43%
Coronavírus	2,43%
Matrícula	2,43%

Tipo de Manifestação: Reclamação	
Assunto	Percentual
Diploma	11,60%
Universidades e Institutos	11,60%
Educação Superior	10,71%
Ouvidoria	10,71%

Atendimento	10,71%
SISU	8,92%
Outros em Educação	7,14%
Outros em Administração	5,35%
Coronavírus	3,57%
Assédio Moral	3,57%
Processo Seletivo	43,57%
Acesso à Informação	2,67%
Agente Público	1,78%
Auditoria	1,78%
Conduta Docente	1,78%
Concurso	1,78%
Recursos Humanos	1,78%
Cotas	0,89%

## **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) 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 coronavirus ( [www.coronavirus.ufrj.br](http://www.coronavirus.ufrj.br)), GT Volta às aulas e o GT pós-pandemia, a Ouvidora-Geral integra 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:

**Recomendação à Chefia de Gabinete da Reitoria** de publicação, no Portal de Acesso à Informação da UFRJ, de informações de transparência ativa (08/01), 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" (21/02);



**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 interesses (20/05);

**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 (01/07);

**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 (01/09);

**Ofício de Recomendação à Vice-Reitoria** para criação de uma política de dados para a UFRJ (30/09), em razão da entrada em vigor da LGPD;

**Recomendação à Pró-Reitoria de Gestão e Governança** de assuntos referentes à fiscalização de contratos (14/10);

**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 Ouvidoria-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 (30/11);

**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;

**Recomendação à Coordenação de Políticas de Saúde do Trabalhador** para melhorar a comunicação interna e com os usuários em geral

Lembrando que muitas das recomendações são feitas oralmente, o que ressalta um caráter de celeridade 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.

### **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 deste ano 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:

- **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 Almoxarifado Central (Sessão do dia 3/3);
- **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 (Sessão do dia 3/3);
- **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 (Sessões dos dias 4/4 e 17/11);
- **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 (Sessão do dia 4/4);

- **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 (Sessão do dia 20/5);

- **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 (Sessão do dia 13/10);
- **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 (Sessão do dia 17/11).

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. Veja em <https://planejamento.ufrj.br/index.php/nv-gabinete-do-pro-reitor-2/orcamento-participativo-ufrj-2>

### **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](http://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.

## 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 2020, 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 mesma 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

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%
Colação 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. Estamos vivenciando 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 2021. Uma delas é consolidar a Ouvidoria como um espaço de mediação de conflitos. Também pretendemos ampliar o conteúdo da Carta de Serviços da UFRJ, com os aportes das mais distintas unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ, neste novo sistema criado em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ.

Pretendemos, tão logo possível, retornar com a Ouvidoria Itinerante presencial, atividade interrompida este ano 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. A seguir, alguns dos nossos principais desafios:

- Alcançar as metas estabelecidas no PDI da UFRJ;
- Dar sequência à pesquisa para traçar um perfil étnico-racial na UFRJ, coordenada pelo Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ em conjunto com a Ouvidoria-Geral da UFRJ e com a Pró-Reitoria de Pessoal. A pesquisa pretende contribuir para o desenvolvimento de políticas de enfrentamento às assimetrias raciais e em relação às pessoas com deficiência na UFRJ. Visamos assim, cumprir as metas estabelecidas por políticas nacionais – tais como o Estatuto das Pessoas com Deficiência e o Estatuto da Igualdade Racial – e acordos internacionais – como a Declaração de Durban e a Década Internacional de Afrodescendentes, da ONU;
- Retornar com o projeto Conhecendo a Ouvidoria da UFRJ;
- Intensificar a parceria com o Centro de Referência de Mulheres da UFRJ Suely Souza de Almeida do NEPP-DH;
- Continuar a contribuir para diminuir a assimetria informacional entre a UFRJ e o seu público interno e a sociedade;

- Contribuir para a ampliação das ações de solidariedade, a exemplo do que vem fazendo algumas unidades e o DCE, aumentando a rede de afetos e de acolhimento no âmbito da UFRJ;
- Contribuir para a realização de ações conjuntas da Reitoria, das Pró-Reitorias, das Decanias com as respectivas unidades acadêmicas, com o DCE, os CAs e os Sindicatos voltadas para o acolhimento e a atenção à saúde física e mental de toda a comunidade;
- Contribuir para a UFRJ continuar a ser protagonista do conhecimento libertador, da ciência conjugada com solidariedade, neste cenário tão adverso e tortuoso da pandemia da Covid-19.

Uma necessidade premente para o ano que se aproxima é ampliar a nossa equipe, que deixou de ter, em 2019, dois servidores, que se aposentaram, a equipe da Ouvidoria é formada por apenas três servidoras, uma docente e duas técnicas. Como desafio próximo também está a intensificação de maior troca de experiências e intercâmbio com as *defensorías universitarias* ibero-americanas, com os Institutos de Ombudsman, visto que o diálogo e a troca de experiências com parceiros estratégicos da Região é de fundamental importância para a Universidade.

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.

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, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento da participação social.