



**UFRJ**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

## **Plano de ação para melhoria da qualidade no atendimento a pessoa na UFRJ**

### **1- Introdução**

Esse o Plano de Ação destina-se à melhoria da qualidade no atendimento à pessoa na UFRJ, a ser executado pela Ouvidora em parceria com Centros, Decanias e Unidades da UFRJ.

Tem como objetivos:

- 1- Contribuir para melhoria na qualidade do atendimento à pessoa (cidadão- usuário) que utiliza os serviços da UFRJ em toda sua plenitude: ensino, pesquisa e extensão, incluindo as atividades assistenciais realizadas nas unidades hospitalares do Complexo Hospitalar e da Saúde;
- 2- Reforçar a comunicação e a informação como direito fundamental das pessoas na UFRJ.
- 3- Colaborar para que a UFRJ esteja cada vez mais compromissada com a promoção dos Direitos Humanos e com a justiça social.

O bom atendimento, ou atendimento de qualidade ao público, por agentes públicos, se traduz pelo compromisso com a transparência, eficiência, eficácia e efetividade da gestão pública. Diz respeito ao oferecimento de um bom tratamento, com tempestividade (atender no prazo) e suficiência (fazer tudo o que for necessário), atendendo às demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pela pessoa.

“A qualidade do atendimento prestado ao usuário é considerada como o empenho do servidor, a clareza das informações transmitidas, a presteza no atendimento e a resolução do problema.

Deve-se considerar ainda as condições de trabalho do setor.” (UFRJ/ AVADES/2024)

### **2- Fundamentos da Comunicação e informação na UFRJ**



**UFRJ**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

O reconhecimento da dignidade da pessoa e de seus direitos passa também pelo reconhecimento da comunicação e da informação como Direito Humano fundamental, baseado na liberdade, na justiça e na promoção da cultura da paz no mundo. Significa que todas as pessoas ter resguardado o direito de se expressar livremente, bem como de solicitar e receber informações públicas ou que digam respeito a si. É considerado um instrumento fundamental para o cidadão, pois permite o controle social e garante a transparência e uma boa gestão pública.

Na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), esse direito se encontra presente no Art. 19:

“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.”

Na Constituição Federal, o direito da pessoa à comunicação está previsto no artigo 220,

“(O direito) à manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.”

Reafirmando esse direito, a Lei de Acesso à Informação (LAI) tem como objetivo garantir o acesso a informações e permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite informações públicas a órgãos e entidades, sem precisar apresentar um motivo. (LEI Nº 12.527/ 2011. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)).

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal apresenta como deveres fundamentais do servidor público:



- Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- Ser cortês, tratar com urbanidade as pessoas, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e limitações individuais, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social. (DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm) XIV);

**3- Ações a serem desenvolvidas:**

<b>Objetivos</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Prazo para Implementação</b>	<b>Responsável pela Execução</b>	<b>Estado atual</b>
1. Garantir a efetividade na comunicação e informação na UFRJ.	1.1 Realizar campanhas educativas na página e <i>Instagram</i> da UFRJ e da Ouvidoria.	1.1.1 N.º de campanhas realizadas anualmente. 1.1.2 N.º de Unidades que reproduziram em suas páginas. 1.1.3 N.º de pessoas que acessaram/curtiram as postagens.	Contínuo	Ouvidoria	Em andamento
	1.2 Disparar campanhas educativas pelo SEI, SIGA e SOUGov	1.2 N.º de Unidades que receberam as campanhas.	Outubro 2024- contínuo	Ouvidoria	Em andamento
	1.3 Reforçar competência de servidores no atendimento ao público na UFRJ, durante	1.3 N.º de Ouvidorias Itinerantes e/ou palestras realizadas.	Outubro 2024- contínuo	Ouvidoria	Em andamento



	Ouvidorias Itinerantes.				
2. Sensibilizar a comunidade para boas práticas no atendimento ao público	2.1 Realizar campanhas educativas sobre a temática	2.1 N.º de campanhas educativas realizadas sobre a temática	Outubro 2024- contínuo	Ouvidoria	Em andamento
3. Realizar capacitação sobre atendimento de qualidade a servidores e profissionais que atuam na UFRJ.	2.2 Divulgar oportunidades de capacitação à servidores e profissionais que atuam na UFRJ	2.2 N.º de oportunidades de capacitação à servidores e profissionais que atuam na UFRJ divulgadas.	Outubro 2024- contínuo	Ouvidoria	Em andamento

#### 4- Referência

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **MDH faz campanha para divulgar Declaração Universal dos Direitos Humanos. 25/11/2018. Disponível em:**<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2018/novembro/mdh-faz-campanha-para-divulgar-declaracao-universal-dos-direitos-humanos> . Acesso em 07/10/2024.

BRASIL. UNICEF. Declaração Universal dos Direitos Humanos. <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 07/10/2024.

#### 5- Criação e Elaboração

Data de Validação	01 de Outubro 2024
Data de Revisão	01 de Outubro de 2025



**UFRJ**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Participantes	Ouvidoria- Geral Ouvidoria da Mulher Comitê de Integridade Unidades e Centros
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Fernanda de Avellar e Silva

**6- Validação do documento**

<b>Nome</b>	<b>Localização/ Função</b>	<b>Data</b>
Debora Alves Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em Administração	
Mario José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	
Monica Marques de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	