



Protocolo de Atendimento na Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

1- Introdução

Este é um Protocolo interno utilizado pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ para atendimento ao público. Tem como objetivo orientar as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher no tratamento de questões gerais demandadas pela comunidade.

2- Ações para prevenção

2.1 A Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, como rotina:

- a. Realiza atividades pedagógicas e/ou publica materiais informativos que se destinam à prevenção, formação e/ou sensibilização da comunidade universitária para exercício de seus direitos. As atividades pedagógicas permaneceram publicadas na página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufrj.br/>, no *Instagram* [@ouvidoriaufrj](#) e no Canal do *YouTube* [@OuvidoriaGeralUFRJ](#).
- b. Oferece aos Centros e Unidades a possibilidade de estar em seus espaços, por meio do Projeto Ouvidoria Itinerante, de forma presencial ou virtual, com ações pedagógicas orientando sobre as atribuições e funcionamento da Ouvidoria. Para solicitação é necessário o preenchimento do Formulário <https://forms.gle/bQM6qdht5Kf8Pc2U8>;
- c. A partir da análise de demandas recorrentes, a Ouvidoria poderá emitir aos gestores e unidades recomendações como meio propositivo para o aprimoramento dos serviços da UFRJ.

3- Ações de acolhimento e orientação à pessoa demandante:

- 3.1 A Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher disponibiliza espaço para o acolhimento, escuta ativa, orientações gerais sobre seus procedimentos por livre demanda em sua sala. Em caso de manifestações recebidas via *e-mail*, *WhatsApp* ou rede social, o manifestante será orientado a, caso deseje, solicitar reunião de acolhimento, escuta e orientação pelo *e-mail* secouvidoria@reitoria.ufrj.br.
- 3.2 As denúncias recebidas por telefone, e-mail ou presencialmente devem ser registradas na Plataforma Fala.BR. O(A) servidor(a) da Ouvidoria deve estimular a pessoa a fazer o seu cadastro no sistema e registrar a sua manifestação.

**4- Orientações para respostas aos e-mails da Ouvidoria:**

- a. Cabe à Ouvidoria a resposta aos *e-mails*, quando for direcionado para ela diretamente (constando como primeira demandada ou com seu nome explicitado no título/corpo do e-mail). Deve ser respeitado o direito à resposta do demandado principal da mensagem;
- b. Caso não seja a Ouvidoria a primeira demandada, a (o) servidora deverá avaliar se o tema é pertinente à Ouvidoria antes de emitir resposta. Caso seja informação relacionada à outra área, indicar o contato pertinente;
- c. Como citado, o(a) servidor(a) deverá responder à pessoa demandante agradecendo o contato, informando que foi observado que a área responsável já se encontra copiada e se colocando à disposição e orientando para formalização da demanda junto à ouvidoria via Plataforma Fala.Br caso assim deseje.
- d. Certificar-se que a resposta seja dada direta e somente à pessoa demandante. Caso seja pertinente, manter em cópia apenas as pessoas/unidades que tenham relação estreita com a situação demandada (áreas diretamente citadas ou que possuam relação com o assunto em pauta).

5. Criação e Elaboração

Data de Criação	Dezembro 2021
Data de Atualização	11 de Outubro de 2024
Data de Revisão	11 de Outubro de 2025
Participantes	Ouvidoria- Geral Ouvidoria da Mulher
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Fernanda Avellar

6. Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Debora Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em Administração	20/09/2024
Karla Sant'Anna	Ouvidoria/ Administradora	20/09/2024



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Mario Arruda	Ouvidoria/ Assistente em Administração	20/09/2024
Monica Marques	Ouvidoria/ Assistente em Administração	20/09/2024