

# A Ouvidoria Itinerante na promoção da cultura da paz na UFRJ- EEAN



EEAN/ UFRJ

Luzia Araujo  
Ouvidora Geral e  
Ouvidora da Mulher da UFRJ  
29/05/2024



# A UFRJ como campo de ação

A UFRJ tem estrutura similar à uma cidade de médio porte, compatível com o seu grau de relevância estratégica para o desenvolvimento do país.

- Cerca de 100 mil pessoas circulavam diariamente pelo campus Cidade Universitária, aproximadamente, antes da pandemia de covid-19.
- 53.500 estudantes de graduação (presencial e a distância), aproximadamente.
- 15.700 estudantes de pós-graduação (especialização, residência médica, mestrado e doutorado), aproximadamente.
- 4.242 professores.
- 3.524 técnicos-administrativos que atuam em hospitais e 5.278 técnicos-administrativos que atuam nas demais unidades da UFRJ.
- 7.542 aposentados e 3.297 pensionistas.



<https://ufrj.br/aceso-a-informacao/institucional/fatos-e-numeros/14/04/2022>.

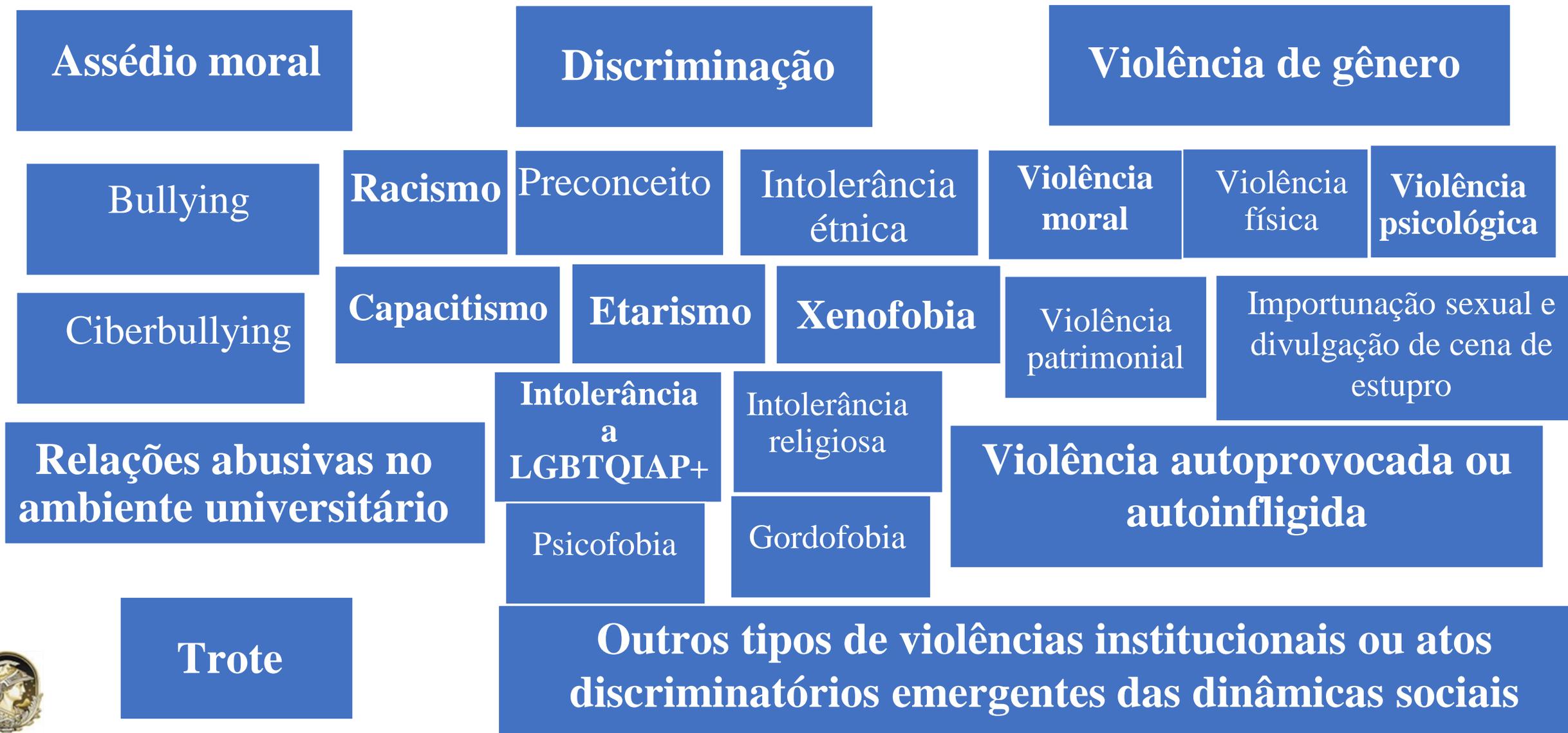
# A UFRJ como campo de ação

Em seus Centros e Unidades, sua marca é representada pela **diversidade social, cultural, econômica e política**, o que contribui para que surjam **conflitos e violações de direitos fundamentais** nesse ambiente.

## *Nossos campi:*

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)</li><li>• Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN)</li><li>• Centro de Ciências da Saúde (CCS)</li><li>• Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)</li><li>• Centro de Letras e Artes (CLA)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Centro de Tecnologia (CT)</li><li>• Centro Multidisciplinar UFRJ-Macaé (CM UFRJ-Macaé)</li><li>• Campus Duque de Caxias</li><li>• Complexo de Formação de Professores</li><li>• Complexo Hospitalar</li><li>• Fórum de Ciência e Cultura (FCC)</li></ul> |
|---|--|

# Motivações para conflito, violações de direitos e violências na UFRJ



# Sociedade, conflito e paz

---



- Uma democracia somente pode ser considerada plural quando oferece condições para o respeito às divergências e aos desacordos entre as pessoas e, principalmente, quando institucionaliza processos de mediação de conflitos, pois eles reafirmam nossa liberdade, como integrantes de uma sociedade (Brasil, 2013).
- A Ouvidoria como instrumento de mediação de conflitos nas relações universitária- Congresso Latino Americano de Investigação para a paz (CLAIP, abril de 2023).
- Uma Cultura de Paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não-violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação (ONU:2004).

# A Ouvidoria-Geral da UFRJ

**Sonho antigo**, cujo projeto inicial data de 1998, sendo retomado em 2003.

**A Ouvidoria está posicionada na estrutura hierárquica de assessoramento**, sendo diretamente ligada à Reitoria, preservando sua independência funcional.



A primeira **ouvidora-geral** foi a Prof.ª Cristina Ayoub Riche, que permaneceu no cargo de 2009-2021.



Aloisio Teixeira (1944- 2012)



Carlos Lessa (1936- 2020)

# Equipe da Ouvidoria



Luzia Araujo

A atual ouvidora, **Luzia Araujo**, foi nomeada em dezembro de 2021.



Aline Fonseca



Fernanda Avellar



Débora Abrantes



Karla Sant'Anna



Monica Marques

# O que é o trabalho de uma Ouvidoria

- As ouvidorias públicas são instâncias de **participação e controle social**.
- A participação social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- Responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de **aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços** oferecidos, **garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços**.

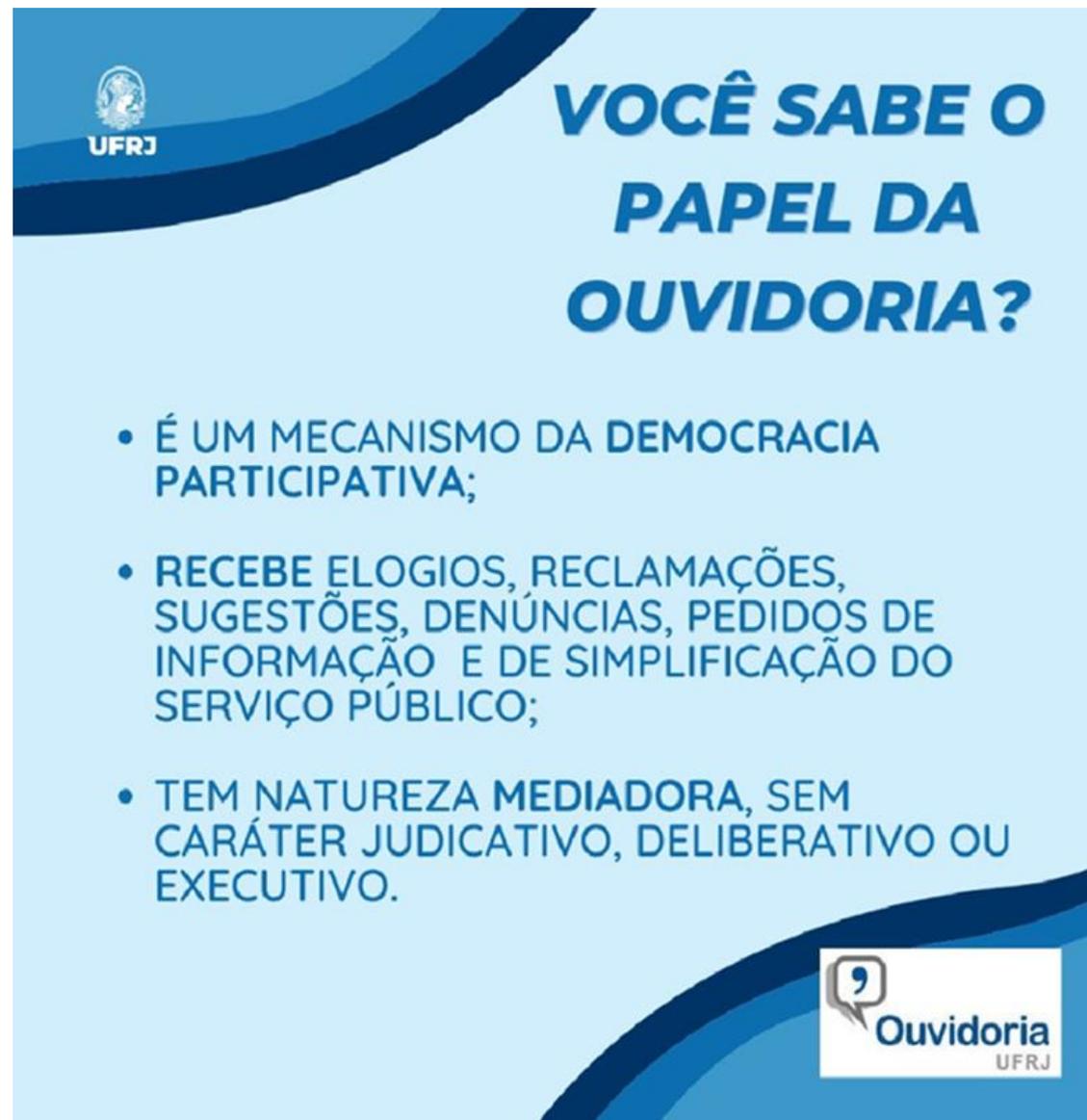
(Conceito adaptado do conteúdo acerca da participação e controle social que consta no Portal da Transparência do Governo Federal, mantido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU).



# ...E na UFRJ

- É a **voz do cidadão** e atua em sua representação.
- Busca **garantir direitos**, concretizando os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.
- Seu propósito é o de viabilizar:

espaços de escuta, expressão, acolhimento e assim, contribuir para que a UFRJ seja uma universidade cada vez mais participativa, inclusiva, transparente, eficiente e democrática.



**VOCÊ SABE O PAPEL DA OUVIDORIA?**

- É UM MECANISMO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA;
- RECEBE ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E DE SIMPLIFICAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO;
- TEM NATUREZA MEDIADORA, SEM CARÁTER JUDICATIVO, DELIBERATIVO OU EXECUTIVO.

 UFRJ

 Ouvidoria UFRJ

# Ouvidoria da Mulher da UFRJ

- Portaria UFRJ N° 438, de 16 de janeiro de 2023.

- Motivação:

**Violações de direitos e violências contra mulheres e a**

**representatividade, em número, da mulher na UFRJ (2022)**

- O atendimento abrange mulheres cis, transgêneros e transexuais, sejam elas servidoras, estudantes, estagiárias, terceirizadas, prestadoras de serviços e demais colaboradoras da UFRJ, que tenham sofrido qualquer forma de violência, no âmbito da Universidade.

Não se cale, denuncie



# Ouvidoria Itinerante na UFRJ

- Iniciado em 2014, o projeto Ouvidoria Itinerante teve como objetivo integrar a Ouvidoria às várias unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ, fomentando o debate de temáticas relevantes à comunidade universitária.
- Desde o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral, retomou o projeto, com palestras presenciais para sensibilização e informação.
- Em 2023, encaminhamos às Unidades o Processo SEI 23079.232995/2023-62, junto ao ofício nº 8/2023, oferecendo a atividade as mesmas.
- Atuamos, a partir de convite da Unidade ou de manifestação que chega à Ouvidoria, em que avaliamos a necessidade de realizar ação pedagógica sobre a temática.



## Formulário de solicitação da Ouvidoria Itinerante

Processo:

23079.232995/2023-62

Qual melhor período para realização da atividade? (tentaremos dar preferência pelos períodos informados, mas não há garantia)

Março  
Abril  
Maio  
Junho  
Agosto  
Setembro  
Outubro  
Novembro



Qual temática gostaria que fosse abordada?

Assédio moral  
Violência contra mulher  
Discriminação e preconceito  
Racismo  
Trote  
Relações abusivas no ambiente de trabalho  
Outros tipos de violências institucionais ou atos discriminatórios emergentes das dinâmicas sociais  
Violência autoprovocada ou auto infligida  
Outro:

Melhor dia e horário para reunião de alinhamento (definição de temas, palestrantes, data e local)

Segunda  
Terça  
Quarta  
Quinta  
Sexta

Sugira o horário/turno mais indicado para agendamento da reunião.

# Formas de acesso à Ouvidoria



**Quer falar com a Ouvidoria? Acesse o Fala.br!**  
É a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.  
<https://falabr.cgu.gov.br>

Outros canais de comunicação:

- Telefone: **3938-1619**
- E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)
- Agendamentos: [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)

Redes sociais:

- Instagram: [@ouvidoriaufrj](https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj)
- YouTube: [@ouvidoriageralufrj](https://www.youtube.com/ouvidoriageralufrj)



Qualquer pessoa, física ou jurídica, das comunidades interna e externa, que desenvolva alguma relação com a Universidade, pode levar a sua manifestação à Ouvidoria.

# Demandas de Ouvidoria

(01/01/2023 a 31/12/2023).

Fonte: Painel Resolveu?

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	298 (28,6%)
	SOLICITAÇÃO	179 (17,2%)
	DENÚNCIA	199 (19,1%)
	SUGESTÃO	8 (0,8%)
	ELOGIO	10 (1,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	348 (33,4%)

**Denúncia 19,1% + Comunicação 33,4% = 52,5%**

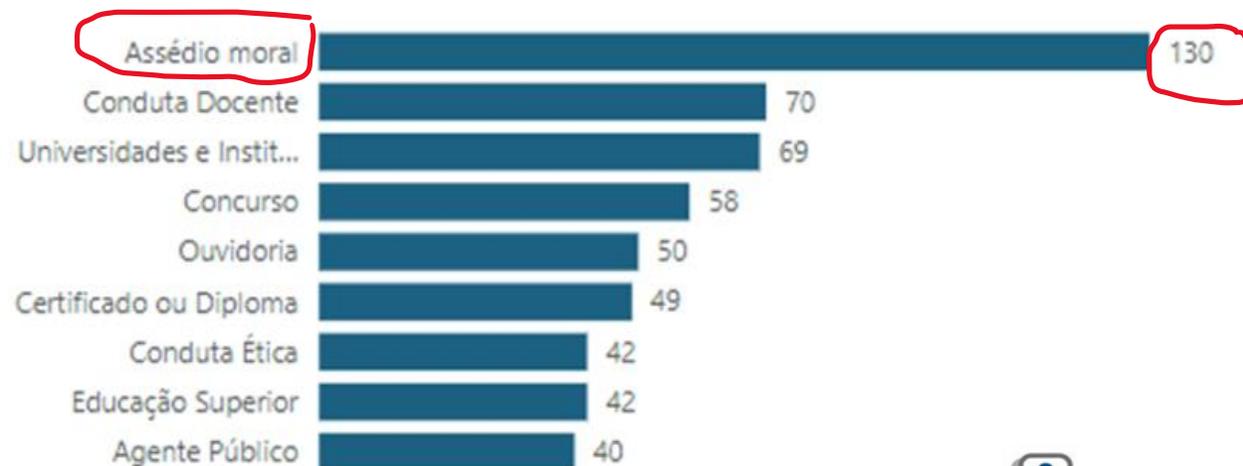
Rompa o ciclo do silêncio!



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Marie-France  
Hirigoyen

# Assédio no ambiente universitário

**Assédio**  
A violência **Moral**  
perversa no cotidiano

Podemos destruir alguém apenas com palavras e olhares subentendidos?

O Assédio Moral é uma conduta abusiva que se manifesta de forma frequente por meio de comportamentos, palavras, atos, ou escritos, podendo causar danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa.

Essa conduta é passível de existir nos mais diversos segmentos sociais nos quais as pessoas convivem, como na família, no trabalho, e nas instituições de ensino. (HIRIGOYEN, 2019)



# Contextualizando o problema

BELTRAME, B. S.



PROGRAMAS DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DOS CASOS DE ASSÉDIO:  
Benchmarking entre as Instituições Federais de Ensino Superior

PROGRAMS FOR PREVENTION AND TREATMENT OF HARASSMENT CASES:  
Benchmarking between Federal Institution of Higher Education

*Bianca Spode Beltrame* <sup>(1)</sup>

*Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UFRGS, Porto Alegre-RS*

A maioria das IFES participantes ainda **não** possui qualquer política de prevenção, e, dessas, 70% também não possui medidas de combate ao assédio. As práticas já utilizadas constituem-se basicamente de sensibilização e capacitação dos servidores (BELTRAME, 2020).

# Contextualizando o problema

- Mulheres negras são as mais assediadas dentro da universidade gaúcha.
- Mulheres são mais assediadas moralmente e sexualmente.
- Em 90% dos casos, esse tipo de agressão é cometido por homens.
- É raramente denunciado.

(ROSA et al, 2020)

- Mulheres são mais assediadas moralmente

Entre as mulheres que responderam ao questionário

52% das docentes,  
56,5% das técnicas-administrativas,  
44,6% das discentes  
dizem ter sofrido assédio moral.

- Mulheres são mais assediadas sexualmente

Entre as mulheres que responderam ao questionário,

14% das docentes,  
18,2% das técnicas-administrativas,  
16,5% das discentes  
dizem ter sofrido assédio sexual.

- Assédio não é denunciado

Entre as/os respondentes apenas:

12,7% das/os docentes,  
19,6% das/os técnicas/os-administrativas/os,  
e 7,51% das/os discentes  
que dizem ter sofrido assédio moral denunciado.



Pesquisa sobre percepção de assédio moral e sexual relativo a gênero na UFRGS - Relatório I

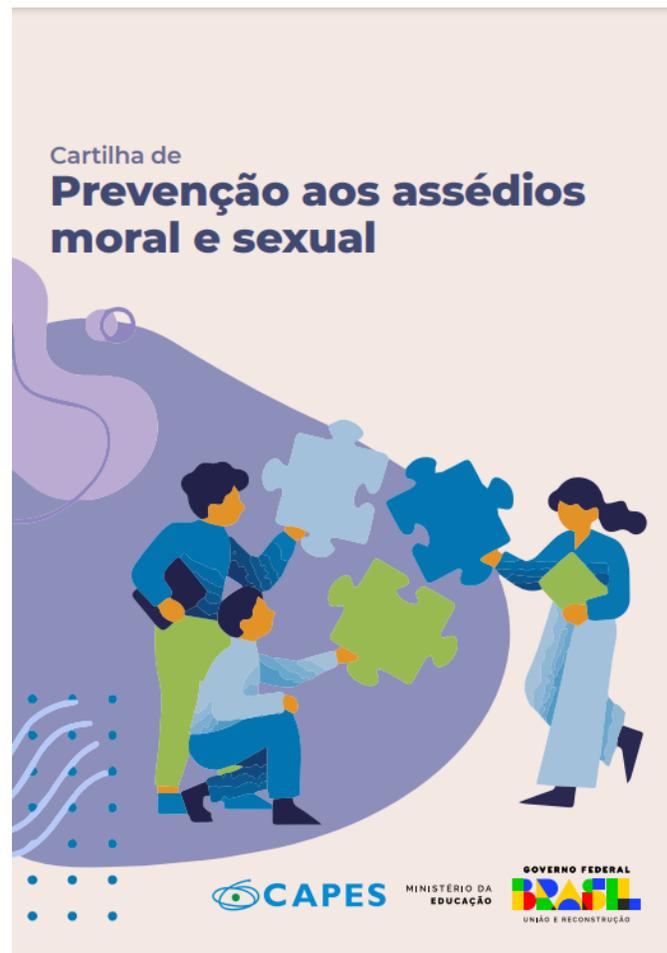
Bruna Silveira da Rosa, Marcia Cristina Barbosa, Daniela Borges Pavani, Angelo Brandelli Costa, Henrique Caetano Nardi, Carolina Brito

22 de Junho de 2020



# Instrumentos de trabalho

Lei nº 14.540/ 2023- instituiu o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da Administração Pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal.



# O que fazemos na Ouvidoria diante de uma denúncia?

- O procedimento de apuração é iniciado com a formalização da denúncia.
- A denúncia deverá ser realizada, preferencialmente, por meio da **Plataforma Fala.BR** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, acessando a opção "denúncia", disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>.
- Após a análise prévia de admissibilidade, a Ouvidoria encaminha:

## **Denúncias envolvendo trabalhadores da UFRJ**

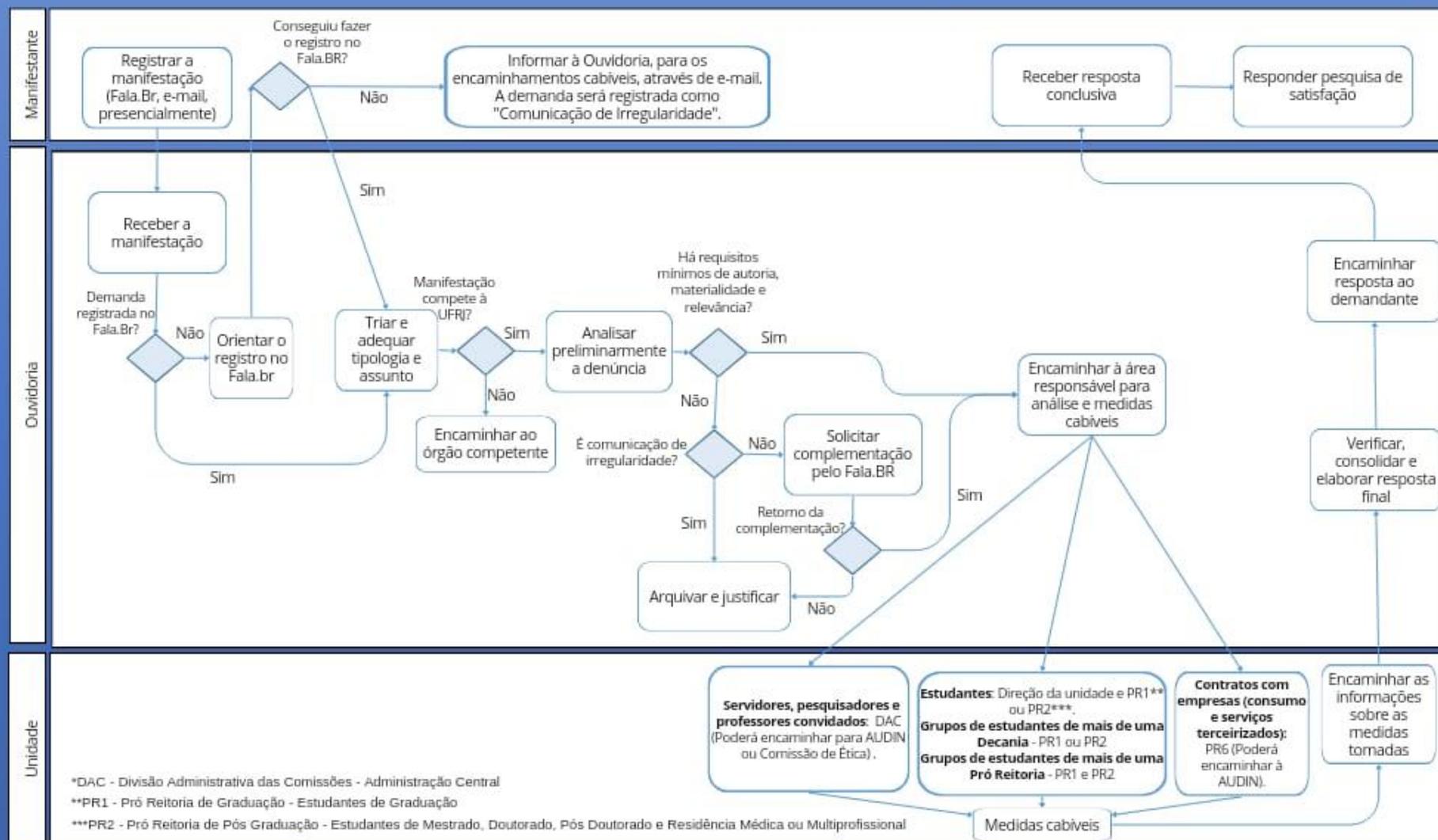
Encaminhamento à unidade correcional DAC/CORIN (Divisão Administrativa das Comissões), e à Gestão da unidade envolvida;

## **Denúncias envolvendo estudantes:**

Encaminhamento à Gestão da unidade envolvida e à Pró-Reitoria de Graduação ou de Pós-Graduação

# FLUXO DE ATENDIMENTO DENÚNCIAS

Comunicações de irregularidades (Denúncia anônima) - Denunciante não recebe retorno sobre o andamento da demanda.



# Decreto nº 10.153/ 2019 e Portaria CGU nº 581/2021



## É bom saber que:

- 1- a sua **denúncia** precisará ser recebida pela **unidade de Ouvidoria**;
- 2- os protocolos de atendimento da Ouvidoria são desenhados para **garantir a proteção da identidade de quem denuncia**;
- 3- a Ouvidoria realiza a **pseudonimização** de dados que permitam a identificação ou associação da denúncia com uma pessoa;
- 4- quando a identidade do denunciante é revelada, ele poderá estar sujeito ao **ato de retaliação**;
- 5- sempre que ações de retaliação ocorrerem em decorrência da denúncia, qualquer denunciante pode, e deve, **relatar tais ações para a CGU**, órgão que tem competência para recebê-las e apurá-las.



# Como prevenir

- Incentivo ao ambiente universitário respeitoso e inclusivo: usar comunicação respeitosa; evitar linguagem ofensiva,..;
- Promoção de uma educação democrática (Paulo Freire), com ampliação do diálogo, solidariedade, horizontalidade e transparência, diminuindo situações de risco para assédio;
- Não silenciar! Manter o silêncio contribui para a perpetuação da prática inadequada e até mesmo para a cristalização do assédio;
- Procure a Ouvidoria-Geral;
- Denuncie através do Sistema Fala.Br.



# Consequências do Assédio Moral

- Problemas de concentração,
- obsessões,
- fobias,
- crises de autoestima,
- depressão,
- angústia,
- sentimento de culpa,
- aumento de peso ou emagrecimento exagerado,
- redução da libido,
- aumento da pressão arterial,
- abuso de álcool, tabaco e outras drogas e
- pensamentos suicidas.



<https://iprcbrasil.com.br/assedio-moral/>

# SOU VÍTIMA, O QUE FAZER?

Rompa o ciclo do silêncio e fortaleça sua rede de apoio e proteção!

- O ciclo do silêncio, causado pelo medo, constrangimento ou vergonha da vítima, alimenta a pessoa agressora e pode contribuir para que o assédio se repita outras vezes.
- É importante que as ações de assédio moral ou sexual sejam repudiadas desde os primeiros comportamentos.
- Quanto mais tempo em situação de assédio, mais danos psicológicos, físicos, sociais e profissionais são causados à vítima e se torna cada vez mais difícil enfrentar a situação sozinha.
- Por isso, é importante romper a barreira do isolamento e trazer a público os fatos ocorridos.



# SOU VÍTIMA, O QUE FAZER?

Rompa o ciclo do silêncio e fortaleça sua rede de apoio e proteção!



Resista. Diga, claramente, NÃO à pessoa assediadora.

Repudie de pronto a atitude da pessoa assediadora e explicita que tal comportamento configura assédio.



Evite conversar e permanecer a sós com a pessoa assediadora.

Procure sempre ter a presença de outras pessoas como testemunhas.



Reúna provas do assédio.

Procure fazer um diário: anote, com detalhes, informações sobre as situações de assédio sofridas, tais como data, hora, local, conteúdo das conversas, pessoas envolvidas, testemunhas e o que mais achar necessário.



Denuncie por meio dos canais de denúncia



Procure solidariedade, ajuda mútua e estratégias coletivas para enfrentar o problema, sem fazer fofocas.

Busque ajuda dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que já passaram pela mesma situação.



É fundamental falar com alguém de sua confiança, não se isole.

Busque uma rede de apoio que ajude você a lidar com o ocorrido.

Procure suporte emocional com amigos, família, colegas e psicólogos.



Afaste sentimento de culpa e/ou inferiorização.

Lembre-se que a irregularidade da conduta não depende do comportamento da vítima, mas sim da pessoa assediadora.



UFRJ

[https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023\\_Cartilha\\_de\\_Preveno\\_aos\\_assdios\\_moral\\_e\\_sexual.pdf](https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023_Cartilha_de_Preveno_aos_assdios_moral_e_sexual.pdf)



# O que se espera de uma Ouvidoria

*Todos as pessoas têm a mesma origem, com  
tons e nuances. Somos como as  
diferentes folhas da mesma árvore*



Diga **não** à intolerância étnica!

Diga **não** à discriminação!

Diga **não** ao racismo!

Diga **não** à xenofobia!

Inspirado no folheto contra discriminação do CONAPRED -  
Conselho Nacional Para Prevenir La Discriminación - Do México

# O que se espera de uma Ouvidoria



**Ouvidoria-Geral e Ouvidoria Mulher da UFRJ na Biofísica CCS**  
**A Ouvidoria no enfrentamento às violações de Direitos Humanos e as violências no espaço universitário**

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral  
Aline Fonseca-Secretária  
Debora Abrantes- Assessora  
Fernanda Avellar- Assistente  
Karla Sant'Anna  
Monica Marques

Biofísica

**Assédio no ambiente universitário: o olhar da Ouvidoria-Geral da UFRJ sobre o estudante**



Ouvidora Geral e Ouvidora da Mulher na UFRJ  
05/03/2024

PR7

O papel da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da Mulher na UFRJ-Campos Macaé.



Campus UFRJ-Macaé  
Professor Alcides Teixeira



Luzia Araujo- Ouvidora-Geral  
Aline Fonseca-Secretária  
Debora Abrantes- Assessora  
Fernanda Avellar- Assistente  
Karla Sant'Anna  
Monica Marques

MACAÉ



**O papel da Ouvidoria da Mulher na prevenção de violações de direitos e no enfrentamento à violência contra mulher, no Instituto de Física da UFRJ**

Luzia Araujo  
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ  
27/11/2023

Instituto de Física

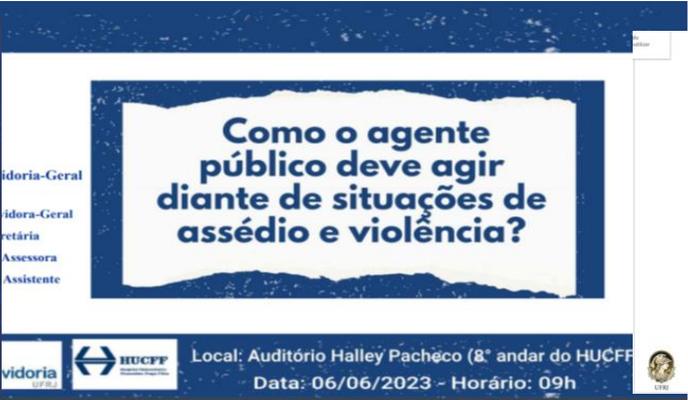


**Roda de Conversa**  
**PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA SEXUAL E AO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE UNIVERSITÁRIO**

Ludmila Fontenele  
Luzia Araujo  
Adriana Santos  
Josiane Barros  
Barbara Santos  
Fernanda Avellar  
João Victor Falk

29/09/2022 - 14h30 - Auditório Quinhentão (CCS)  
Transmissão pelo YouTube oficial\_ufrj

Odontologia



**Como o agente público deve agir diante de situações de assédio e violência?**

Local: Auditório Halley Pacheco (8º andar do HUCFF)  
Data: 06/06/2023 - Horário: 09h

HUCFF



**A Ouvidoria Itinerante na prevenção de violações de direitos e no enfrentamento à violência na UFRJ**

Luzia Araujo  
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ  
19/02/2024

CCJE



**ASSÉDIO MORAL E VIOLÊNCIA SEXUAL**  
ESCOLA DE MÚSICA, OUVIDORIA E UFRJ NA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO

**A Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Mulher na prevenção e enfrentamento de violação de direitos e violência contra mulher.**

Luzia Araujo  
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ  
28/11/2023

Escola de Música



**VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Violação de gênero e os desafios da Ouvidoria da Mulher na UFRJ**

Luzia Araujo  
24/10/2023

PPGD



**O papel da Ouvidoria-Geral e da Ouvidoria da Mulher na prevenção à violência sexual e ao assédio moral no ambiente universitário**

Luzia Araujo  
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ  
11/12/2023

Observatório do Valongo



**A OUVIDORIA GERAL E A OUVIDORIA DA MULHER DA UFRJ NA PROMOÇÃO DA CULTURA DE PAZ.**

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral  
Aline Fonseca-Secretária  
Debora Abrantes- Assessora  
Fernanda Avellar- Assistente  
Karla Sant'Anna  
Monica Marques

02/06/2023

COPPE

# Como consideração final...

O projeto tem favorecido o debate e a reflexão, para sensibilizar e esclarecer o corpo social acerca do assunto demandado, além de contribuir com a proposição de medidas e recomendações aos centros acadêmicos, decanias e órgãos gestores da UFRJ.

Que tenhamos a **liberdade de ação**, tal como compreendido por Augusto Comte: “a liberdade é o direito de fazer o próprio dever.”

Considerando que “a essência dos Direitos Humanos é o **direito a ter direitos**” (Hannah Arendt), que possamos juntos garantir os direitos de usuários de nossos serviços, de estudantes, servidores, profissionais contratados ou terceirizados e de toda a comunidade da UFRJ.

Assim, estaremos promovendo a **justiça social** e promovendo o enfrentamento a toda forma de injustiça, já que “a injustiça em qualquer lugar é uma ameaça à justiça por toda a parte” (Martin Luther King Jr.) e, “se ages contra a justiça e eu te deixo agir, então, a injustiça é minha.” (Mahatma Gandhi).



# Obrigada!

---

**Luzia Araujo**

**E-mail:**

**[ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)**

**[luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br](mailto:luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br)**

