



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Reitoria  
Gabinete da Reitoria  
Chefia de Gabinete do Reitor  
Secretaria Administrativa

### PORTARIA UFRJ Nº 1033, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2024

Define as atribuições da Ouvidoria-Geral da UFRJ relacionadas às Ouvidorias das Unidades do Complexo Hospitalar e da Saúde da UFRJ (CHS).

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, nomeado pelo Decreto de 27 de junho de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 121, de 28 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais, estatutária e regimental, e, através do processo nº 23079.262013/2023-67, resolve:

Art. 1º Definir as atribuições da Ouvidoria-Geral da UFRJ relacionadas às Ouvidorias das Unidades do Complexo Hospitalar e da Saúde da UFRJ (CHS).

Art. 2º As Unidades Setoriais de Ouvidoria localizadas no CHS são ligadas à Ouvidoria-Geral e têm resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, cabendo a Ouvidoria-Geral orientar a sua atuação.

Art. 3º É dever da Ouvidoria-Geral acompanhar o trabalho das Unidades de Ouvidoria localizadas no CHS, oferecendo indicações sobre o melhor caminho a seguir e recomendando os métodos mais convenientes para o alcance de melhores resultados.

Art. 4º Compete à Ouvidoria-Geral da UFRJ verificar a estrutura junto às Unidades de Ouvidoria localizadas no CHS, que deverá ser formada minimamente por um(a) Ouvidor(a) e um suplente, ambos pertencentes ao quadro permanente da instituição, observada a legislação vigente relacionada à estruturação das Ouvidorias e à nomeação, designação, exoneração e dispensa de seus titulares.

Art. 5º Compete à Ouvidoria-Geral da UFRJ aferir o cumprimento, pelas equipes das Unidades de Ouvidoria localizadas no CHS, no exercício de suas funções, do comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso exigido, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

Art. 6º É dever da Ouvidoria-Geral da UFRJ constatar junto à gestão máxima de cada uma das unidades hospitalares e de saúde da UFRJ, as condições de trabalho para que as Ouvidorias cumpram suas funções, visando a garantia dos direitos dos usuários, de forma que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano, assegurando:

I - sala própria, em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a manter a privacidade das pessoas, propiciar o acolhimento e oferecer a devida acessibilidade;

II - equipamentos eletrônicos e mobiliários, bem como acesso à rede informatizada, necessários ao trabalho;

III - independência funcional para atuação diante das instâncias de apuração.

Art. 7º As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente para a unidade setorial de Corregedoria do respectivo órgão ou entidade, não cabendo a submissão prévia da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem o dever de orientar o trabalho das Ouvidorias das Unidades do CHS:

I – na organização dos mecanismos e canais de acesso dos interessados às Ouvidorias das Unidades do CHS;

II – sobre a melhor forma de estudantes, servidores, profissionais colaboradores ou contratados, usuários dos serviços e seus familiares encaminhar os seus pedidos e acompanhar a tramitação;

III – para que atuem no recebimento de críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV – no encaminhamento de todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

V – em como dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI – sobre como contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – no acompanhamento da tramitação dos processos em que se envolvam, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – na agilização da tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista, ou em que se tenha demonstrado insuficiente, a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se sobrepuserem às questões de mérito, com potencial prejuízo para os interessados;

IX – no preparo anual de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFRJ, ocasião em que divulgarão os seus resultados;

X – na adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e/ou omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI – sobre a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de prevenir e corrigir situações inapropriadas ao serviço prestado pela unidade;

XII – no encaminhamento para estudo da Administração, direta ou indiretamente, de propostas para reformulação de normas e de mudanças de procedimentos que lhes pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

XIII – na promoção de capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UFRJ;

XIV – na cooperação com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XV – na elaboração do relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões, visando à melhoria das relações da UFRJ com as comunidades interna e externa, a fim de garantir o respeito dos direitos dos cidadãos.

Art. 9º Fica atribuído às Ouvidorias das Unidades que compõem o CHS o atendimento às demandas das demais Unidades do CHS que ainda não instituíram uma Ouvidoria própria.

Art. 10 Esta Portaria entra em vigor em 2 de janeiro de 2025.

**ROBERTO DE ANDRADE MEDRONHO**

Reitor



Documento assinado eletronicamente por **Roberto de Andrade Medronho, Reitor(a)**, em 10/12/2024, às 16:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.ufrj.br/autentica>, informando o código verificador **4926655** e o código CRC **FA4C0138**.

**Referência:** Processo nº 23079.262013/2023-67

SEI nº 4926655

Rua Antônio de Barros Castro, 119 - - Bairro Cidade Universitária

Rio de Janeiro - RJ - CEP 21941-853 - Telefone: (21) 3733-1985 - <http://www.ufrj.br>