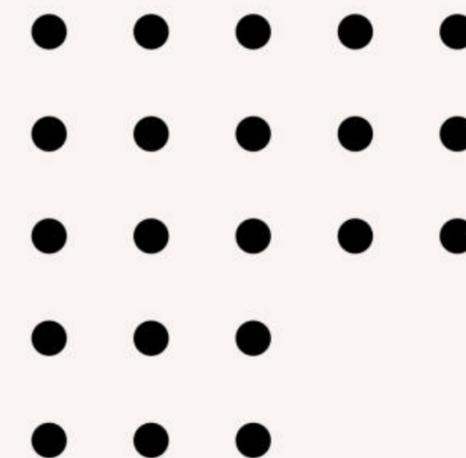


**OUVIDORIA E INTEGRIDADE:  
OS FLUXOS PARA REGISTRO E  
TRATAMENTO DE DEMANDAS NA  
UFRJ.**

Fernanda Avellar

Assistente da Ouvidoria-Geral da UFRJ - 22/11/2023



# A OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ

- **Resolução 06/2009 CONSUNI** - Oficialmente instituiu a Ouvidoria-Geral da UFRJ e aprovou o seu Regimento Interno.
- A primeira Ouvidora-Geral foi a Prof.<sup>a</sup> **Cristina Ayoub Riche**, que permaneceu no cargo até 2021. A atual Ouvidora, prof.<sup>a</sup> **Luzia Araujo**, foi nomeada em dezembro de 2021.
- A Ouvidoria está posicionada na estrutura hierárquica de **assessoramento**, sendo diretamente ligada à Reitoria, preservando sua **independência funcional**.



# A OUVIDORIA DA MULHER

- Instituída pela **Portaria UFRJ N° 438**, de 16 de janeiro de **2023**, assinada pela então Reitora Denise Pires.
- O atendimento abrange mulheres cis, transgêneres e transexuais, sejam elas servidoras, alunas, estagiárias, terceirizadas, prestadoras de serviços, e demais colaboradoras da UFRJ, que tenham sofrido qualquer forma de violência ou discriminação, seja ela física, sexual, psicológica, moral ou patrimonial.
- o **acolhimento** realizado pela **Ouvidoria da mulher** será sempre feito por **mulheres**.



# O PAPEL DA OUVIDORIA

- Instância **mediadora**, atua no pós atendimento;
- **Não possui** caráter administrativo, judicativo ou executivo;
- Acompanha as providências adotadas, realizando o **mapeamento** de eventuais falhas e possibilidades de melhoria em procedimentos apresentando **recomendações** à instituição.



**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.



# O PAPEL DA OUVIDORIA

- **Principal porta de entrada de demandas** das comunidades interna e externa que possuam relação com a universidade.
- Promoção de **ações pedagógicas** visando disseminar **boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos**, bem como prestar atendimento e orientação sobre tais instrumentos.





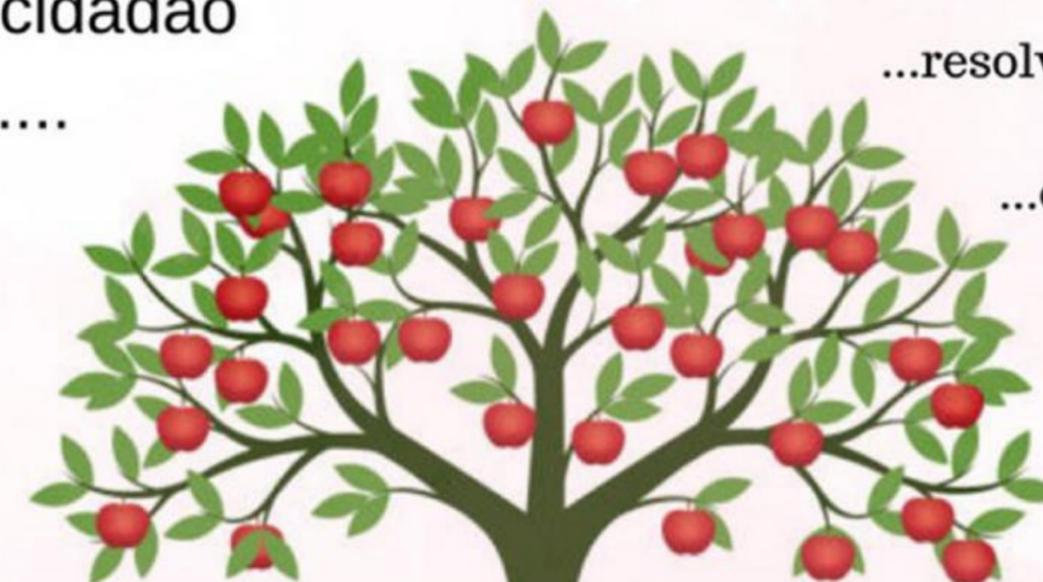
# O PAPEL DA OUVIDORIA

- Busca **garantir a voz e os direitos dos cidadãos**, concretizando o princípio da ética e transparência das relações com a sociedade.
- Atua para **garantir a integridade pública da Instituição**, de modo que a Universidade não se desvie da sua missão, dos seus objetivos, da sua função social e da entrega dos serviços esperados pela população de forma adequada, imparcial, efetiva e eficiente.



# O TRABALHO DA OUVIDORIA

O que o cidadão  
vê.....



...resolver demandas

...ouvir reclamações

...tirar dúvidas

...atender telefone

...encaminhar demandas

O que é o trabalho  
de ouvidoria.....

...humanização

...ações pedagógicas

...escuta ativa

...mediação

...acolhimento

...capacitação contínua

...empatia

...orientação

...relatórios

...dados estratégicos

...cultura de paz

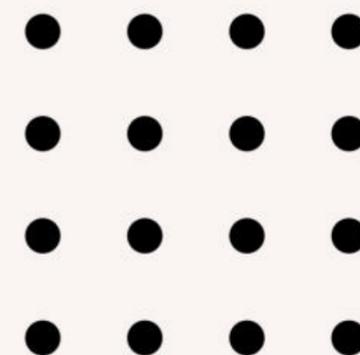
...respeito

...direitos humanos



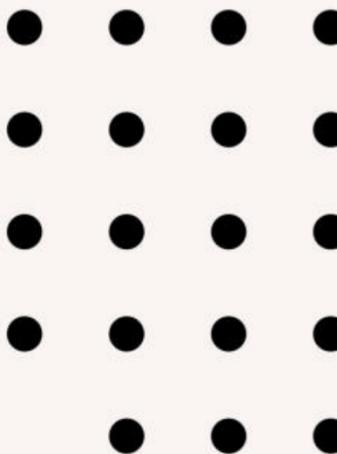
# CULTURA DE INTEGRIDADE

- Ações e programas que promovem o aumento da confiança da sociedade no Estado e em suas instituições.
- Baseia-se num conjunto de políticas internas, normas, processos e ferramentas de trabalho, capazes de prevenir, detectar e corrigir as atitudes que desviam do “certo a ser feito”.



# INTEGRIDADE NA UFRJ

- Comissão de Gestão de Integridade da UFRJ - Instituída em março de 2019, na gestão do então Reitor Roberto Leher.
- Presidida pela Ouvidora-Geral, Prof.<sup>a</sup> Cristina Ayoub Riche,



# INTEGRIDADE NA UFRJ

A comissão foi responsável por **elaborar**, coordenar a **implementação do Programa de Integridade** e exercer o seu **monitoramento contínuo**, visando seu **aperfeiçoamento na prevenção, detecção e enfrentamento** à ocorrência de atos lesivos na instituição.



# OUVIDORIA E INTEGRIDADE NA UFRJ

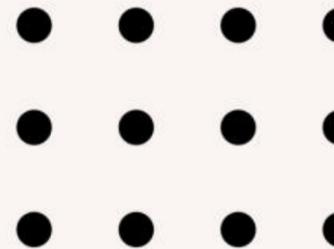
Enquanto instância de Integridade, a Ouvidoria:

- Promove trabalho de **escuta externa e interna**, canal esse necessário, inclusive, para a manutenção e legitimação do Programa de Integridade, com o **recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações** dos mais diversos públicos que se relacionam com a instituição.



# OUVIDORIA E INTEGRIDADE NA UFRJ

- **Divulga os canais de acesso à Ouvidoria;**
- **Os fluxos de tratamento das manifestações,** bem como os respectivos encaminhamentos e andamentos das mesmas, para assim criar uma atmosfera de confiança e integridade na UFRJ.



# CONSTRUÇÃO DOS FLUXOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA

LEI 12.527/2011- LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI 13.460/2017 - PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO

DECRETO 10.890/2021- PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

PORTARIA CGU 581/2021 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

LEI 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

DECRETO 10153/2019 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

PORTARIA CGU Nº 27/2022 - SISTEMA DE CORREIÇÃO DO PODER EXECUTIVO  
FEDERAL

Baseados na legislação  
vigente, buscam aprimorar  
medidas internas da  
universidade diante das  
demandas recebidas



# EMBASAMENTO LEGAL

- DECRETO Nº 10.153/2019 - **Proteção ao denunciante**

Art. 4º A denúncia será dirigida à **unidade de ouvidoria** do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia **exclusivamente** por meio de suas unidades de ouvidoria.

§ 2º **Não será recusado o recebimento de denúncia** formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.



# EMBASAMENTO LEGAL

- DECRETO Nº 10.153/2019 - **Proteção ao denunciante**

§ 3º Os **agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria** e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão **encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria** do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade e **não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.**



# EMBASAMENTO LEGAL

- **Resolução CGU 3/2019 - Proteção ao denunciante**

**Art. 5º - §2º** Os sistemas informatizados que façam o tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos os agentes públicos que as acessem e protocolos de internet (endereço IP), com as respectivas datas e horários de acesso.

- **Portaria CGU Nº 27/2022 - Sistema de Correição do Poder Executivo Federal**

**Art. 5º** São atividades típicas das unidades setoriais de correição:

I - instaurar e conduzir procedimentos investigativos;

OBS: DAC exerce papel de unidade de correição - PORTARIA UFRJ Nº 445/2023.



# EMBASAMENTO LEGAL

- **Portaria 581/2023**

**Art. 23.** A **Plataforma Fala.BR** é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

**Art. 31.** Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à **salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas**, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

**Art. 85.** O **relato de irregularidades** deverá ser **dirigido à unidade de ouvidoria** do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual **providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e distribuição às áreas de apuração competentes**.



# 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: 3938-0653
- 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)



# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

## 1 - RECEBER DEMANDAS

Manifestação chega à ouvidoria: Para Demandas administrativas, são fornecidas as orientações. Demandas de Ouvidoria (elogio, reclamação, sugestão, denúncias, solicitação) seguem o fluxo abaixo

## 2 - ORIENTAR PARA REGISTRO DA DEMANDA NO FALA.BR (DECRETO 10.153/2019)

- Identificadas:
  - Reclamação;
  - Elogio;
  - Solicitação;
  - Pedido de Informação;
  - Simplifique!
  - Denúncias
- Anônimas
  - Denúncia (pseudonimizada);
  - Comunicação de irregularidade;

## 3 - ANALISAR E ENCAMINHAR A DEMANDA ÀS ÁREAS RESPONSÁVEIS

## 4 - RECEBER AS RESPOSTAS ORIUNDAS DAS UNIDADES

A unidade tem o prazo de 20 dias, podendo o prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

## 5 - ENVIAR A RESPOSTA CONCLUSIVA AO DEMANDANTE

- Demandas gerais - Retornar ao demandante em até 30 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.
- Pedidos de informação - Prazo de 20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias.

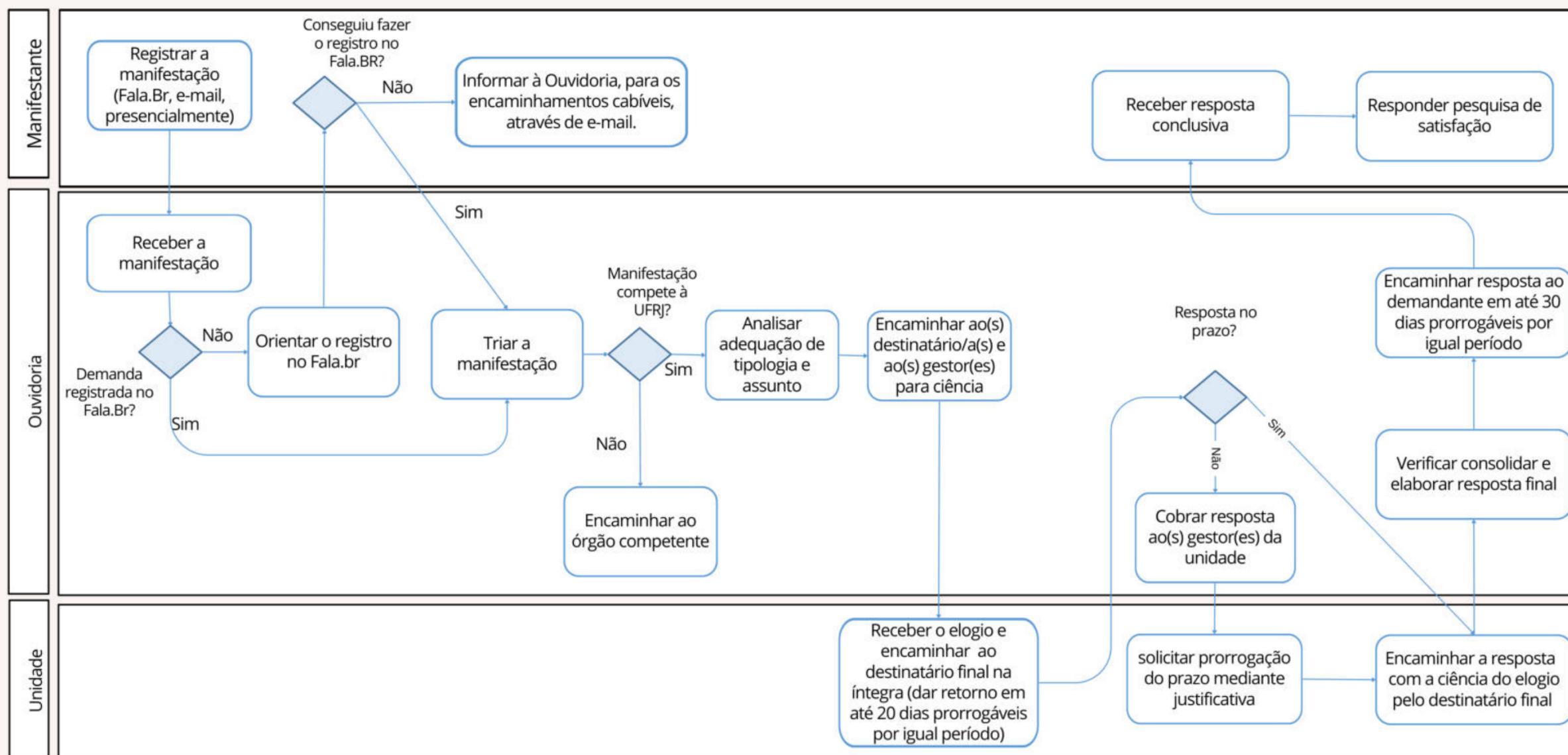
## 6 - RECEBER A RESPOSTA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



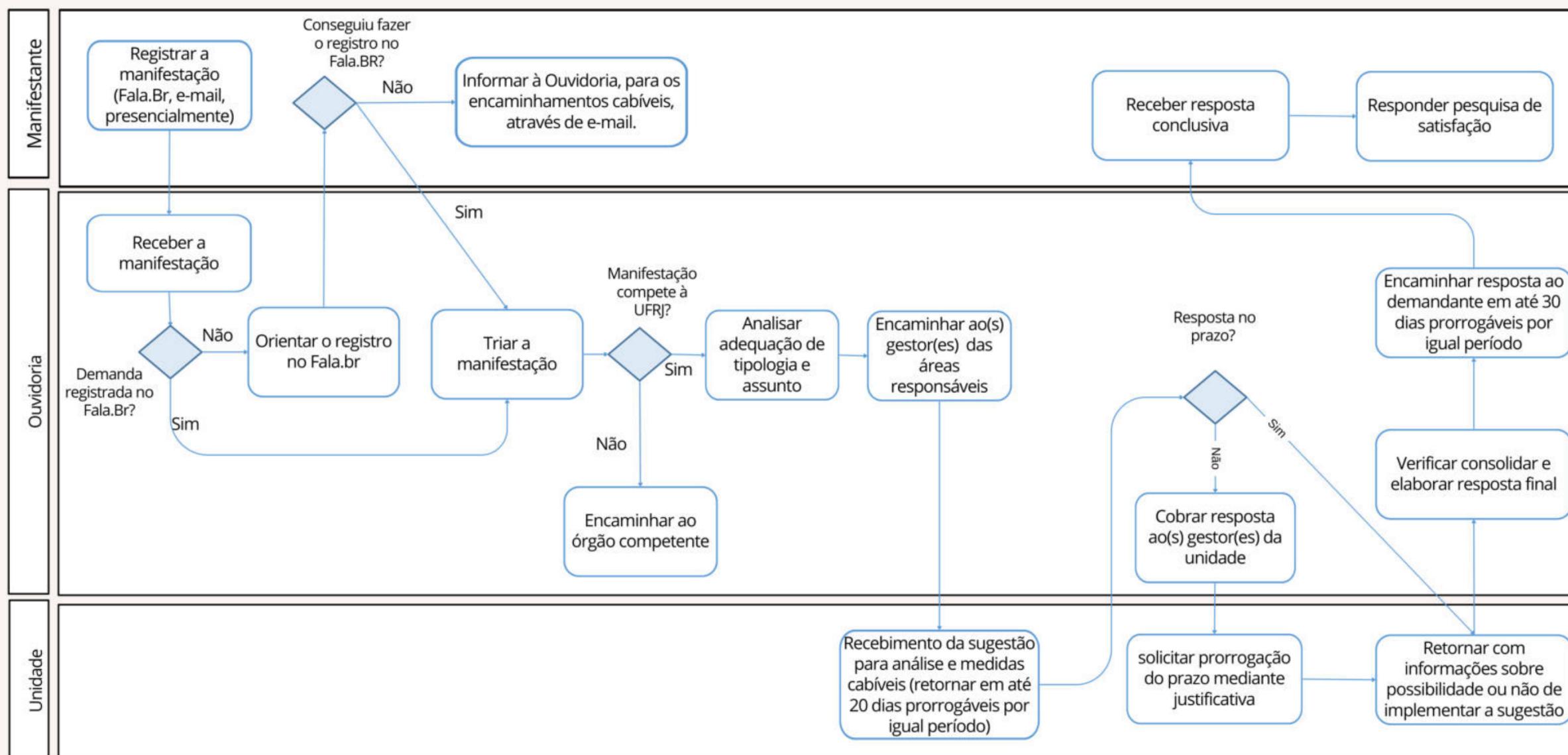
Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/fluxo-de-atendimento-da-ouvidoria>.

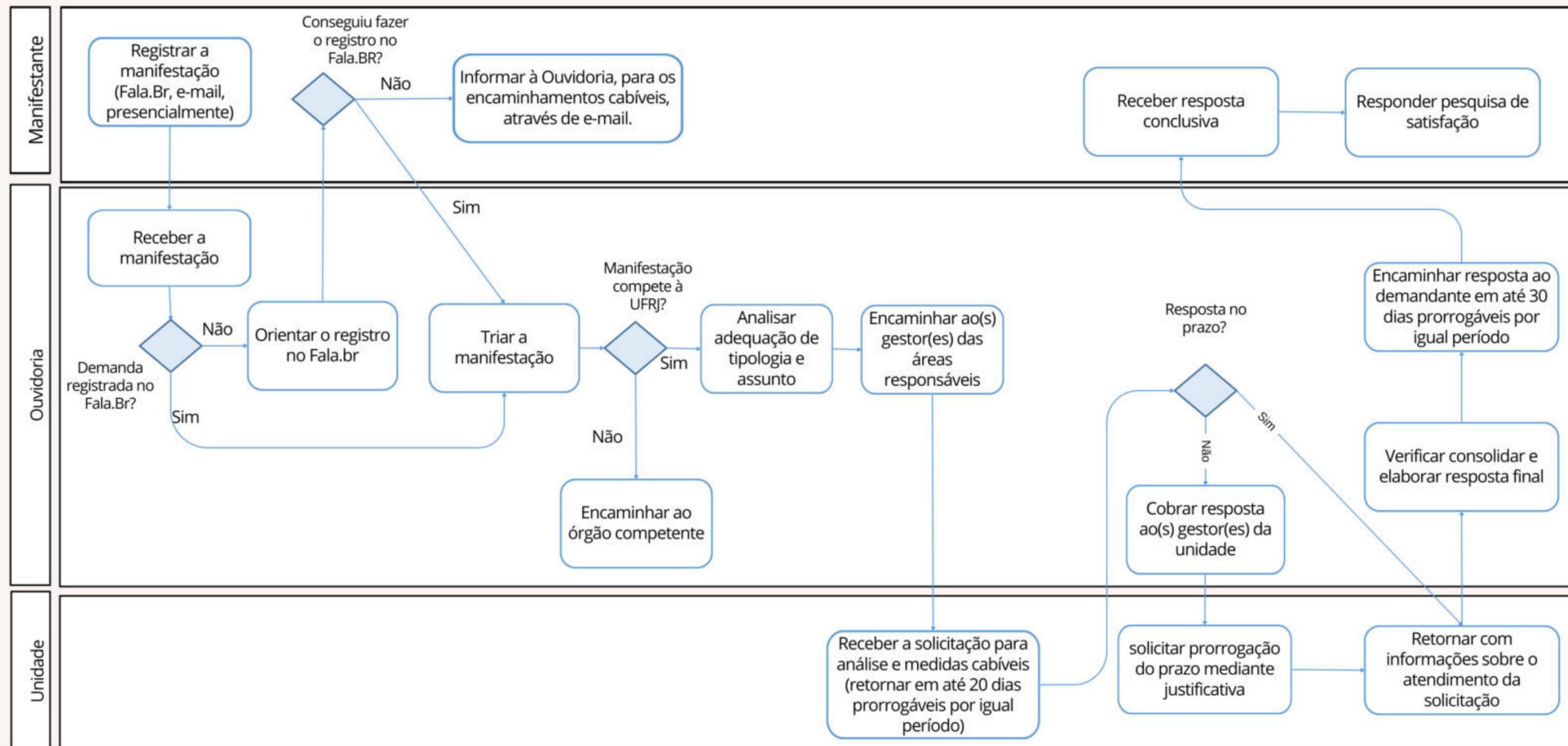
# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA ELOGIOS



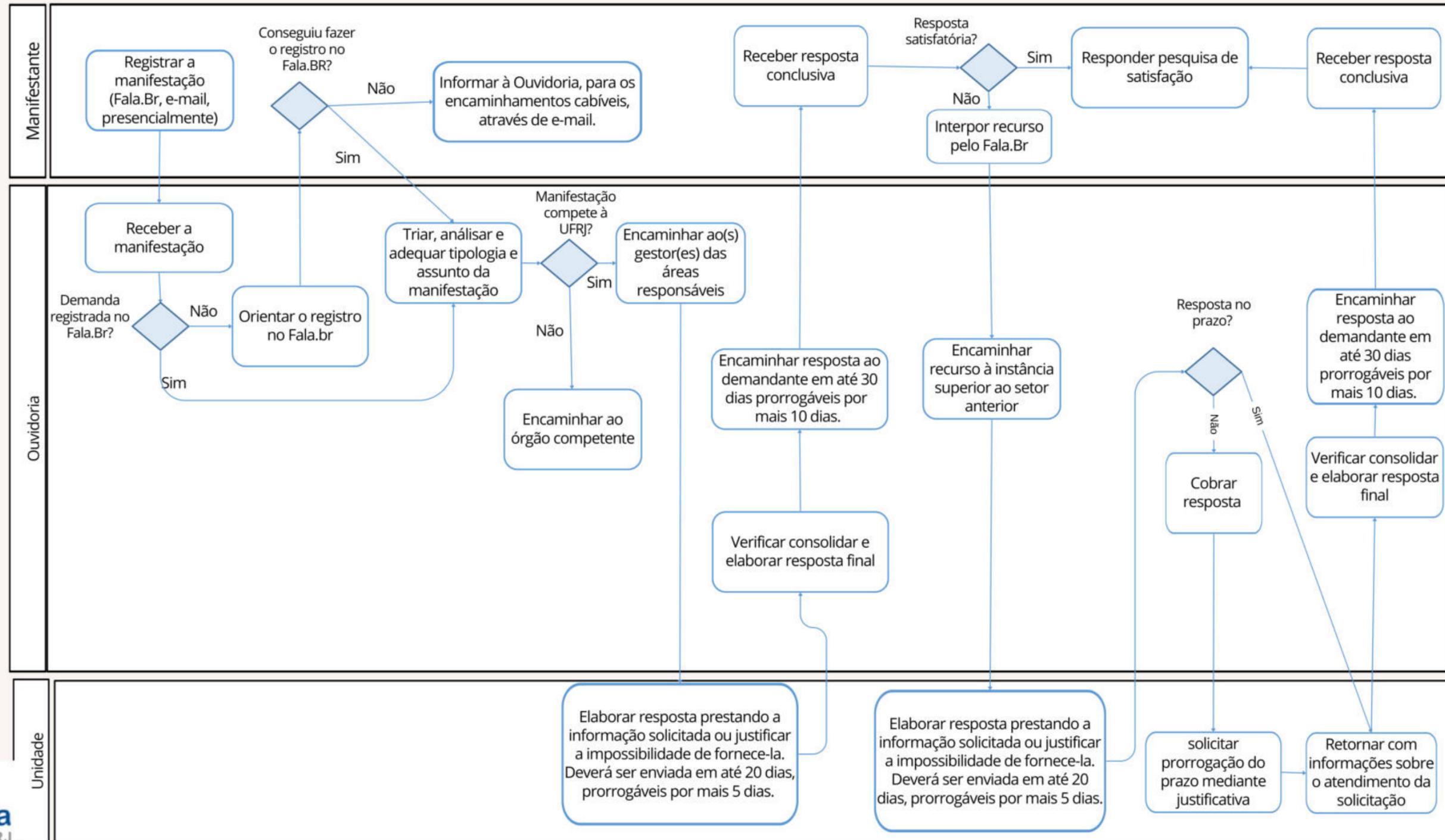
# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SUGESTÕES



# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SOLICITAÇÕES

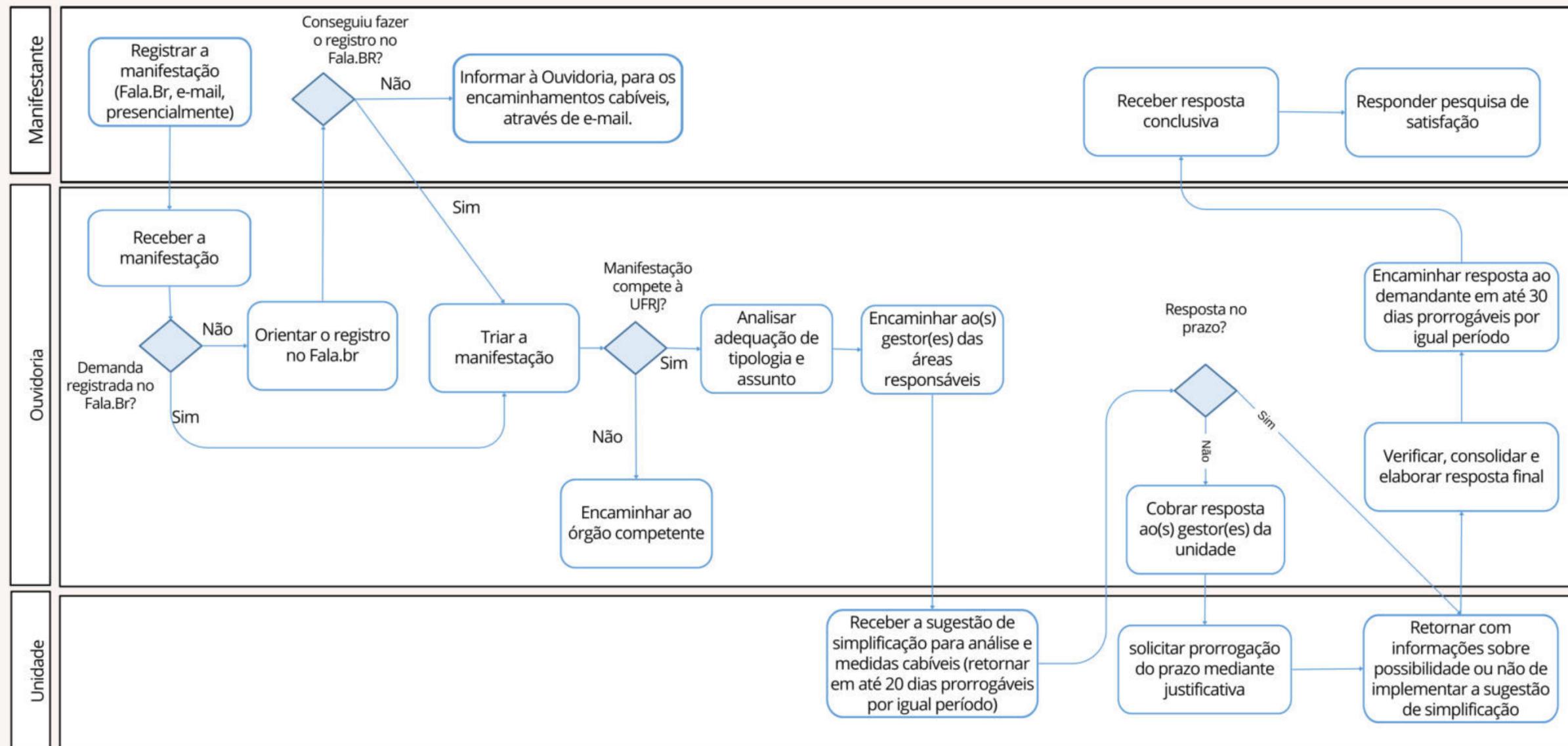


# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA ACESSO À INFORMAÇÃO

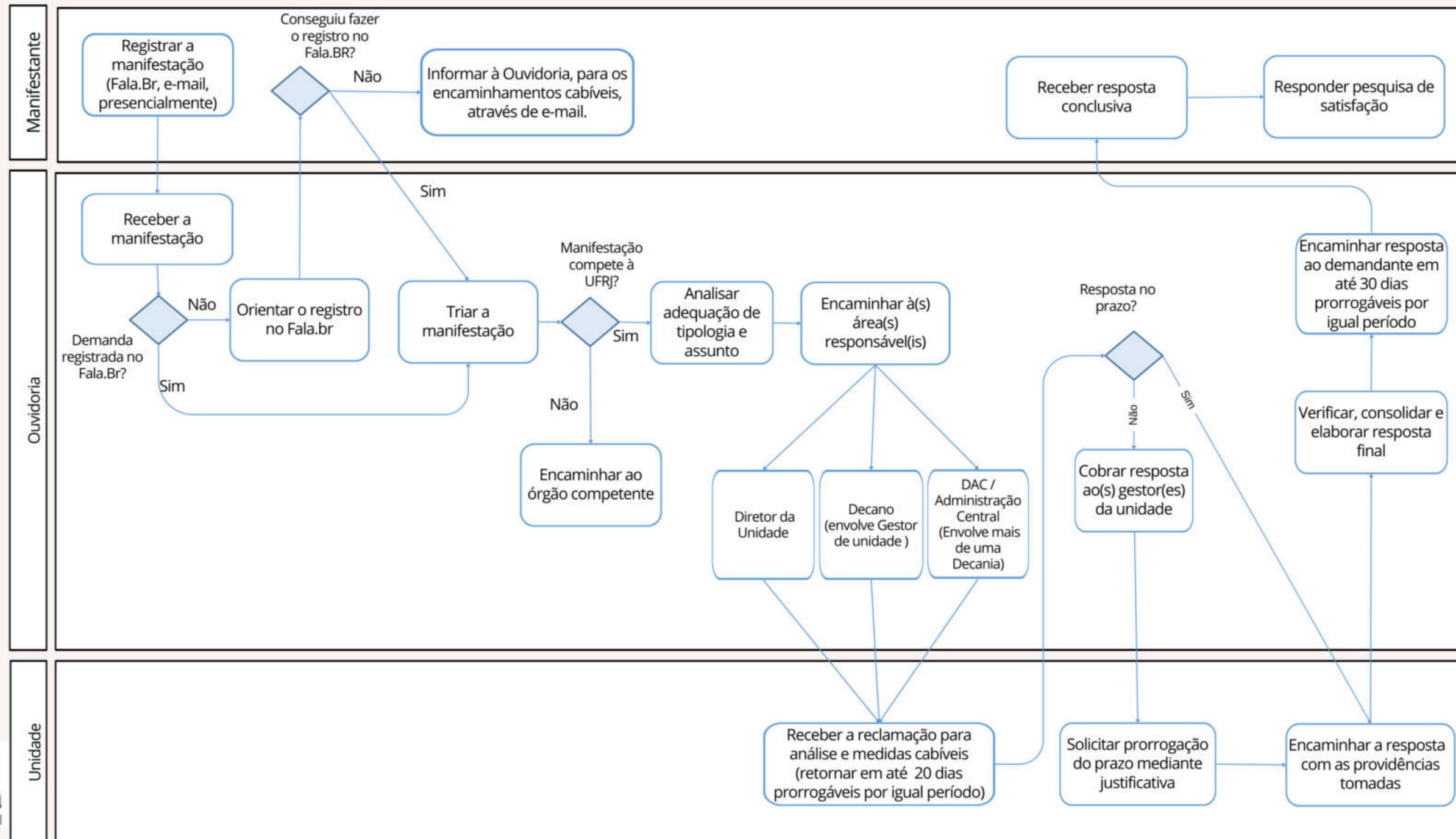


# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

## SIMPLIFIQUE!

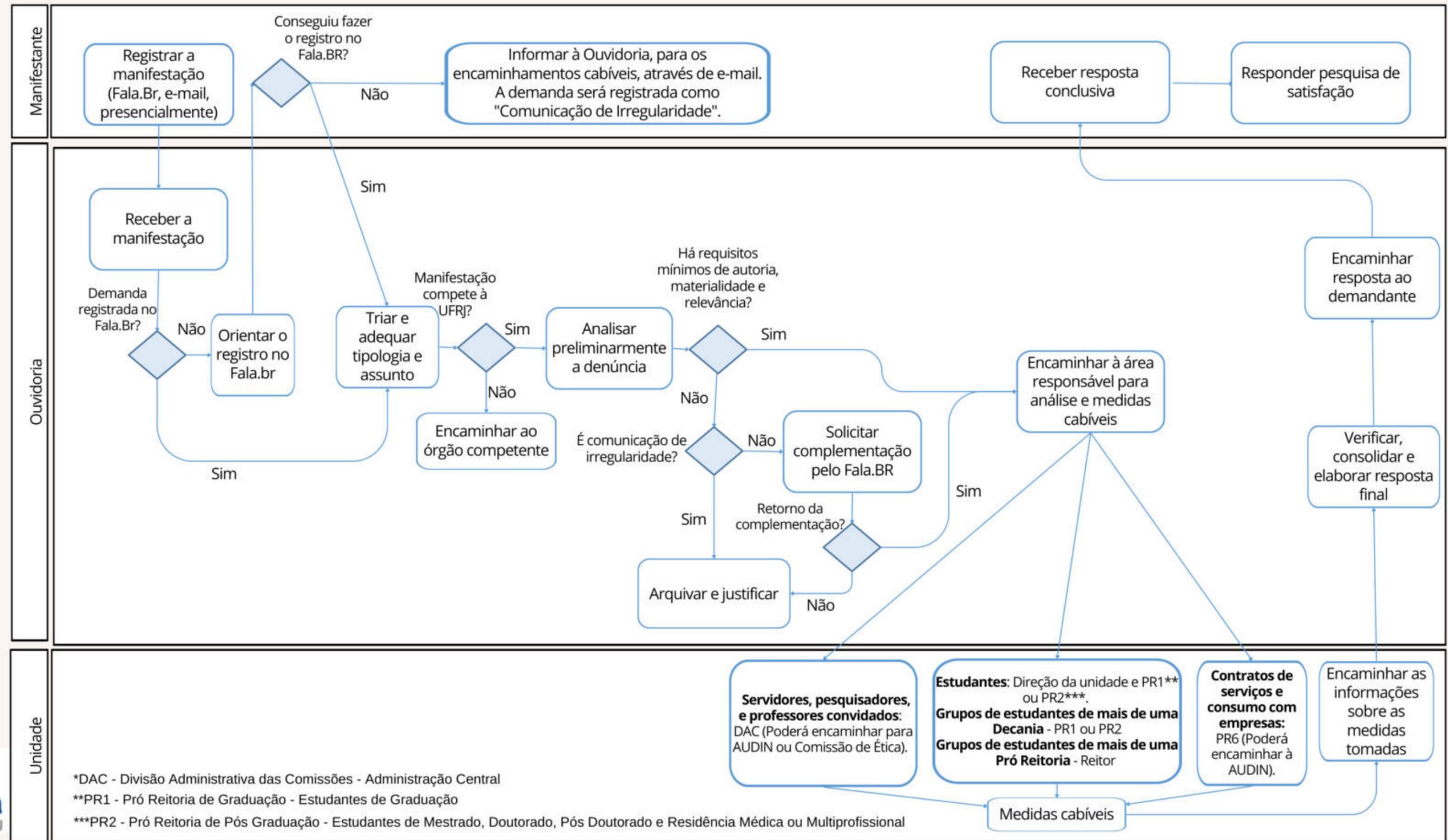


# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA RECLAMAÇÕES



# FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DENÚNCIAS

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



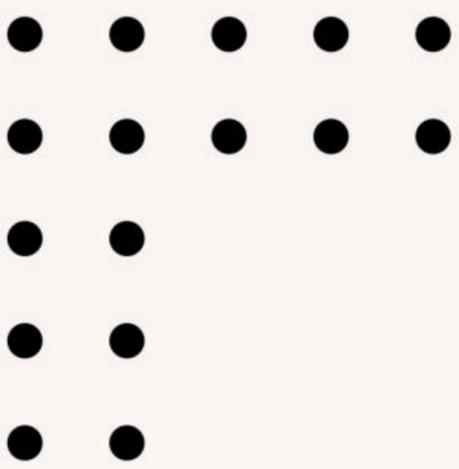
\*DAC - Divisão Administrativa das Comissões - Administração Central  
 \*\*PR1 - Pró Reitoria de Graduação - Estudantes de Graduação  
 \*\*\*PR2 - Pró Reitoria de Pós Graduação - Estudantes de Mestrado, Doutorado, Pós Doutorado e Residência Médica ou Multiprofissional

“

AINDA QUE NÃO POSSA MUDAR O MUNDO, A OUVIDORIA AJUDA AS PESSOAS A FALAREM E A ATUAREM DE UM MODO DIFERENTE. ELA DESPERTA A ESPERANÇA PROPOSITIVA NA MUDANÇA E VIABILIZA A POSSIBILIDADE DE CONSTRUÇÃO DE CONSENSOS, AO DIMINUIR A ASSIMETRIA DE PODER, COM UM OLHAR PARA O FUTURO.

Cristina Ayoub Riche





# Ouvidoria

## UFRJ

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

[fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br](mailto:fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br)

