



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



CARTILHA

***OUVIDORIA
DO IPUB***

EDNA GALVÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



O QUE É A OUVIDORIA DO IPUB?

Uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com os seus usuários internos e externos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir procedimentos de simplificação desses serviços.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



PARA QUE SERVE UMA OUVIDORIA?

- **ELOGIAR**
- **SOLICITAR**
- **RECLAMAR**
- **SUGERIR**
- **DENUNCIAR**
- **SIMPLIFICAR**



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Quem pode procurar a Ouvidoria?

- ***Qualquer pessoa física ou jurídica***

O que a ouvidoria do IPUB pode fazer por quem a procura?

- ***Auxiliar o usuário, de modo empático, sigiloso e imparcial, na interlocução com os setores de serviços oferecidos, mediando o acesso e possibilitando que seu ponto de vista seja conhecido pelo IPUB.***



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Formas de contato com a Ouvidoria:

Encaminhamento de manifestação pela Plataforma FALA.Br -
<https://falabr.cgu.gov.br>



Telefone: (21) 3938-0500 - ramal 234

e e-mail: ouvidoria@ipub.ufrj.br servem para orientar os usuários sobre a utilização e acesso à Plataforma Fala.BR;

e agendar atendimento presencial

**Local: Av. Venceslau Brás, n. 71 – Fundos,
térreo do prédio do Auditório Leme Lopes, sala 1.**

Horário de funcionamento: das 7:30 às 14h



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



O que é uma manifestação?

Manifestação é a oportunidade de os usuários expressarem para a Ouvidoria do IPUB-UFRJ, suas dúvidas, opiniões, anseios e angústias, em relação às suas necessidades quanto aos serviços;

Manifestar é o ato de tornar isto visível, expor, apresentar, declarar e publicizar.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Tipos de Manifestação:

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado pelo IPUB;

SUGESTÃO: proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços;

SOLICITAÇÃO: pedido de providência em relação a algum setor ou serviço do IPUB;

RECLAMAÇÃO: reportar uma insatisfação relativa a serviços ou atendimento prestado;



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Tipos de Manifestação:

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade;

SIMPLIFIQUE: solicitação de simplificação de prestação de um serviço que o usuário considere muito burocrático.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



O que é importante ao registrar uma manifestação?

O usuário deve descrever a situação de forma clara e objetiva de modo que a Ouvidoria entenda;

Deve ser específico quanto ao ocorrido, às pessoas envolvidas e ao período da demanda apresentada;

Informações pessoais, como a identificação, não devem ser inseridas no corpo da mensagem, a menos que sejam essenciais para a caracterização da manifestação;



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Ao fazer uma manifestação na Plataforma Fala Br:

ELOGIO: informe o nome do servidor a quem se destina, bem como seu setor de atuação ou serviço;

SUGESTÃO: para qual local, setor ou serviço se destina;

SOLICITAÇÃO: aponte o evento e qual possível solução ou providência necessita;

SIMPLIFICAÇÃO: aponte o serviço que precisa dessa providência;

RECLAMAÇÃO: indique os fatos e sua percepção para a solução do problema;

DENÚNCIA: indique os envolvidos, as circunstâncias; descreva a ocorrência, forneça datas e horários, setor, quais os danos para a administração pública ou para os usuários dos serviços públicos.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Saiba mais sobre a Plataforma FALA.Br 

O campo FALE AQUI é onde deve ser apresentada a narrativa da manifestação, com no máximo 800 caracteres.

Podem ser encaminhados arquivos nos formatos DOC, DOCX ou PDF, na impossibilidade de digitar nesse campo. Também podem ser anexados arquivos de imagem, dentro do limite de tamanho.

É permitido o envio de link para acesso ao material que possa corroborar as informações referidas na manifestação.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Quais os prazos para análise e resposta?

30 dias. Estes podem ser prorrogáveis, uma única vez, por mais 30 dias. Assim, a Ouvidoria tem um prazo de até 60 dias para a resposta conclusiva;

Neste prazo, a manifestação encaminhada para apreciação da Ouvidoria é concluída e a resposta enviada ao usuário.

Ao depender do assunto, a demanda é encaminhada ao gestor do serviço correspondente.

Ao se tratar de denúncia, o caso é encaminhado ao órgão apuratório da UFRJ (Fundão)- DAC - CORIN.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



O que não compete à Ouvidoria?

Não compete à Ouvidoria do IPUB atuar de forma correccional, investigativa ou punitiva.

Sua função é receber as manifestações de 2ª instância, analisá-las, respondê-las e, se for o caso, fazer a triagem e encaminhá-las aos setores competentes.

Encaminhar quaisquer denúncia ou comunicação de irregularidades à CAD - órgão da CORIN - UFRJ, competente para tratar dessas questões.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



É possível fazer uma Manifestação anônima?

Sim, mas, se o registro for anônimo, não haverá número de protocolo, nem resposta da Ouvidoria.

Contudo, é possível se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

Caso queira se identificar, sua identidade será protegida conforme prevê a lei de acesso à Informação; o Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos; e o Decreto 10.890/2021 que trata da Proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Que manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

Manifestações anônimas sem indícios mínimos de materialidade; as que trazem ameaças, insultos e expressões de baixo calão, além daquelas encaminhadas com boatos e baseadas somente em divulgações da mídia, sem nexo e objetivo claro.

O usuário pode fazer uma falsa denúncia?

Realizar intencionalmente uma denúncia falsa e/ou caluniosa, simulando provas para iniciar uma investigação contra terceiros, é atuar de má-fé.

Desse modo, pode perder a proteção do anonimato.

Os canais da Ouvidoria devem ser utilizados com responsabilidade e seriedade.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Além da manifestação na Plataforma FALA.Br, como o usuário pode propor melhorias ao IPUB?

A Ouvidoria do IPUB pode fazer consultas periódicas acerca dos serviços oferecidos pelo Instituto, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O resultado destas enquetes servirá de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação dos serviços oferecidos.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



O que é e como se constitui um Conselho de Usuários?

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é composto por um conjunto de voluntários que se inscreve na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Esses voluntários podem sugerir melhorias nos serviços que julgarem convenientes, em um ou mais setores do IPUB.

Quer ser um voluntário? Cadastre-se em:
<https://conselhosdeusuarios.cgu.gov.br>

Toda participação é virtual.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



Ouvidora do IPUB: Edna Galvão

Acompanhe os trabalhos da Ouvidoria:

<https://www.ipub.ufrj.br/ouvidoria-ipub-ufrj/>



Encaminhe sua manifestação pela Plataforma FALA.Br

<https://falabr.cgu.gov.br>



Telefone: (21) 3938-0500 - ramal 234 ou

E-mail: ouvidoria@ipub.ufrj.br para agendar atendimento presencial.

Funcionamento: das 7:30 às 14h, diariamente.

Av. Venceslau Brás, n. 71 – Fundos, térreo do prédio do Auditório Leme Lopes, sala 1.