



**AGETRANSP**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro



Data do evento: 11 e 12 de abril de 2019

Horário: 9hs às 17hs

Local: Salão Muniz de Aragão - Campus UFRJ - Praia Vermelha

## ÍNDICE

1. A PROGRAMAÇÃO
2. O EVENTO
2. A PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA
3. APRESENTAÇÕES
4. CLIPPING

### 1. A PROGRAMAÇÃO

#### VI FÓRUM DE OUVIDORIAS





## **1 VI FÓRUM DE OUVIDORIA PÚBLICAS DO RIO DE JANEIRO**

**2 DATA: 11 E 12 DE ABRIL**

**3 LOCAL: AUDITÓRIO MANOEL MAURÍCIO DE ALBUQUERQUE DECANIA DO  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS CAMPUS UFRJ | PRAIA VERMELHA**

Programação 1º dia:

### **4 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 14h - Abertura do evento**

Roberto Leher • Reitor da UFRJ

Marcelo Correa e Castro • Decano do Centro de Filosofia e Ciências Humanas

Valmir Gomes Dias • Ouvidor Geral da União

Cristina Ayoub Riche • Ouvidora-Geral da UFRJ

José Luis Campos Xavier • Desembargador do TRT1

Denise Freitas Fabião Guasque • Ouvidora Ministério Público do Rio de Janeiro

Carlos Constela • Presidente do Instituto Latino-americano de Ombudsman Defensorias del Pueblo (ILO)

### **5 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 14:30 as 15h - A crise do sistema político e sua relação com os direitos fundamentais**

Carlos Constela • Presidente do Instituto Latino-americano de Ombudsman Defensorias del Pueblo (ILO)

### **6 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 15h as 16:10h - Como classificar informações sem ferir o princípio da Transparência • Decreto 9690/19**

Karina Furtado Rodrigues • Professora da Escola de Comando e Estado Maior do Exército

Aginaldo Fernandes • Pró-Reitor de Pessoal da UFRJ e Responsável pela LAI na UFRJ

Jessie Lima • Procurador-Geral da UFRJ

Moderador: Marcos Lindomar • Chefe de Gabinete Ouvidora-geral da União

### **7 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 16:15h as 16:45h - Integração Ouvidorias e Corregedorias**

Gilberto Walter • Corregedor-Geral da União

### **8 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 17:15h as 18:20h - Atração Cultural • Grupo de Chorinho da Escola de Música da UFRJ**

### **9 QUINTA-FEIRA • 11/04/2019 - 18:30h - Encerramento**

Programação 2º dia:

**10 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 9h-10:30h – Lei Geral de Proteção de Dados – Principais impactos nas atividades das Ouvidorias**

Alessandro Moron • Deputado Federal, relator do Marco Civil da Internet

José Romão • Ouvidor da BR Distribuidora Fabio do Valle Valgas da Silva • Ouvidor-Geral da União - Adjunto

Moderadora: Carla Arrede • CGU /RJ

**11 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 10:30h – 10:45h - Intervalo**

**12 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 10:45h-12:15h – Políticas de enfrentamento e combate ao assédio organizacional**

Fábio Rodrigues Gomes • Juiz do TRT 1

Karla Valle • Assistente social do TRT1

Denise Freitas Fabião Guasqueei • Ouvidora MPRJ – “Ouvidoria e Direitos Fundamentais”

Moderadora: Cristina Amou Riche • Ouvidora-Geral da UFRJ

**13 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 12:15h-12:30h – Eleição do anfitrião do VII Fórum**

**14 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 12:30h-14h – Almoço**

**15 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 14h-14:25h – Treinamento em Ouvidoria: Uma experiência lúdica (Ouvidoria de Furnas)**

**16 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 14:25h-16h – Inovação Tecnológica e Cidadania**

Rodrigo Nejm • Diretor da Safernet Brasil

Neide Mara Cavalcanti Cardoso de Oliveira • Procuradora Regional da República Coordenadora do grupo de apoio de combate aos crimes cibernéticos - “Defesa da Cidadania”

Ludmila Fontenele Cavalcanti • Professora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFRJ - "Uso de aplicativo no enfrentamento à violência contra a mulher: A experiência do EVISU"

Valmir Gomes Dias • Ouvidor Geral da União – “Ouvidoria do Futuro”

Moderador: Jorge Fernandes • Gestor de Ouvidoria TRT1

**17 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 16h-16h30 – Ouvidoria, a voz que não pode ser esquecida**

Cristina Ayoub Riche • Ouvidora-Geral da UFRJ

**18 SEXTA-FEIRA • 12/04/2019 - 17h – Encerramento**

## 2. O EVENTO

O Uvidoria da UFRJ foi a anfitriã deste ano do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, que aconteceu dias 11 e 12 de abril, no Salão Muniz Aragão, no Campus Praia Vermelha da UFRJ.

O evento debateu temas relevantes à atuação das Ouvidorias Públicas, com ênfase para o debate sobre a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrará em vigor em 2020; a aplicação e uso da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e do E-OUV; o tratamento de denúncias no atendimento das Ouvidorias e a importância do trabalho conjunto das Ouvidorias e das Controladorias.

Ao longo do Evento, foi anunciado que o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro receberá o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, em 2020, em local ainda a ser definido.

## 3. A PARTICIPAÇÃO NO EVENTO

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, João Bosco de Lima, Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação da Ouvidoria), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), participaram do Fórum.





#### 4. CLIPPING

##### **MPRJ participa do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro**

**Publicado em 15/04/2019 20:35 - Atualizado em 15/04/2019 20:35**

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/UFRJ, participou, na quinta e sexta-feira (11 e 12/04), do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, realizado pela UFRJ, no campus Praia Vermelha.

É a sexta edição do evento, que tem como objetivo fortalecer as ouvidorias do Estado, proporcionar a troca de experiências entre atores envolvidos e contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos. Para tanto, durante os dois dias foram abordados os mais diferentes aspectos que envolvem o dia a dia dos ouvidores, desde o impacto da Lei Geral de Proteção de Dados nas atividades das ouvidorias até a crise do sistema político e sua relação com os direitos fundamentais. Também foram apresentados exemplos práticos e discutidas legislações sobre o tema.

A procuradora de Justiça Denise Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ, participou da mesa de abertura do evento e do painel sobre políticas de enfrentamento e combate ao assédio organizacional, ao lado do juiz do Tribunal Regional do Trabalho (TRT) Fábio Rodrigues Gomes e da assistente social do TRT Karla Valle. A moderadora foi a Ouvidora-Geral da UFRJ, Cristina Ayoub Riche.

Na quinta-feira (11/04), os painéis discutiram a crise do sistema político e sua relação com os direitos fundamentais, como classificar informações sem ferir o princípio da Transparência (decreto 9690/19) e a integração de Ouvidorias e Corregedorias. No fim do dia os presentes aproveitaram uma apresentação do Grupo de Chorinho da Escola de Música da UFRJ. Já na sexta-feira, foram detalhados os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados para o trabalho das Ouvidorias, as Políticas de enfrentamento e combate ao assédio organizacional, inovações tecnológicas, além da realização de uma experiência de Treinamento em Ouvidoria. O discurso de encerramento foi feito por Cristina Riche, com o tema “Ouvidoria, a voz que não pode ser esquecida”.

Participaram das mesas o reitor da UFRJ, Roberto Leher; o decano do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFRJ, Marcelo Correa e Castro; o Ouvidor-Geral da União, Valmir Gomes Dias; o desembargador do TRT José Luis Campos Xavier; o presidente do Instituto Latino-americano de Ombudsman Defensorias Del Pueblo, Carlos Constela; a professora da Escola de Comando e Estado Maior do Exército Karina Furtado; o pró-reitor de Pessoal da UFRJ, Agnaldo Fernandes; o procurador-geral da UFRJ, Leziel Lima; o chefe de gabinete da Ouvidora-geral da União, Marcos Lindmayer; o Corregedor-Geral da União, Gilberto Waller; o deputado federal Alessandro Molon; o Ouvidor da BR Distribuidora, José Romão; o ouvidor-geral adjunto da União Fabio do Valle; o diretor da Safernet Brasil, Rodrigo Nejm; a procuradora da República Neide Mara Cavalcanti; a professora UFRJ Ludmila Fontenele; e o gestor da Ouvidoria do TRT, Jorge Fernandes.

Ao fim do encontro, por aclamação, o Ministério Público do Rio foi escolhido para sediar em abril de 2020 o VII Fórum de Ouvidorias Públicas.

<http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/71710>

## **RT/RJ PARTICIPA DO VI FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO RIO DE JANEIRO**

**Data de criação: 15/4/2019 12:51:00**

Desembargador José Luís, de pé, falando ao microfone, ao lado dos outros integrantes da mesa de abertura do evento O Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT/RJ) participou, nos dias 11 e 12 de abril, do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, realizado no Auditório Manoel Maurício de Albuquerque, no campus da Praia Vermelha da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Focado na troca de experiências, o evento reuniu ouvidores e gestores das Ouvidorias de órgãos públicos das três esferas de governo localizados em território fluminense.

O desembargador José Juis Campos Xavier, ouvidor suplente do TRT/RJ, participou da abertura do fórum representando o Regional fluminense. O evento também contou com a participação do juiz do trabalho Fábio Rodrigues Gomes e da servidora Karla Valle, assistente social do Tribunal, que debateram políticas de enfrentamento e combate ao assédio organizacional, no segundo painel do dia 12/4.

Na programação, também constaram, entre outras, discussões sobre a crise do sistema político e sua relação com os direitos fundamentais; a Lei Geral de Proteção de Dados e os principais impactos nas atividades das Ouvidorias; e critérios sobre como classificar informações sem ferir o princípio da transparência, relacionado ao Decreto 9690/19.

A primeira edição do Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro aconteceu em 2014 e foi sediado pelo TRT/RJ. Desde então, são realizadas edições anuais, que consolidam o evento como importante ferramenta para a valorização e o aprimoramento dos serviços públicos de Ouvidoria. A Ouvidoria é um canal aberto de comunicação entre o cidadão e as instituições públicas, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, denúncias e elogios acerca dos serviços prestados e detectando, dessa forma, oportunidades de melhoria.

Para mais informações sobre os serviços prestados, acesse a página da Ouvidoria do TRT/RJ.

[https://www.trt1.jus.br/ultimas-noticias/-/asset\\_publisher/IpQvDk7pXBme/content/trt-rj-participa-do-vi-forum-de-ouvidorias-publicas-do-rio-de-janeiro/21078](https://www.trt1.jus.br/ultimas-noticias/-/asset_publisher/IpQvDk7pXBme/content/trt-rj-participa-do-vi-forum-de-ouvidorias-publicas-do-rio-de-janeiro/21078)

Este é o Relatório.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 15 de abril de 2019

---

*João Bosco de lima*

*Ouvidor*

*ID – 4198994-5*