

## **Relatório Ouvidoria-Geral - 2019**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro, é mais um espaço de comunicação, de acesso e de exercício de cidadania participativa, no contexto de consolidação do Estado Democrático de Direito. Localizada no Gabinete do Reitor, tem resguardada a sua autonomia, no âmbito de suas atribuições. Ela exerce um trabalho de interdependência ao se articular com as áreas acadêmicas e administrativas da UFRJ, visando promover o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a Universidade, trabalhando pela defesa dos direitos humanos e universitários do seu corpo social, além de atuar para que se cultive uma cultura de paz e de harmonia, nas relações que se estabelecem na UFRJ. Realiza um trabalho de orientação permanente sobre a legislação e procedimentos vigentes, no âmbito da UFRJ, ao público que a procura.

Como a Universidade é um ambiente dinâmico e mutante, a Ouvidoria foi instituída em razão da complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades, pela diversidade e pluralidade de interesses envolvidos; em razão do compromisso institucional de proporcionar aos membros da comunidade, interna e externa à UFRJ, mais um mecanismo da democracia participativa que viabilize a defesa e a promoção dos direitos universitários e dos direitos humanos, no encaminhamento de suas manifestações à administração universitária; e, ainda, em razão da possibilidade de atuar pedagogicamente na prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da impessoalidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da boa-fé.

A missão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é a de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo, é, também, um instrumento de inclusão social, um instituto que se traduz em uma verdadeira inovação social.

Ela é um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo, judicativo e exerce suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, decanias e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

A Ouvidoria não substitui o fale conosco, as associações, as representações, os sindicatos. Ela é mais um canal de interlocução que visa garantir os direitos do cidadão. Para a Ouvidoria toda manifestação é importante. Seu papel institucional é o de zelar pelo direito à manifestação e pelo direito de acesso à informação, como um dever institucional, e, nesta era da comunicação e da interatividade, a informação é produto, meio e fim, e, ainda, um direito de cidadania participativa. A partir de uma manifestação individual é possível identificar oportunidades estratégicas para a promoção de políticas internas de caráter coletivo e difuso. A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ, é um espaço público de cidadania!

Atua no sentido de promover, pedagogicamente, uma mudança de cultura organizacional e, conseqüentemente, realiza trabalho de conscientização e sensibilização dos servidores, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público e o compromisso com a responsabilidade social. A Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a efetividade dos direitos.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da produção e da difusão do conhecimento, do futuro do país, da defesa da soberania nacional, da formação do cidadão, conta com a Ouvidoria, também, para a valorização da cidadania, para a promoção e defesa dos direitos humanos, para a valorização das pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento do controle social.

A Ouvidoria -Geral da UFRJ é um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, atua como ponte comunicacional com o firme propósito de facilitar os diálogos e restaurar os vínculos sociais, diminuindo a assimetria informacional. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que se traduzem em sugestões, pedidos de informação,

dúvidas, reclamações, elogios e denúncias recebidas, tanto interna como externamente.

A Ouvidoria foi instituída com base na Constituição Federal de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, fundado na dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, III, CF), na solidariedade (Artigo 3º, I, CF), na pluralidade (Artigo 3º, IV, CF) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do art 1º da CF). Além disso, com a Emenda Constitucional n 19/1998, a Constituição em seu art 37, incluiu o princípio da eficiência, e, no parágrafo 3º, previu a adoção de mecanismos para tratar das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Atualmente, a Lei de n 13.460/ 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamenta, inicialmente, o referido art 37, parágrafo 3º da CRFB e serve de referência para a atuação das Ouvidorias Públicas.

A Lei 13.460/2017 regula, portanto, o inciso I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; Já o inciso II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5.º, X e XXXIII é regulado pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

A Ouvidoria atua, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ. No portal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) é possível acessar as recomendações que têm contribuído para a criação de políticas internas que vem tornando a UFRJ, mais acessível e inclusiva, uma delas, por exemplo, culminou com a criação do Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva, que conta com a presença da Ouvidoria-Geral da UFRJ, em seu Grupo de Trabalho, para análise da legislação específica e nas suas reuniões plenárias.

No combate à discriminação e à violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral da UFRJ atua em parceria com o Centro de Referência da Mulher, do Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ. Um dos objetivos da Ouvidoria consiste na promoção e defesa dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, junto às várias

instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ, suas recomendações sobre o assunto atestam seu compromisso com a edição de políticas públicas internas que viabilizam o pleno exercício da cidadania e valorizam a dignidade humana, como fundamentos republicanos.

Uma das atividades da Ouvidoria é a itinerância, já que a UFRJ tem a dimensão de um município de médio porte. A Ouvidoria Itinerante visita os campi e as unidades com o propósito de promover internamente o conhecimento e a inteligência sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, e sobre a Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, além de promover palestras sobre programa de integridade *compliance*, mecanismos de *accountability* e sobre conflito de interesses (Lei 12.813/2013), em parceria com a CGU e a Ouvidoria-Geral da União.

Como a Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, também, estabelece parcerias, quando necessário, com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e com a Comissão de Mediação da OAB/RJ. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade a sua função social, a sua missão institucional. A mediação de conflitos, no âmbito da Ouvidoria, tem contribuído para mitigar e evitar a judicialização dos mesmos.

### **Canais de Acesso ao Cidadão**

Os canais de acesso ao cidadão, disponibilizados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, são os seguintes:

- 1) Sítio eletrônico da Ouvidoria: [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)
- 2) Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv): <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx>
- 3) Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic), na mesma plataforma acima indicada e <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>

E-mail: [sic@reitoria.ufrj.br](mailto:sic@reitoria.ufrj.br)

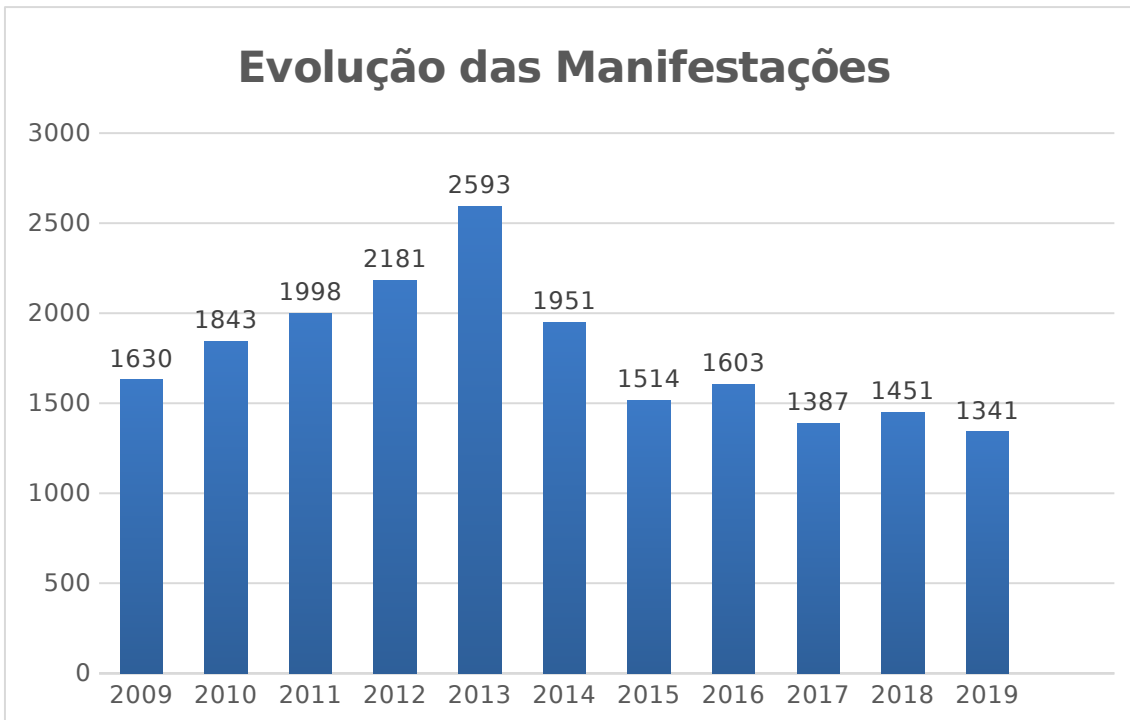
- 4) Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail: [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br))
- 5) E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)
- 6) Telefones: (21) 3938-1619/1620 e WhatsApp (21) 997824462;
- 7) Por carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901 .

Importante ressaltar que as manifestações recebidas, por e-mail, são, quando necessário, cadastradas no sistema da Ouvidoria. Os manifestantes que entram em contato por telefone são orientados a acessarem o sistema da Ouvidoria e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação (E-Ouv).

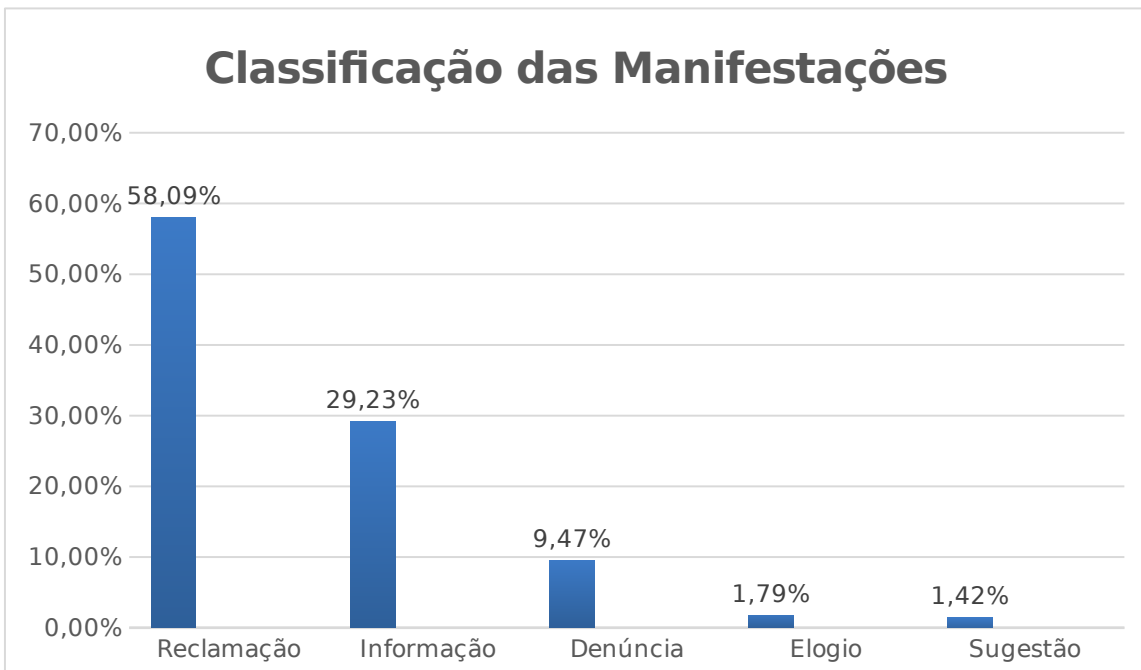
A Ouvidoria, por telefone, presta um serviço à UFRJ, como um “call center”, o que não é sua atribuição, pois fornecer cotidianamente telefones, e-mails e informações de cursos de graduação e de pós-graduação, foge ao seu escopo, já que tais informações deveriam se traduzir em transparência ativa, entretanto, algumas páginas eletrônicas da UFRJ, ainda, não possuem tais informações. Fazemos isso, porque entendemos que, desta forma, contribuímos para diminuir o incômodo e a insatisfação daqueles que procuram a UFRJ e não são atendidos prontamente e, também, desse modo, podemos identificar os gargalos comunicacionais e, conseqüentemente, solicitar dos gestores as mudanças necessárias. Entendemos que o primeiro atendimento é fundamental para estabelecer uma relação de acolhimento, de respeito, de boa-fé e de confiança entre as partes.

### **Estatísticas da Ouvidoria em 2019**

A Ouvidoria, com base nos cadastros das manifestações em 2019, apresenta os seguintes dados extraídos do sistema OMD, sistema informatizado da Ouvidoria-Geral da UFRJ:

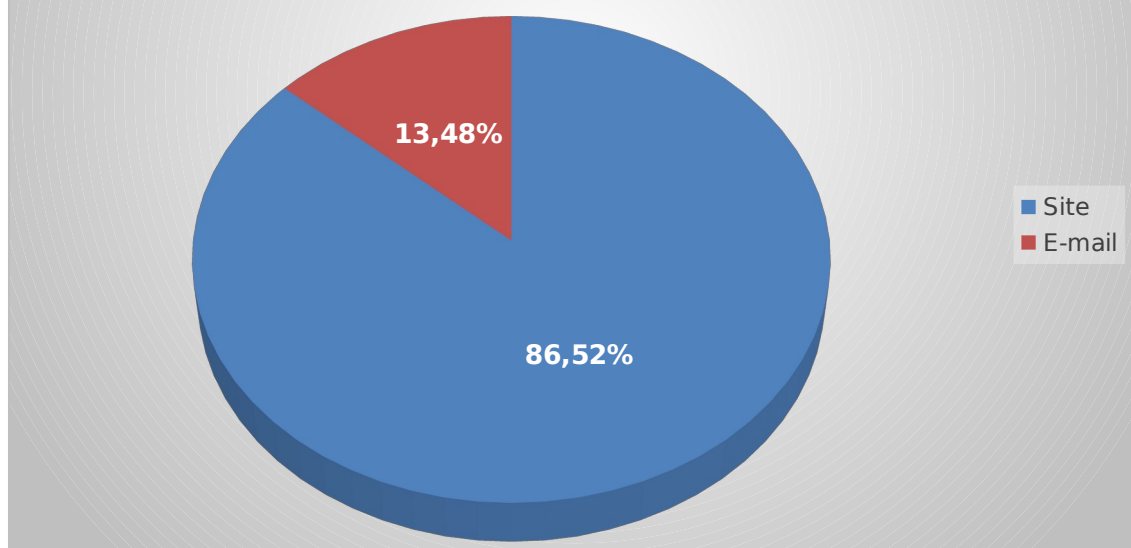


Fonte: sistema OMD



Fonte: sistema OMD

## Forma de Entrada das Manifestações

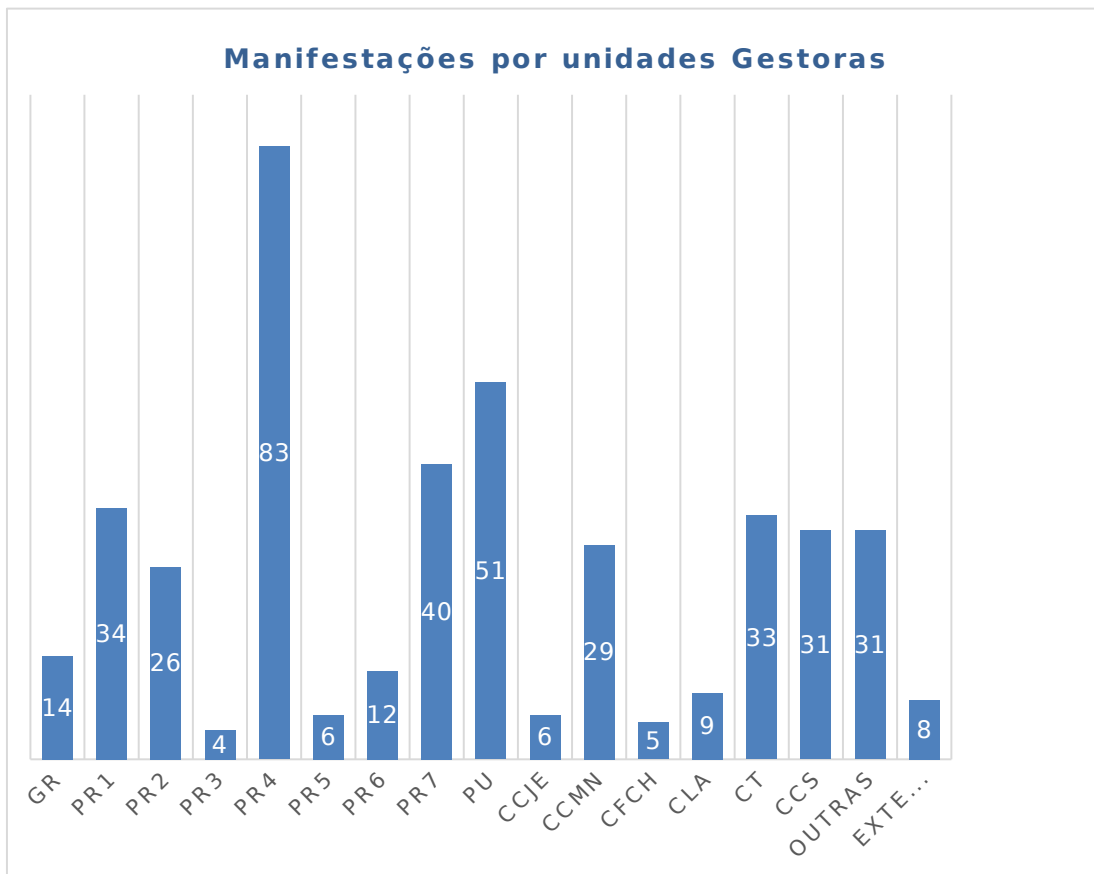


Fonte: sistema OMD

Como já mencionado, a Ouvidoria-Geral da UFRJ cadastra, na imensa maioria das vezes, as manifestações recebidas por e-mail, no entanto, muitas manifestações são respondidas, diretamente, ao manifestante, também, por e-mail ou por telefone, com base nos princípios da oralidade, da informalidade e da celeridade. Além disso, em 2019, por questões operacionais, algumas vezes externas, e outras de infraestrutura da UFRJ, conforme atesta a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ, os serviços foram afetados, a página da Ouvidoria ficou sem acesso, em algumas ocasiões, interferindo na otimização do nosso serviço. Estimamos 250 atendimentos deste tipo, no ano de 2019. Pelo sistema próprio da Ouvidoria foram registradas 1.341 manifestações.

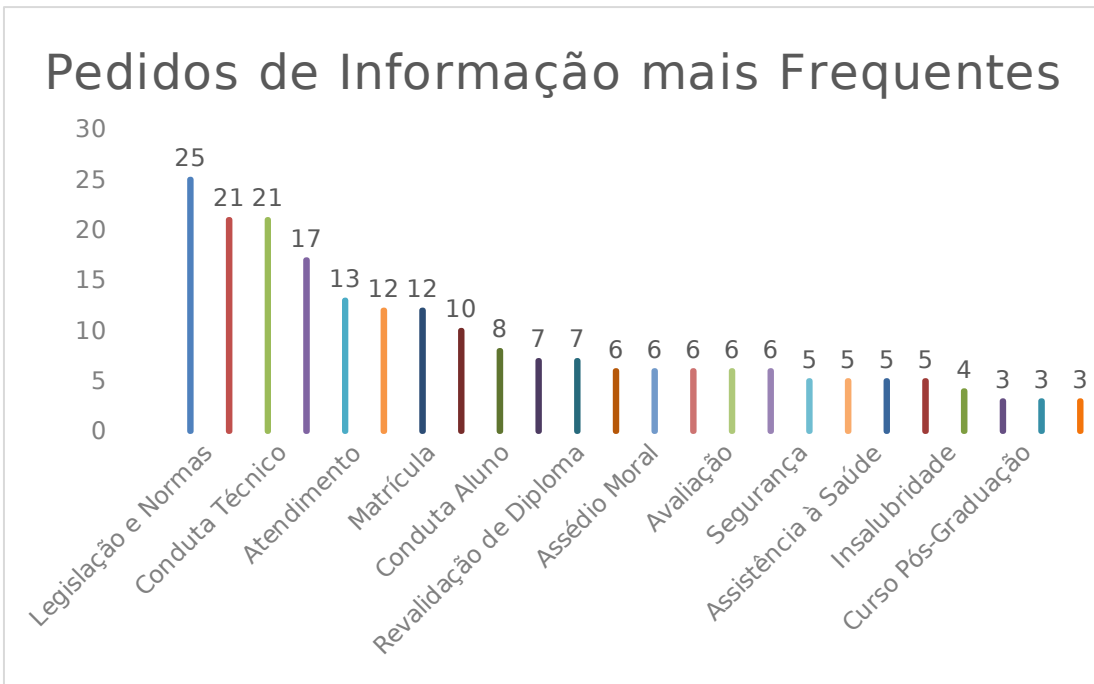
A Ouvidoria, também, presta atendimento presencial espontâneo e este atendimento pode viabilizar a resolução imediata do problema, naquela ocasião, com base no princípio da oralidade e da informalidade, ou quando não é possível, após orientação, o manifestante cadastra no sistema a sua demanda. Realizamos, em 2019, 110 atendimentos espontâneos presenciais. A Ouvidoria-Geral também realiza atendimentos previamente agendados a toda a comunidade interna ou externa.

Uma outra observação refere-se ao fato de não termos placa de gravação telefônica, o que inviabiliza a contabilização de todas as manifestações telefônicas, que são muitas, levando-se em conta os eventos sazonais oferecidos pela UFRJ, tais como, acesso à graduação, concursos para docência e técnicos, seleção para os cursos de Pós-graduação, assistência ao estudante, novas pesquisas clínicas, residência médica, entre outros. Nestes eventos a média de recebimento de telefonemas pode chegar a 30 atendimentos diários, somente para essas situações específicas.

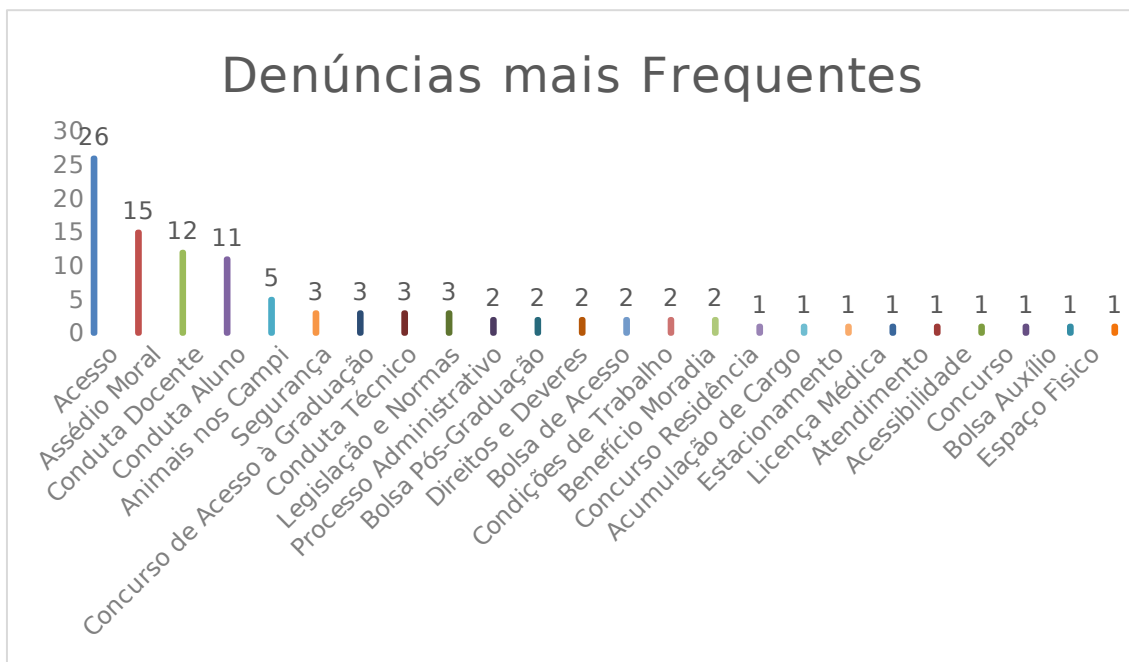


Fonte: sistema OMD

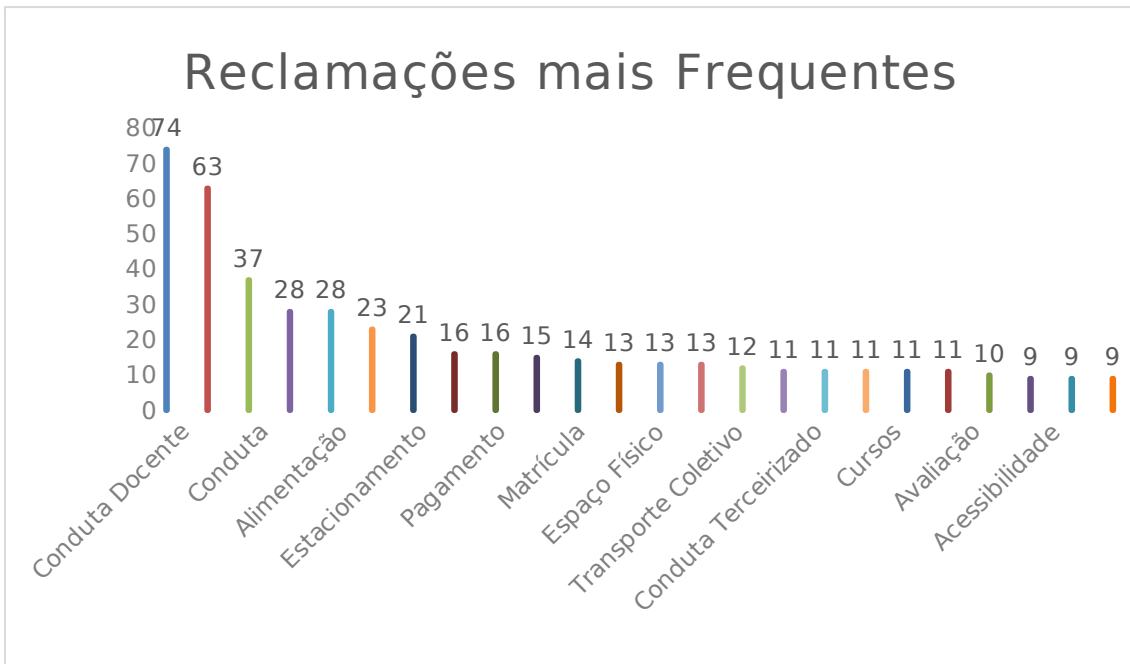




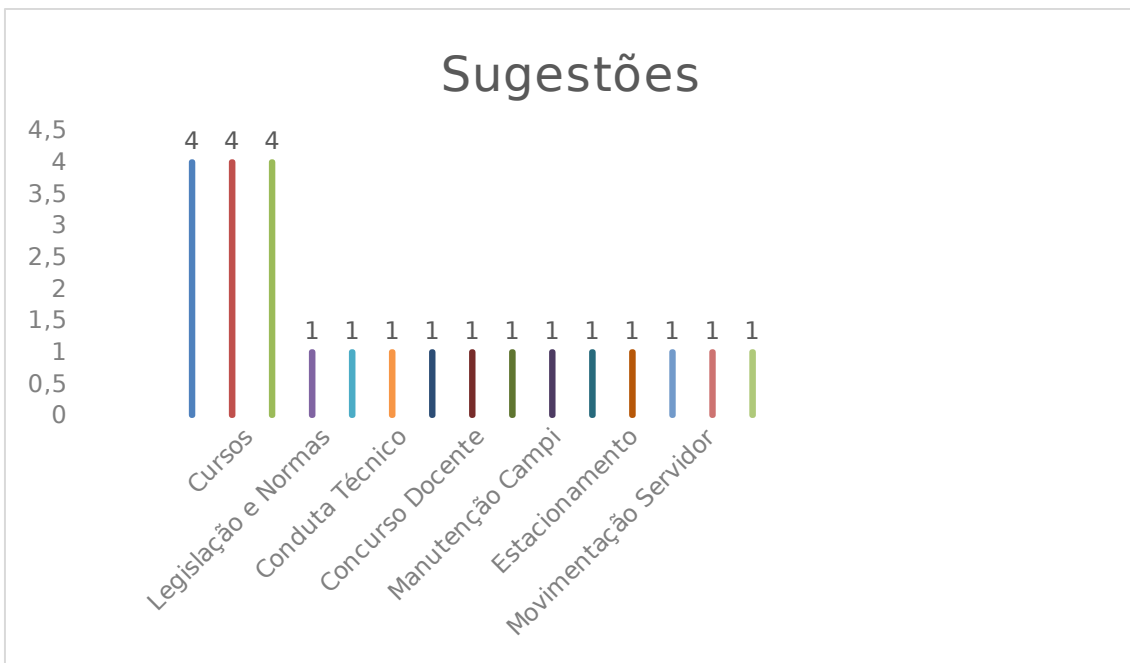
Fonte: sistema OMD



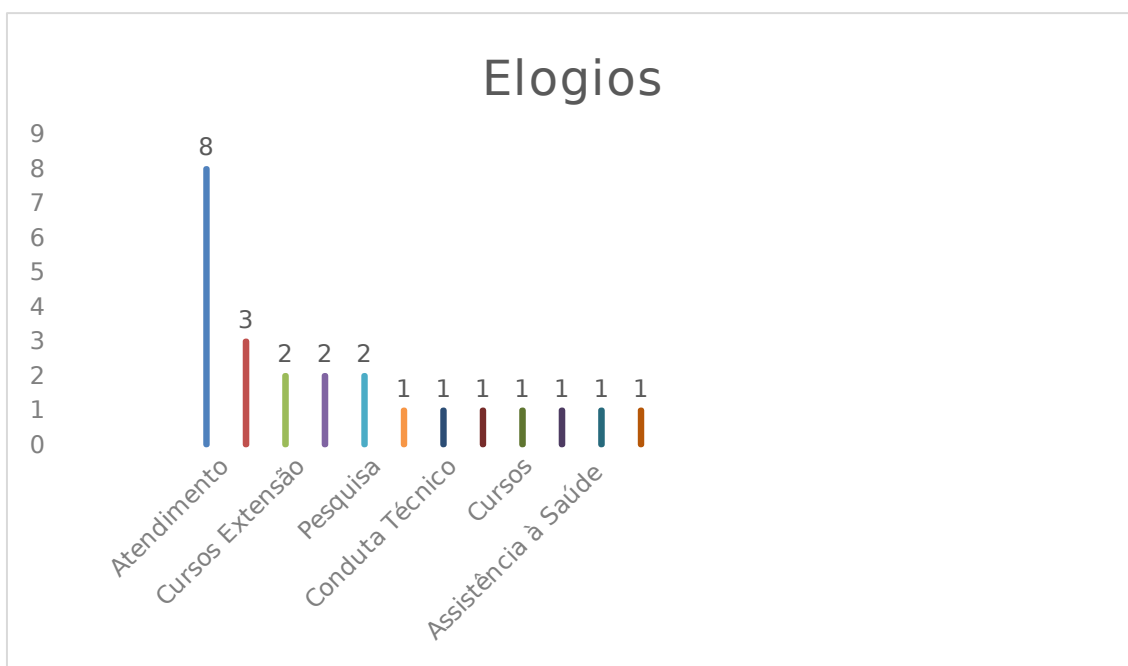
Fonte: sistema OMD



Fonte: sistema OMD



Fonte: sistema OMD



Fonte: sistema OMD

### **Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa online disponibilizada no próprio sistema da Ouvidoria ao término do tratamento de cada manifestação.

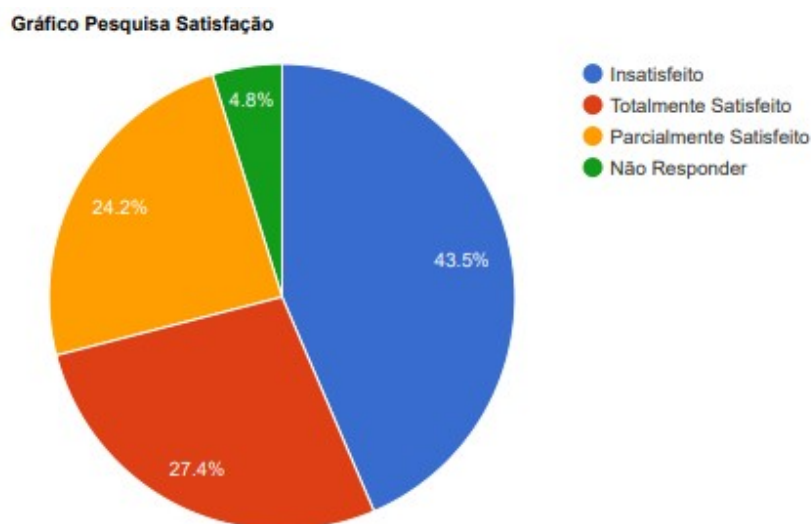
A referida pesquisa é voluntária e espontânea, portanto, nem todos os manifestantes respondem tal pesquisa. Também telefonamos aos manifestantes, quando possível, para ouvi-los quanto à satisfação e ao aprimoramento dos serviços.

O resultado da pesquisa é levado ao conhecimento do gestor responsável pela resposta e pelo tratamento da manifestação, de modo a viabilizar uma reflexão sobre os procedimentos e processos internos e, quando necessário, mudanças de procedimentos que melhorem a efetividade e qualidade dos serviços. O sistema da Ouvidoria é facilmente acessado por cada gestor, cadastrado como interlocutor, o que facilita a memória e a consulta frequente sobre cada demanda.

Notamos que há um retorno espontâneo de quem procura a Ouvidoria para registrar a sua satisfação, no tocante aos seguintes fatores

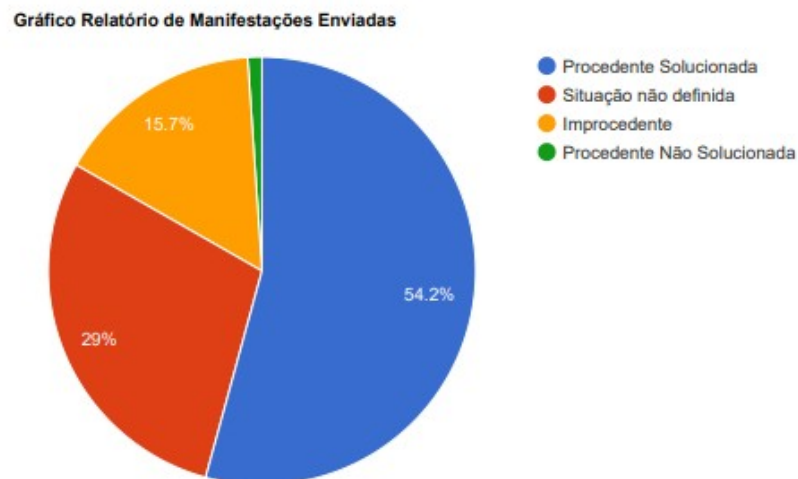
ligados à nossa atuação: agilidade no encaminhamento da demanda, atenção dispensada ao assunto, afetuosidade, bom acolhimento e boa orientação e boa educação, cuidado com as informações e a eficiência geral do trabalho, pronto retorno. Nesta oportunidade, reforçamos que o papel da Ouvidoria não é de gestor, interventor ou executor, mas de facilitador da comunicação. De modo proativo, a Ouvidoria exerce um papel de estimular a criação de novos dispositivos institucionais, revisão de políticas e procedimentos relativos aos principais temas emergentes das manifestações. A Ouvidoria é considerada um órgão de fácil acesso pelo meio virtual e /ou presencial.

Seguem os gráficos que demonstram o resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários, realizada em 2019, em relação às respostas das áreas demandadas:



Fonte: sistema OMD

Cada manifestação enseja um diagnóstico do tratamento de sua situação pelo próprio gestor. A manifestação pode ser considerada improcedente, procedente, procedente solucionada, procedente não solucionada ou ser caracterizada numa situação não definida, conforme mostra o gráfico abaixo, no ano de 2019:



Fonte: sistema OMD

### **Relatório Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Sistema Fala.BR/CGU**

Desde outubro de 2018, a Ouvidoria vem recebendo, por e-mail, alertas das manifestações cadastradas, pelos cidadãos, no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), atualmente denominado Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (sistema Fala.BR/CGU), e responde, diretamente, estas manifestações pelo próprio Sistema, não sendo as mesmas, portanto, cadastradas no sistema próprio da Ouvidoria-Geral da UFRJ.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (sistema Fala.BR) é um sistema disponibilizado em plataforma *web*, ou seja, pela Internet, desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio do

qual são registradas, por qualquer pessoa e 24h/dia, manifestações relativas a **denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios** referentes aos serviços públicos federais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades.

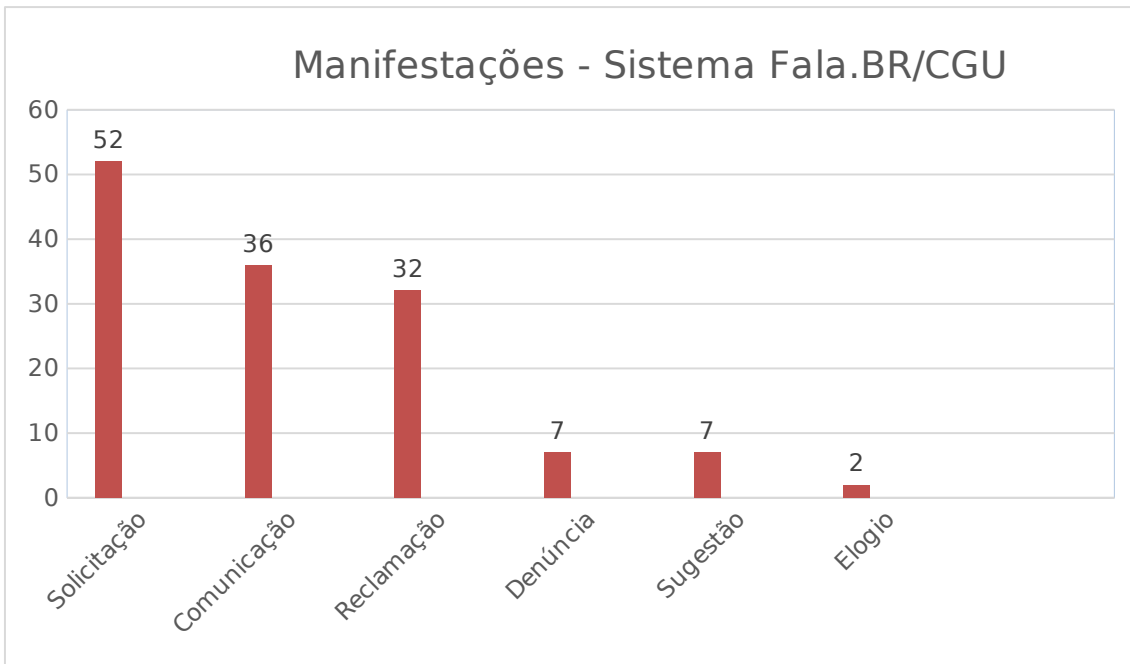
Uma vez cadastrado nesta Plataforma, o cidadão usuário pode acompanhar as manifestações registradas em todas as fases do processo de atendimento, e até mesmo após concluídas. Além disso, o sistema permite a integração dos órgãos que o utilizam, de tal modo que as manifestações de ouvidoria, eventualmente recebidas por engano em determinado órgão, poderão ser facilmente reencaminhadas ao destino correto, de forma automática e instantânea, racionalizando procedimentos e reduzindo gastos, em favor do melhor e mais ágil atendimento ao cidadão.

As manifestações cadastradas no sistema Fala.BR e direcionadas à Universidade Federal do Rio de Janeiro são acompanhadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, desde seu cadastramento até o envio da resposta ao manifestante e conclusão da demanda.

Há, também, uma plataforma disponibilizada ao cidadão para avaliar esse serviço, trata-se do **Painel Resolveu?** no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv.

A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. O referido painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebeu, no ano de 2019, 136 manifestações cadastradas no sistema Fala.BR, de acordo com o gráfico abaixo:



Fonte: sistema Fala.BR/CGU - ano: 2019



Fonte: Sistema Fala.BR/CGU - ano: 2019



Fonte: Sistema Fala.BR/CGU – ano: 2019

### **Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes**

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

Os pedidos cadastrados neste sistema e direcionados à Universidade Federal do Rio de Janeiro são tratados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, desde o seu cadastramento até o envio da informação ao requerente.

A UFRJ recebeu, no ano de 2019, 451 pedidos de informação pelo e-SIC, conforme relatório a seguir:



## **1. Quantidade de pedidos de acesso à informação**

**Quantidade de Pedidos:** 451

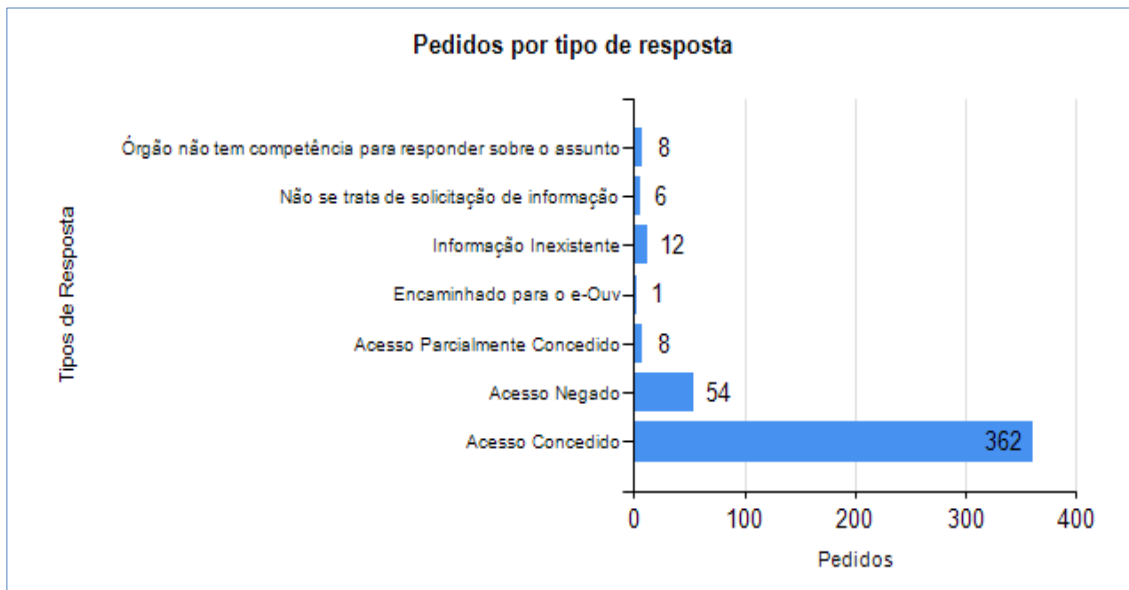
**Média mensal de pedidos:** 37,58

<b>Características dos pedidos de acesso à informação</b>			
<b>Total de perguntas:</b>	73 1	<b>Total de solicitantes:</b>	324
<b>Perguntas por pedido:</b>	1,6 2	<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	267

Fonte: e-SIC – ano: 2019

<b>Temas das solicitações (Top 10)</b>		
<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Educação - Educação superior	175	38,80%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	142	31,49%
Trabalho - Profissões e ocupações	70	15,52%
Trabalho - Legislação trabalhista	8	1,77%
Economia e Finanças - Administração financeira	7	1,55%
Educação - Gestão escolar	6	1,33%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	6	1,33%
Educação - Profissionais da educação	5	1,11%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	4	0,89%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	3	0,67%

Fonte: e-SIC – ano: 2019



Fonte: e-SIC – ano: 2019

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	24	44,444 %	5,32 %
Dados pessoais	17	31,481 %	3,77 %
Pedido desproporcional ou desarrazoado	6	11,111 %	1,33 %
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	3	5,556 %	0,67 %
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	3,704 %	0,44 %
Pedido incompreensível	2	3,704 %	0,44 %
<b>TOTAL:</b>	<b>54</b>	<b>100,00 %</b>	<b>11,97 %</b>

Fonte: e-SIC – ano: 2019

## **4. Perfil dos solicitantes**

Tipos de Solicitante		
<b>Pessoa Jurídica</b>	9	2,78 %
<b>Pessoa Física</b>	315	97,22 %

Fonte: e-SIC – ano: 2019

## **Carta de Serviços ao Cidadão**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ elaborou a sua própria Carta de Serviços ao Cidadão que está acessível no portal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br), além disso, no passado, coordenou um Grupo de Trabalho que reuniu em uma plataforma todas as cartas das Unidades Hospitalares da UFRJ, disponibilizando, previamente, ao cidadão informações relevantes, diminuindo o pedido de informação, relativamente, ao funcionamento e ao atendimento dessas Unidades Hospitalares. A Ouvidoria vem trabalhando juntamente à Direção do Complexo Hospitalar da UFRJ para manter atualizados os dados relativos aos serviços das Unidades Hospitalares.

Em 2018, a Ouvidoria-Geral da UFRJ recomendou à Chefia de Gabinete do Reitor e foi atendida no tocante à constituição de um Grupo de Trabalho para a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos de modo a contemplar e dar efetividade ao comando da Lei n 13.460/2017. A Ouvidora-Geral participou do Grupo de Trabalho e a referida carta foi disponibilizada no endereço <https://cartadeservicos.ufrj.br>

A partir do segundo semestre de 2019, a Ouvidoria-Geral da UFRJ, em parceria com a Superintendência da Tecnologia de Informação e Comunicação da UFRJ, começou a desenvolver um sistema próprio para abrigar a Carta de Serviços da UFRJ, ampliando as informações sobre os serviços prestados.

### **Mecanismos de Transferência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade**

A UFRJ procura cumprir o que determina o art. 8º da Lei de Acesso à Informação, estimulando todas as unidades a que se comprometam com a transparência ativa. As unidades acadêmicas e administrativas são constantemente instadas pela Ouvidoria-Geral a aperfeiçoarem a sua comunicação promovendo a transparência ativa em seus portais eletrônicos.

Como estrutura funcional a Ouvidoria viabiliza a seleção de informações que chegam do meio ambiente e o seu processamento interno, ela é, ainda, um canal de abertura cognitiva por onde o sistema recebe

manifestações do meio ambiente social e ao recebê-las, fornece ao sistema meios para que sejam realizadas operações internas até a decisão final do gestor.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ teve, a partir de setembro de 2019, ampliada a sua atribuição, ficando responsável pelo Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão e reiterou as recomendações para que as unidades acadêmicas e administrativas investissem em transparência ativa e que disponibilizassem em seus portais eletrônicos um Fale Conosco e um FAQ (repositório de respostas às dúvidas mais frequentes), além de imprimir eficácia ao Plano de Dados Abertos da UFRJ (2107-2019). Essas ações são relevantes porque tratam a gestão da informação como meio de geração de conhecimento organizacional. A literatura aponta que a Internet é a fonte de informação mais utilizada, em razão da facilidade de acesso, da rapidez e da confiabilidade. É preciso se comprometer com uma cultura informacional em que o uso das tecnologias de informação e comunicação propicie, entre outros aspectos, a rapidez e celeridade no processamento da informação; a cooperação nas etapas de planejamento até a execução dos projetos institucionais; o incremento da interação e tramitação de documentos.

O portal eletrônico da UFRJ, por exemplo, está mais amigável, com facilidade de busca por assunto, com divulgação de notícias de utilidade pública e notícias de interesses coletivos e difusos.

Observamos que quanto mais amigável o portal eletrônico, com conteúdo de informação certa e linguagem adequada ao interlocutor, menos insatisfação por parte do cidadão. Um outro aspecto relevante a ser considerado é perceber que uma informação mal prestada é fator gerador de reclamação. Já identificamos que a maioria das reclamações que nos chegam é consequência de informação equivocada ou mal prestada. Por isso, investir em comunicação empática e inclusiva, também, é urgente.

**Fóruns de debates, atividades pedagógicas acadêmicas e culturais, algumas palestras realizadas pela Ouvidora-Geral da UFRJ no ano de 2019**

- Organizou e palestrou no VI Fórum de Ouvidorias Públicas do RJ, realizado, em parceria com o Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFRJ, nos dias 11 e 12 de abril de 2019, no Fórum de Ciência e Cultura da UFRJ

<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/13-ouvidorias/ouvidorias/146-vi-forum-de-ouvidorias>

- Palestra sobre combate e prevenção ao assédio moral e sexual, realizada no Instituto COPPEAD/UFRJ, dia 09 de maio de 2019

- Prevenção e Combate à violência e ao assédio moral nas relações de trabalho – 20 de maio – Escola de Serviço Social/UFRJ

- Conversando sobre política de enfrentamento e combate ao assédio – 30 de maio – COPPE/UFRJ

-Palestras de recepção e acolhimento aos novos servidores da UFRJ

- Palestra Acesso à justiça, soluções de conflito e missões humanitárias internacionais – 05 de junho – NEPP-DH/UFRJ

- Sexismo e Machismo na Unidade – Instituto de Economia/UFRJ

- Participou do Curso Ética: desafios e diálogos interdisciplinares no cenário brasileiro – 12 de junho – USP - Faculdade de Direito de São Paulo.

- Palestra no 1º Seminário de Ouvidorias Públicas da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) – “Ouvidoria Pública e Acreditação” – Mesa-redonda – Ouvidoria Setorial Contribuição para Pensar Direitos Humanos – 04 de julho – UENF.

- Palestrou no Encontro dos Ouvidores e Ouvidorias do SUS – 05 de julho -Vitória/Espírito Santo

- Participou da *Xª Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo* (ILO) sobre o tema “Defensorías del Pueblo. Migración, Sustentabilidad Ambiental y Democracia”, 18 e 19 de julho - *Universidad Nacional de El Salvador*, Cidade de San Salvador

- Palestra: Garantia de uma sociedade fraterna sem preconceito na UFRJ – 05 de agosto – Instituto de Ciências Biomédicas /UFRJ

- Assédio, Violência e Preconceito na UFRJ – 28 de agosto – Escola de Comunicação/UFRJ

- Conversando com a Ouvidoria – Direitos e Deveres Universitários – 28 de agosto – Escola de Música/UFRJ

- O acesso pelo sistema de cotas raciais na UFRJ: critérios de definição de beneficiários e respostas institucionais – 04 de setembro – Faculdade de Letras /UFRJ

- Palestra: “O Papel da Ouvidoria em um Estado Democrático”, apresentada na Edição Nordeste dos Seminários Regionais de Ouvidoria, a convite da Ouvidoria-Geral da União. Evento promovido pela CGU em conjunto com a Controladoria Geral do Estado de Pernambuco – 10 de setembro – Olinda/PE

- Encontro com Ouvidores Liberdade de expressão -Mídias sociais e Comunicação não violenta 24 de setembro – COPPE/UFRJ <https://www.facebook.com/coppe/photos/a-ouvidora-geral-da-ufrj-cristina-riche-foto-e-o-ex-ouvidor-da-caixa-de-previd%C3%AAn/2634107219985383>

- Palestra: Ferramentas para a comunicação com pessoas promovendo melhorias na comunicação - 23 de setembro- Pró-Reitoria de Pessoal da UFRJ- local Incubadora de Empresas-UFRJ

- 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias – 5º Seminário Internacional Ouvidores, *Defensores Del Pueblo & Ombudsman* – Palestra “A ouvidoria contribuindo para melhoria na prestação de serviços à sociedade” - 26 de setembro – Rio Othon Palace/RJ

- Política da Ouvidoria de incentivo à melhoria da comunicação com o público externo e interno - 08 de outubro – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais/UFRJ

- Palestra: “Ouvidoria e o *Ombudsman* do Cidadão” - VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro – Ouvidoria, Caminho para

Democracia – Ouvidoria Cidadã – 13 de novembro – Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro  
<https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/78809>

- 2º Encontro Estadual de Ouvidores do SUS do Paraná – Palestra “Ouvidoria e Mediação de Conflitos” – 20 de novembro - Curitiba/Paraná

- 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro – Palestra “Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas” – 29 de novembro – Associação Brasileira de Ouvidores/RJ

- Palestra: “Atendimento ao público” – Programa de recepção e acolhimento aos novos servidores da UFRJ-19 de dezembro – Centro de Tecnologia /UFRJ

### **Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos-Usuários**

Como já observado, anteriormente, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa de satisfação online, disponibilizada no próprio sistema informatizado da Ouvidoria, ao término do tratamento da manifestação, que deve ser respondida pelo manifestante no próprio sistema. O resultado da pesquisa é levado ao conhecimento do gestor responsável pela resposta, para que o mesmo analise e reflita sobre os procedimentos e processos internos adotados, buscando uma possível mudança qualificada e a melhoria das práticas e procedimentos de gestão.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ assessorou, em 2018, a Chefia do Gabinete do Reitor para a confecção da Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público, simplificando o acesso a estes serviços, em 2019, a referida carta de serviços estava no ar. No final do 2º semestre de 2019, visando oferecer um serviço mais ágil à sociedade, a Ouvidoria-Geral da UFRJ em parceria com a Superintendência de Informação e de Comunicação da UFRJ iniciaram as tratativas para criação de um sistema

próprio para abrigar a nova carta de serviços da UFRJ, que se traduzirá em mais transparência ativa e que contará com avaliação online dos serviços.

### **Mediação de Conflitos, uma das atribuições da Ouvidoria**

De todas as possíveis formas de intervenção da Ouvidoria, a mediação se traduz em um dos mais valiosos instrumentos de que dispõe, nas questões que envolvem conflitos de relações interpessoais. Nos valem de dois tipos de procedimentos de mediação, formais e informais. Geralmente, os procedimentos formais de mediação são utilizados quando as partes em conflito têm uma relação simétrica, isto é, não existe grande diferença entre os interessados, pois têm níveis similares de status e de responsabilidades. Já quando as partes em conflito têm uma clara relação assimétrica, por exemplo, professor com estudante, nos valem dos procedimentos informais, para imprimir o necessário equilíbrio às partes. Habitualmente as intervenções da Ouvidoria consistem em mediações informais porque, diferentemente da atuação de outras instâncias que têm poder sancionador ou punitivo, a atuação da Ouvidoria tem um caráter pedagógico, um caráter transformativo, de construção de consensos legitimados, amplificando a vontade individual na formação da vontade das partes.

Outro aspecto fundamental é levar em conta qual será o objetivo da mediação. Aparentemente o objetivo é sempre solucionar um problema, entretanto, às vezes uma mediação exitosa sacrifica tal objetivo por outro que será melhor e mais a longo prazo, por envolver uma relação continuada, por isso, é fundamental buscar pacificar a relação, que já se sabe irá perdurar de forma obrigatória. Nas disputas interpessoais, atuamos para aproximar as partes e reduzir as diferenças e desavenças, de modo a fazer prevalecer o diálogo respeitoso entre as mesmas, intensificando a comunicação transformativa.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ realizou, durante o ano de 2019, mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ, mediação entre docentes, entre discentes, entre técnicos, entre docentes e discentes, entre técnicos e docentes. Algumas delas foram pedidas pelos próprios dirigentes de modo a evitar a abertura de sindicância, buscando uma solução consensual e pacífica para os problemas apontados.



Resguardamos o princípio da confidencialidade das partes, quando solicitado.

A mediação e a autocomposição dos conflitos internos realizadas pela Ouvidoria-Geral, com base na Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, têm contribuído de forma significativa para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade, da ética, propiciando, também, um ambiente plural e uma melhor convivência responsável e fraterna, uma relação dialógica e respeitosa entre as partes envolvidas.

A Ouvidoria pode oferecer uma nova perspectiva dos conflitos, combatendo a intolerância e criando pontes que abram caminho para o bom senso, para a confiança e para o respeito mútuo, nas relações interpessoais.

A Ouvidoria atua para fortalecer os princípios reitores da Universidade visando uma convivência social saudável dentro da normatividade universitária. A UFRJ está permanentemente atenta às mudanças e tem buscado adaptar-se às novas realidades sociais: persegue objetivos de transparência, reafirma o seu compromisso com a produção do conhecimento inovador e libertador, fomenta os processos e procedimentos visando dar mais efetividade e eficiência ao serviço prestado à sociedade, tem estabelecido políticas que visam contemplar a efetividade dos direitos humanos, e vem fomentando programas de avaliação interna institucional.

Importante registrar a contribuição técnica e teórica por parte da Ouvidora-geral da UFRJ na confecção a cartilha intitulada *Construindo relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho* publicada no portal da Pró-Reitoria de Pessoal da UFRJ

[https://pessoal.ufrj.br/images/\\_pr4/Pdfs/cart\\_rel\\_trab.pdf](https://pessoal.ufrj.br/images/_pr4/Pdfs/cart_rel_trab.pdf)

### **Recomendações da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

De uma maneira geral, a Reitoria da Universidade Federal do Rio de Janeiro, apoiada no Conselho Universitário (CONSUNI) e nos Conselhos de Ensino de Graduação (CEG) e de Pós Graduação (CEPG) que contam com representação docente, de técnicos administrativos e representação estudantil e de membros externos à UFRJ, e apoiada, ainda, no Conselho de Curadores e no Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) já desenvolve estratégias institucionais destinadas à melhoria e efetividade da

gestão acadêmica e administrativa que alcançam, também, as políticas internas de gestão e governança que envolvem, entre outras, infraestrutura, segurança, assistência estudantil, restaurante universitário, comunicação, tecnologia da informação.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ com o intuito de inspirar a construção de fluxos, rotinas, processos e procedimentos que otimizem a vida e as relações internas na Universidade, apresenta sistematicamente recomendações não somente à Reitoria, mas, também, aos gestores das mais distintas áreas da UFRJ, responsáveis pelo tratamento das demandas que nos chegam, podemos destacar algumas:

- Recomendação para adoção de medidas internas que viabilizem a implementação do Programa Integridade na UFRJ, para criação de uma cultura de integridade

- Recomendação para a melhoria dos suportes tecnológicos comunicacionais internos

- Recomendação para adoção de uma política interna para movimentação de servidores da UFRJ

- Recomendação para implementar um programa musical nos Hospitais da UFRJ, em parceria com a Escola de Música da UFRJ, Música nos Hospitais da UFRJ

- Recomendação para o aperfeiçoamento dos serviços da Diretoria de Relações Internacionais (DRI), com a adoção e a obrigatoriedade de assinatura de termo de responsabilidade de conduta ética dos estudantes estrangeiros

- Recomendação para edição de Instrução Normativa relativamente à devolução de valor pago por GRU para reconhecimento de diploma estrangeiro

- Recomendação de adoção de uma política interna para o alojamento estudantil, em relação à ocupação dos módulos

- Recomendação para adoção de medidas para evitar fraude e ampliar o controle interno, relativamente ao ingresso à UFRJ com base nas cotas afirmativas PPI

- Recomendação para adoção de ações que promovam a acessibilidade e a inclusão

- Recomendação para o aperfeiçoamento da gestão do Restaurante Universitário

- Recomendação de promoção de transparência ativa, para a Diretoria de Acessibilidade (DIRAC) informar, no Portal da Acessibilidade, quais síndromes que são abrigadas pela política de cotas para pessoas com deficiência

- Recomendação de adoção de comunicação interna, inclusiva e empática, para mitigar os conflitos de ordem interpessoal

- Recomendação para elaboração de Instrução Normativa do CEG de modo a orientar os trabalhos da Comissão de Heteroidentificação, no âmbito do acesso à graduação

- Recomendação à Prefeitura Universitária (PU) para divulgação de informações de utilidade pública no site da PU com base na transparência ativa

- Recomendação à Pró-Reitoria de Políticas Estudantis para elaborar um novo regimento, para a moradia estudantil, amplamente discutido com a participação dos discentes lá residentes

- Recomendação para adoção de critério de confirmação de matrícula dos alunos cotistas na modalidade renda

- Recomendação para divulgação no site do Instituto de Ciências Biomédicas da UFRJ sobre quais os procedimentos relativos à doação de cadáver para realização de pesquisas científicas, no âmbito da Universidade

- Recomendação para ampla divulgação do Plano de Conduta e de Integridade da UFRJ

- Recomendação para que gestores e professores de disciplinas que recebem alunos com deficiência, sejam avisados, com antecedência, e a Diretoria de Acessibilidade da UFRJ (DIRAC) passe a apoiar esses docentes com a orientação e a capacidade pedagógica, de modo a não prejudicar o estudante. Além disso, que a DIRAC verifique se as condições prediais de infraestrutura estão adequadas e, também, junto à Prefeitura

Universitária, providenciar que os pontos de ônibus estejam localizados proximalmente as calçadas acessíveis aos prédios

- Recomendação para que a DIRAC, juntamente com o apoio das Pró-Reitorias acadêmicas, providencie o necessário acesso para os estudantes com deficiência e celeridade na confirmação de matrícula dos mesmos

-Recomendação à Reitoria para melhor comunicar as ações acadêmicas e administrativas da Instituição

- Recomendação à Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa para elaboração de circular a ser enviada aos programas de pós-graduação, visando a divulgação dos critérios adotados em suas seleções para mestrado e doutorado, atendendo o princípio da publicidade e da transparência ativa

- Recomendação para divulgação de informações públicas, na Carta de Serviços da UFRJ, com linguagem precisa e acessível ao cidadão

- Recomendação para adoção de mecanismos em que o Comitê de Heteroidentificação se faça presente na análise da situação que envolve a política de cotas para a seleção dos cursos de Pós-Graduação *strictu sensu*

- Recomendação para que o Campus de Macaé disponha de um regimento que regulamente e regule a sua atuação

- Recomendação à Superintendência de Tecnologia de Informação e Comunicação (SuperTic) e ao Gabinete da Reitoria para adoção das medidas que viabilizem o acesso aos dados abertos da UFRJ, de acordo com a Política Nacional de Dados Abertos do Poder Executivo Federal

- Recomendação de adoção de um checklist, no âmbito da Pró-Reitoria de Graduação, no momento da entrega da documentação estudantil para matrícula, de modo a imprimir mais segurança jurídica e administrativa

- Recomendação de adoção de procedimentos internos para imprimir maior efetividade aos serviços prestados pelo Instituto de Neurologia Deolindo Couto e melhor comunicação interna

- Recomendação para criação e Grupo de Trabalho para estudo e implementação interna da Lei de Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018

-Recomendação para integração da Escola de Educação Infantil ao Colégio de Aplicação da UFRJ, como medida de otimização, eficácia e eficiência dos serviços internos

-Recomendação à Pró-Reitoria de Pessoal de adoção de política interna de combate às violências e publicação da cartilha de combate ao assédio moral

### **Metas e desafios da Ouvidoria para o ano de 2020**

- Ampliar o quadro de pessoal da Ouvidoria-geral da UFRJ que, no momento, conta tão somente com apenas três servidoras

- Intensificar o trabalho da Ouvidoria Itinerante, com atividades pedagógicas

- Intensificar os esforços de comunicação dos serviços da Ouvidoria, com o objetivo de esclarecer o seu papel institucional, sua relevância estratégica no sistema de garantia de direitos e, também, de prevenção de risco para a Instituição

- Trabalhar para que os prazos estabelecidos no Plano de Integridade da UFRJ , para mitigação dos riscos, sejam cumpridos, tempestivamente, pelas unidades gestoras responsáveis

- Trabalhar para contribuir para a consolidação de um ambiente plural, respeitoso e harmonioso, intensificando a adoção da mediação dos conflitos como alternativa à litigância, humanizando as relações

- Contribuir, cada vez mais, para sensibilizar e capacitar o corpo técnico da UFRJ em melhores práticas comunicacionais, práticas de integridade, *accountability* e de *compliance*

- Intensificar a atuação da Ouvidoria na mediação e conciliação dos conflitos
- Realizar nova pesquisa interna de visibilidade sobre a Ouvidoria-Geral
- Avançar na articulação com outras Ouvidorias e Defensorias Universitárias brasileiras e internacionais, já que contribuímos com a criação da Rede Ibero-americana de Defensores Universitários
- Intensificar as ações juntamente à Pró-Reitoria de Pessoal, no sentido de contribuir para a capacitação e sensibilização dos técnicos para a melhoria do atendimento e utilização de uma linguagem precisa e inclusiva
- Intensificar a mobilização de gestores das Pró-Reitorias, Centros Acadêmicos e Órgãos Suplementares, para o desenvolvimento de estratégias de atendimento local (acolhimento e encaminhamento) de pessoas da comunidade universitária vítimas de quaisquer violências
- Intensificar a parceria e cooperação com as Ouvidorias das unidades hospitalares da UFRJ, contribuindo para a capacitação dos responsáveis pelas respectivas Ouvidorias
- Buscar junto à Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ integrar o sistema próprio de Ouvidoria da UFRJ ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sistema eletrônico e-Ouv)
- Atender à Instrução Normativa Nº 19 de 03 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que estabelece regras para o recebimento exclusivo de manifestações/demandas de Ouvidoria, por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sistema eletrônico e-Ouv) coordenadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU).

### **Relatório Plano de Integridade e Conduta da UFRJ**

O Plano de Conduta e de Integridade, elaborado pela Comissão de Gestão de Integridade da UFRJ, foi amplamente discutido e aprovado, em sessão realizada, no dia 26/03/2019, pelo Conselho Superior de

Coordenação Executiva, órgão de coordenação da estrutura superior da Universidade. O referido documento foi conduzido em articulação com os objetivos da UFRJ, com a autonomia universitária e com princípios da administração pública, destacando-se o da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência e economicidade.

É fato que esta versão não é definitiva. O texto está aberto a colaborações e aperfeiçoamentos, com vistas à consolidação da política de gestão de integridade, servindo de reflexão e motivação para ações e projetos de mitigação de riscos. No processo de assegurar e consolidar a integridade, deve-se conjugar, de maneira permanente, os modos de ação voltados ao controle e avaliação dos atos administrativos dos vários agentes públicos.

Nesse sentido, o trabalho da Comissão de Gestão da Integridade é contínuo e dinâmico, o monitoramento dos possíveis riscos é constante e as ações para mitigá-los não se limitam ao projeto inicial. Outras avaliações serão necessárias.

Malgrado as dificuldades que, porventura, serão encontradas ao longo do caminho, os servidores da UFRJ estão comprometidos com este trabalho. O Plano de Integridade da Universidade Federal do Rio de Janeiro representa para a sua comunidade acadêmica e administrativa a efetivação de ações e programas que, certamente, contribuirão ainda mais para a cultura da ética e da integridade na Instituição.

### **Unidade Responsável pelo Plano de Integridade**

Em atenção ao disposto na Portaria CGU nº 57, de 4 de janeiro de 2019, do Ministro de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi instituída, por meio da Portaria nº 1690, de 26 de fevereiro de 2019, alterada pela Portaria nº 23079.13870, de 11 de dezembro de 2019, ambas publicadas no Boletim da UFRJ, a Comissão de Gestão de Integridade, responsável pela coordenação da estruturação, execução e monitoramento do programa de integridade no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

A Comissão de Gestão de Integridade é composta pelos seguintes servidores:

- Cristina Ayoub Riche - SIAPE nº 0360352 - Presidente da Comissão

- Alexandra Cardoso Rangel - SIAPE nº 1935583

- Débora Alves Abrantes - SIAPE nº 1676007

- Fernando Antonio Miranda Sepulveda – SIAPE nº 0361512

- Katia Regina Soares Cardoso - SIAPE nº 1803292

- Leandro Nogueira Salgado Neto – SIAPE nº 2076478

- Luís Diego Fróes da Silva - SIAPE nº 1958621

Compete à Comissão de Gestão da Integridade:

- coordenar a elaboração e revisão de Plano de Integridade, com vistas à prevenção e à mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas;

- coordenar a implementação do programa de integridade e exercer o seu monitoramento contínuo, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos;

- atuar na orientação e treinamento dos servidores da UFRJ com relação aos temas atinentes ao programa de integridade; e

- promover outras ações relacionadas à gestão da integridade, em conjunto com as demais áreas da Universidade.

### **Principais instrumentos legais internos relativos à área de integridade**

A Universidade Federal do Rio de Janeiro implantou diversas medidas, tanto no âmbito da sua normatização interna, quanto na sua estruturação orgânica, visando ao fortalecimento da integridade, transparência e combate à corrupção. Destacam-se:

- O Estatuto da Universidade;

- O Regimento Geral;



- O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- O Plano de Gestão de Risco;
- O Plano Diretor da Superintendência da Tecnologia e Informação (TICUFRJ);
- Criação da Auditoria Interna;
- Implantação da Ouvidoria-geral da UFRJ;
- Adesão ao Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão);
- Criação da Coordenação de Relações Institucionais e com a Sociedade (CORIN);
- Implantação da Divisão de Direitos e Deveres da Pró-Reitoria de Pessoal;
- Adesão ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv);
- Adesão ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- Criação do Sistema de Bibliotecas (SiBI);
- Implantação do Sistema Unificado de Arquivo (SIARQ).

Relevante assinalar que foram levadas em consideração para a confecção do Plano de Integridade manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria-geral, bem como pela Auditoria Interna e pela Coordenação de Relações Institucionais e com a Sociedade, notadamente , questões que envolviam fraudes às cotas raciais PPI, possíveis acumulações de cargo, possíveis contratações diretas sem licitação.

### **Principais estruturas de gestão relativas à área de integridade:**

- Ouvidoria-Geral da UFRJ;
- Divisão de Direitos e Deveres (PR-4);
- Auditoria Interna;
- Coordenação de Relações Institucionais e Articulações com a Sociedade (CORIN);

- Comissão de Ética;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (sistema Fala.BR/CGU);
- Pró-Reitoria de Finanças e Desenvolvimento (PR-3);
- Pró-Reitoria de Gestão e Governança (PR-6).

**LEVANTAMENTO DOS RISCOS E DA SITUAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE INTEGRIDADE E MEDIDAS DE TRATAMENTO**

Risco	Medida de tratamento	Responsável	Status
1. Contratações diretas, sem licitação (Artigos 24 I, II da Lei 8.666/93)	1.Elaborar Planejamento Anual de Aquisições de Bens e Serviços, visando à aquisição conjunta por meio de licitação, promovendo assim o ganho em escala. 2. Promover medidas administrativas, no âmbito da UFRJ, para realizar compras e contratações, por meio de licitação (preferencialmente pelo Sistema de Registro de Preços), promovendo melhor qualidade, eficiência e eficácia na gestão de suprimentos e serviços, além de salvaguardar os recursos para evitar perdas, mau uso e/ou danos. 3. Capacitar e treinar servidores para formação de equipe adequada ao bom desempenho das atividades de compras e contratações.  2.Atender o princípio básico de controle interno administrativo que	Pró-Reitoria de Gestão e Governança (PR-6) e Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Finanças (PR-3)	Em andamento

	<p>separa, por servidores distintos, as funções de autorização, aprovação, compras, empenho e pagamento, sugerindo criação adequada de estruturas administrativas, primando pela adequação do custo dos recursos humanos nelas envolvido. 2. Promover a sensibilização dos agentes envolvidos quanto à mudança de cultura institucional no que se refere às seguranças administrativa, econômica e jurídica desejadas na gestão de suprimento de bens e serviços, quando realizada por meio de procedimento licitatório. 3. Elaborar Normativo com aprovação em Conselho Universitário, considerando a necessidade de institucionalizar e operacionalizar um novo formato de execução orçamentária, financeira e patrimonial polarizado, sendo debatida e referendada por todos os gestores desta IFES.</p>		
<p>2. Acumulação de cargos (art. 37, incisos XVI e XVII da Constituição Federal) e administração de empresas privadas (art. 117, inciso X da Lei 8.112/90).</p>	<p>1. Promover ações informativas e educativas focadas na acumulação de cargo, com intuito de divulgar as possibilidades de acumulações elencadas na Constituição Federal;</p> <p>2. Promover ações informativas e educativas focadas nos casos de administração de empresa privada, de acordo com o RJU;</p>	<p>Pró-Reitoria de Pessoal</p>	<p>Em andamento</p>

<p>Possíveis acumulações de cargo e dos casos de administração de empresa privada, que não estejam de acordo com a legislação vigente.</p>	<p>3. Verificar a possibilidade de uso do sistema de controle governamental de cruzamento de dados, a fim de identificar possíveis acumulações ilícitas;</p> <p>4. Promover apuração dos casos identificados como supostamente ilícitos, nos termos da legislação vigente.</p>		
<p>3. Acesso aos cursos de graduação da UFRJ pela reserva de cotas raciais, conforme prevê a legislação. Evitar fraude, na admissão de alunos, no processo de acesso à graduação da UFRJ, tendo por critério tão somente a autodeclaração, conforme prevê a legislação.</p>	<p>1. Instituir um grupo de trabalho composto por representantes docentes, discentes, técnicos, representantes da sociedade civil e instituições constituídas, de modo a definir as normas e procedimentos de apuração das denúncias. O referido grupo de trabalho deverá propor políticas de sensibilização e de conscientização da comunidade interna e externa à UFRJ. 2. Com base na autonomia universitária, instituir uma comissão interna permanente de verificação, de modo a adotar medidas para fiscalização do ingresso pelo sistema de cotas, e, também, para apurar e punir as denúncias. A comissão, além do caráter pedagógico, deverá atuar para coibir e/ou apurar falsidade na autodeclaração.</p>	<p>Pró-Reitoria de Graduação</p>	<p>Concluído</p>

**Levantamento da situação das unidades e instrumentos de integridade e principais medidas de tratamento de riscos à integridade da Instituição.**

Função de integridade	Unidade/ instrumento de integridade	Responsável	Status
Promoção da ética e regras de conduta para servidores	Comissão de Ética/Código de Ética	Comissão de Ética	Cumprido
Transparência ativa e acesso à informação	Designação de autoridade de acesso à informação / utilização do e-SIC	Autoridade de Monitoramento da LAI	Cumprido
Tratamento de conflitos de interesses e nepotismo	Designação de área responsável pelo tratamento de conflitos de interesses/ adoção do sistema SeCI	Pró-Reitoria de Pessoal	Em andamento
Funcionamento de canais de denúncias	Existência de área responsável pelo recebimento de denúncias e realização dos encaminhamentos necessários/ adoção do sistema Fala.BR	Ouvidoria-Geral da UFRJ	Concluído
Funcionamento de controles internos e cumprimento de recomendações de auditoria	Existência de área responsável pelos controles internos e cumprimento de recomendações de auditoria/ adoção do sistema monitor-web	Auditoria Interna	Concluído
Procedimentos de responsabilização	Existência de área responsável pelos procedimentos de responsabilização / Adoção do Sistema CGU-PAD/Adoção do Sistema CGU-PJ	Pró-Reitoria de Pessoal; Pró-Reitoria de Gestão e Governança	Concluído

## MONITORAMENTO DO PLANO DE INTEGRIDADE

Caberá à Comissão de Integridade da UFRJ a estruturação, execução e o monitoramento do Plano de Integridade, fiscalizando a execução das ações previstas no referido plano objetivando a análise do resultado obtido pela Instituição. O quadro a seguir apresenta as ações de monitoramento do Plano de Integridade.

AÇÕES DE MONITORAMENTO	RESPONSÁVEIS	PRAZO
Fiscalização das ações de integridade.	Comissão de Integridade	Anualmente, sempre no mês de janeiro ou quando a Comissão entender necessário.
Análise periódica do Plano de Integridade.	Comissão de Integridade	Anualmente, sempre no mês de janeiro ou quando a Comissão entender necessário.
Elaboração e aprovação de nova versão do Plano de Integridade.	Comissão de Integridade	Anualmente, sempre no mês de janeiro ou quando a Comissão entender necessário.

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES DO PLANO DE INTEGRIDADE

Data	Versão	Descrição	Autor
Março de 2019	1ª versão	Versão inicial	Comissão de Integridade
Agosto de 2019	2ª versão	Versão revisada e atualizada	Comissão de Integridade
Outubro de 2019	3ª versão	Versão revisada e atualizada	Comissão de Integridade
Janeiro de 2020	4ª versão	Versão revisada e atualizada	Comissão de Integridade

## REFERÊNCIAS

Plano de Integridade e Conduta da UFRJ. Disponível em <http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/ouvidoria/documentos/PlanoDeIntegridade.pdf>. Acesso em julho de 2020.

BRASIL. Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm). Acesso em 10 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6029 de 1º de fevereiro de 2007. Institui Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/civil\\_03/ Ato2007-2010/2010/Decreto/D6029.htm](http://www.planalto.gov.br/civil_03/ Ato2007-2010/2010/Decreto/D6029.htm). Acesso em 12 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.203, de junho de 2010. Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2007-2010/2010/Decreto/D7203.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2010/Decreto/D7203.htm). Acesso em 12 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2013. Regulamenta a Lei no 12.846, de 10 de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2015-2018/2015/Decreto/D8420.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2015/Decreto/D8420.htm). Acesso em 13 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ ato2015-2018/2017/decreto/D9203.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2015-2018/2017/decreto/D9203.htm). Acesso em 13 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Estatuto da UFRJ. Versão atualizada em 20.12.2018, com as alterações aprovadas pelo Conselho Universitário no período de 2008 a 2018, pendente de aprovação pelo CNE e homologação do Ministro de Estado da Educação. Disponível em <http://www.consuni.ufrj.br/index.php/legislacao>. Acesso em 12 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm). Acesso em 13 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Lei 12527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em 01/03/2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013. Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nos 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12813.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12813.htm). Acesso em 14 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm). Acesso em 14 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério de Estado de Transparência e Controladoria-Geral da União. Portaria nº 1.089/2018. Estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/noticias/2018/04/cgu-lanca-regulamentacao-para-programasde-integridade-no-governo-federal/portaria-cgu-1089-2018.pdf>. Acesso em 14 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 750 de 20 de abril de 2016. Institui o Programa de Integridade da Controladoria-Geral da União. Disponível em [http://www.lex.com.br/legis/27120707\\_PORTARIA\\_N\\_750\\_DE\\_20\\_DE\\_ABRIL\\_DE\\_2016.aspx](http://www.lex.com.br/legis/27120707_PORTARIA_N_750_DE_20_DE_ABRIL_DE_2016.aspx). Acesso em 15 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União. Portaria CGU nº 909/2015. Dispõe sobre a avaliação de programas de integridade de pessoas jurídicas. Disponível em



[http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria\\_cgu\\_909\\_2015.pdf](http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria_cgu_909_2015.pdf).

Acesso em 15 de março de 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Programa de Integridade. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/sobre/governanca/programa-deintegridade-da-cgu/eixo-3-riscos-a-integridade>. Acesso em 15 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Programa de Integridade. Manual para Implementação do Programa de Integridade. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/colecao-programa-deintegridade>. Acesso em 5 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Guia de Implantação do Programa de integridade em Empresas Estatais. Disponível em [http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/eticaeintegridade/arquivos/guia\\_estatais\\_final.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/eticaeintegridade/arquivos/guia_estatais_final.pdf). Acesso em 5 de março de 2019.

\_\_\_\_\_. Regimento Geral da UFRJ. Disciplina as atividades gerais dos órgãos da Universidade, no plano pedagógico e no plano administrativo. Disponível em [https://www.iq.ufrj.br/arquivos/2014/08/Regimento\\_Geral\\_1970\\_atualizado.pdf](https://www.iq.ufrj.br/arquivos/2014/08/Regimento_Geral_1970_atualizado.pdf). Acesso em 10 de março de 2019.

OUVIDORIA-GERAL VERSÃO 2019 /25/07/2020