

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria-Geral da  
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

Rio de Janeiro/RJ, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Carla Cristina Gomes Arêde

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Alexandre Ferreira Macedo  
Lidienio de Lima Menezes

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado das manifestações:** 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

**Data de execução:** agosto de 2022 a junho de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma adequada gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria. Contudo, foram identificadas as seguintes fragilidades e oportunidades de melhoria:

- ✓ Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.
- ✓ Restrições ao tramite de manifestações via o módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR.
- ✓ Atualização e complementação de informações da Carta de Serviços ao Usuário.
- ✓ Definição do papel da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias da UFRJ.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Tendo em vista os exames realizados, foi recomendado à Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) adotar as seguintes providências:

- ✓ Formalizar o fluxo para tratamento de manifestações de ouvidoria de modo a atender toda a legislação inerente;
- ✓ Cadastrar no Fala.BR todas as áreas responsáveis e de apuração de modo que o envio de tais manifestações passe a ser realizado exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- ✓ Atualizar e complementar as informações da Carta de Serviços ao Usuário; e
- ✓ Elaborar normativo com a definição das competências da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias da UFRJ.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CONSUNI</b>	Conselho Universitário da Universidade Federal do Rio de Janeiro
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>HESFA</b>	Hospital Escola São Francisco de Assis
<b>HUCFF</b>	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
<b>INDC</b>	Instituto de Neurologia Deolindo Couto
<b>IPUB</b>	Instituto de Psiquiatria
<b>IPPMG</b>	Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>ME</b>	Maternidade Escola
<b>NAOP/RJ</b>	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>PAD</b>	Processo Administrativo Disciplinar
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UFRJ</b>	Universidade Federal do Rio de Janeiro

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>9</b>
1. Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.....	10
2. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário.....	12
3. Inexistência do Conselho de Usuários.....	13
4. Indefinição do papel da Ouvidoria da UFRJ frente as demais Ouvidorias da UFRJ.....	14
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>17</b>
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	43
Apêndice C.....	51
Apêndice D.....	52

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018,<sup>1</sup> o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central (art. 6º, I).

De acordo com o referido Decreto:

“Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

**II - monitorar a atuação das unidades setoriais<sup>2</sup> do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;**

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos”.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União,<sup>3</sup> “(...) a Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do

<sup>1</sup> Art. 6, I, e art. 7º.

<sup>2</sup> Art. 6, II.

<sup>3</sup> [https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019\\_web.pdf](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf) (cf. pág. 19).

Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa Unidade Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma



Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) e no Painel Resolveu?, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações. Foi também verificada a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competências e organização da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, dados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, foi realizada uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram então selecionadas **100 manifestações com resposta conclusiva**, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a **Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a UA atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria, previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017.

Cabe destacar que a Ouvidoria-Geral da UFRJ também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Fala.BR.<sup>4</sup>

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria,<sup>5</sup> de seu Regimento Interno,<sup>6</sup> do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do ano de 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria-Geral da UFRJ são descritos no **Apêndice A**.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria-Geral da UFRJ.

<sup>4</sup> <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/sic/>

<sup>5</sup> <http://www.ouvidoria.ufrj.br/>

<sup>6</sup> <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/regimento-interno>

## 1. Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.

Primeiramente, cabe ressaltar que não existe fluxo formalizado na UFRJ para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria-Geral.

Nesse sentido, cabe observar que as informações apresentadas pela UA em resposta ao Questionário de Avaliação, não tratam de manifestações recebidas em outras áreas:

“O demandante que realiza manifestações pessoalmente, por telefone, WhatsApp, carta ou correio eletrônico, em função de sua complexidade, recebem a orientação para registrarem as mesmas no sistema Fala.Br, a fim de facilitar a integração das demandas da Ouvidoria em um único ambiente informatizado, recebendo um número de protocolo e prazos para resposta, além de viabilizar a geração de relatórios quantitativos e qualitativos”.<sup>7</sup>

Note-se que o fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.<sup>8</sup>

Além disso, em que pese as informações apresentadas pela Ouvidoria-Geral transcritas a seguir, o fato é que não há fluxos formalizados para o tratamento de cada tipologia de manifestação, tendo em vista não apenas o cumprimento do prescrito na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos correlatos, como também a padronização no atendimento e redução de eventuais inconsistências, dentre outros benefícios possíveis de serem alcançados.

“Ao receber a demanda no Fala.BR, a equipe realiza o seguinte procedimento:

Registro da demanda nos Sistema Fala.Br (pelo cidadão ou servidor da Ouvidoria), análise de pertinência, encaminhamento para providências na Unidade responsável. Posteriormente retornamos com a resposta ao cidadão e/ou com as respectivas sugestões e recomendações para garantia do direito do usuário.

Nos casos de denúncia, reclamação e comunicação, são realizados os requisitos de admissibilidade antes de enviar a demanda ao gestor. Após a análise, se identificarmos tais requisitos, **a demanda é enviada ao responsável para providências, através do e-mail sic@reitoria.ufrj.br**. Caso não haja esses requisitos, pedimos ao demandante que complemente a manifestação, exceto nos casos que envolvem comunicação, pois não é possível o pedido de complemento da denúncia. Após receber a resposta do gestor, analisamos se está adequada e, em caso negativo, devolvemos a demanda para correção ou complementação. Caso esteja adequada, inserimos a resposta no Fala.BR. Em todos os casos, ao analisar esta resposta, consideramos o fato de que a Ouvidoria não tem atribuição executiva nem deliberativa. Esta análise se restringe aos ditames legais, notadamente da lei 13.460/2017, quanto ao atendimento da demanda.

<sup>7</sup> Resposta à questão nº 15 do Questionário de Avaliação.

<sup>8</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>

Em relação aos elogios, como não temos acesso ao e-mail de todos os servidores da UFRJ, identificamos no teor da demanda a Unidade mencionada, onde está localizado o elogiado. Após esta identificação, encaminhamos o elogio ao gestor e solicitamos que adote as providências. A resposta do gestor é inserida no sistema Fala.BR/CGU.

Nos casos de solicitações, sugestões e simplifique, analisamos o teor da demanda e encaminhamos a gestor responsável pela análise e deliberação.

Em caso de conflito, agendamento de reunião com demandante, para entender o problema apresentado, e posteriormente reunião com outros envolvidos. Sistematização da situação apresentada. Elaboração de recomendação ao gestor e ao demandante.

Em todos os casos, **utiliza-se o e-mail sic@reitoria.ufrj.br para enviar o conteúdo da demanda ao gestor**, estabelecendo prazo de recebimento da resposta, considerando a lei 13.460/2017. (...)

**Conforme esclarecido ao Ouvidor-Geral da OGU, os gestores da UFRJ não utilizam o sistema Fala.BR para envio de respostas as demandas, pois, não foi possível realizar a capacitação destes gestores (aproximadamente 300 respondentes da UFRJ). Por isso, utilizamos o e-mail sic@reitoria.ufrj.br, canal de comunicação administrado pela Superintendência da Tecnologia da Comunicação.** Trata-se de um canal seguro, onde podemos recuperar as demandas por meio do número (NUP).

Por fim, informamos que este fluxo não está estabelecido em normativa interna” (grifos nossos).

Com relação às informações apresentadas pela UA, foram identificadas as seguintes inadequações:

**a) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações.**

A partir de 30/12/2021, a Ouvidoria-Geral passou a precisar registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade:<sup>9</sup>

i) A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

ii) A manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

**b) Tramitação interna das manifestações realizada por e-mail.**

Conforme informado pela Ouvidoria-Geral, as manifestações recebidas pelo Fala.BR são enviadas aos gestores através do e-mail sic@reitoria.ufrj.br, pois a UA ainda não conseguiu treinar e cadastrar os quase 300 respondentes no sistema. A resposta

<sup>9</sup> Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

também é recebida por este e-mail e inserida na Plataforma.

Observe-se, entretanto, que de acordo o art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, diante do que entende-se que a UA pode cadastrar os setores responsáveis à medida em que forem sendo recebidas as manifestações.

### **c) Ausência de encaminhamento e cientificação do elogio ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado.**

Na resposta ao elogio deve constar informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado.<sup>10</sup> Caso a Ouvidoria-Geral não disponha do correspondente e-mail, entende-se que o referido encaminhamento deve constar como anexo à resposta do gestor responsável no sistema Fala.BR.

## **2. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário.**

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

“Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico ‘gov.br’.”

A Carta de Serviços ao Usuário da UFRJ<sup>11</sup> encontra-se desatualizada e incompleta. Nesse sentido, seguem os esclarecimentos apresentados pela UA:

“A Carta de Serviços da UFRJ é atualizada pelos conteudistas cadastrados no sistema. Escolhidos pelos gestores das unidades desta instituição, esses conteudistas são responsáveis pela inclusão de serviços e atualização, nos termos da lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018.

Convém esclarecer que a Ouvidoria-Geral participou do processo de criação do sistema da Carta de Serviços da UFRJ. Tal sistema foi criado pela Superintendência de Tecnologia e Informação (SUPERTIC) desta universidade, que contou com a colaboração efetiva desta Ouvidoria, notadamente acerca da forma como poderiam ser divulgados os serviços, visando à facilidade de acesso e à satisfação do usuário (...).

Atualmente, a Ouvidoria está direcionando o processo de inclusão de mais conteudistas e, juntamente com a SUPERTIC, está conduzindo a formação de novos e antigos conteudistas, a fim de garantir a divulgação e atualização das atividades realizadas em toda UFRJ, que deve ocorrer anualmente ou sempre que se fizer necessário.

Fato é que estamos no meio do processo. Os conteudistas estão em processo de capacitação e inclusão das demandas no sistema, por isso, muitos serviços não foram, ainda, atualizados. Mas a meta é capacitar todos os conteudistas

<sup>10</sup> Art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

<sup>11</sup> <https://cartadeservicos.ufrj.br/>.

até o fim de 2022, e acompanhar a atualização da referida carta, divulgada no link <https://cartadeservicos.ufrj.br/>

Atividades realizadas:

- 1- Mapeamento das Unidades e suas respectivas Cartas de Serviço;
- 2- Análise do conteúdo apresentado nas cartas de Serviços;
- 3- Solicitação de confirmação dos conteudistas já existentes e/o de apresentação de novos conteudistas às Unidades;
- 4- Parceria com a Superintendência de Tecnologia e Informação da UFRJ, para garantir a capacitação dos conteudistas;
- 5- Criação de Grupo no Whatsapp, para acompanhar as atividades a serem realizadas pelos conteudistas”.

Registre-se, em acréscimo, que no portal Gov.Br<sup>12</sup> consta somente parte dos serviços elencados na Carta de Serviços da UFRJ, em desacordo com as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

### 3. Inexistência do Conselho de Usuários.

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição, visando contribuir para a sua efetividade. Cabe, ainda, à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de recebimento das manifestações do cidadão.

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228/2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos trazendo responsabilidades às ouvidorias dos Poder Executivo Federal. No âmbito federal, portanto, a atuação das ouvidorias junto aos conselhos as coloca como principais responsáveis pela mobilização de conselheiros e como articuladoras prioritárias das relações entre estes e gestores de serviços.

A Portaria CGU nº 581/2021 em seu Art. 7º, inciso VIII, elenca como atividades de ouvidoria relacionadas ao Conselho de Usuários:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ disponibilizou as tratativas internas relativas ao Conselho de Usuários na UFRJ, realizadas na gestão anterior da UA e informou ainda:

“(…) na gestão da atual Ouvidora, dando continuidade ao trabalho iniciado pela gestão anterior, estamos adotando as seguintes providências:

- 1) Revisão da carta de serviços e inclusão de novos conteudistas no sistema (...);
- 2) Análise do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos, constante no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de->

<sup>12</sup> <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-rio-de-janeiro>

[usuarios#:~:text=Este%20C3%A9%20um%20guia%20destinado,Decreto%20n%C2%BA%209.492%2C%20de%202018,](#)

destinado a auxiliar os agentes de ouvidoria no processo de avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492/2018.

3) Mapeamento de outras IFES que já dispõem deste serviço para troca de informações e experiências, como por exemplo, a análise do relatório constante no link <https://www.ifsc.edu.br/documents/23575/0/Relat%C3%B3rio+de++Ouvidoria+Jun+2021.pdf/02d94de0-70d2-4cb2-8702-3fe9c3ca987e>

4) Após análise e entendimento deste serviço a ser oferecido, discutiremos o tema com os gestores das Unidades da UFRJ para, enfim, efetivar a implantação do Conselhos de Usuários de Serviços Públicos na UFRJ”.

#### 4. Indefinição do papel da Ouvidoria da UFRJ frente as demais Ouvidorias da UFRJ.

Na UFRJ há outras ouvidorias, além da Ouvidoria-Geral, vinculadas às seguintes Unidades:

- ✓ Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF);
- ✓ Hospital Escola São Francisco de Assis (HESFA);
- ✓ Instituto de Psiquiatria (IPUB);
- ✓ Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG);
- ✓ Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC);
- ✓ Maternidade Escola (ME).

No relatório da Ouvidoria-Geral de 2021 consta que “as unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ” (pág. 19).

Apesar disso, segundo a UA, não há vínculo de subordinação das citadas ouvidorias em relação a Ouvidoria-Geral, embora seja efetuado um acompanhamento, de forma não sistemática, em relação a algumas demandas mais complexas, assim como um monitoramento por meio do Painel Resolveu?.

Ainda sob essa perspectiva, a Ouvidoria-Geral realizou reuniões com as demais ouvidorias da UFRJ, para tratar de temas sensíveis (assédio moral e sexual), bem como de questões administrativas, tais como:

- Quadro de pessoal reduzido nas Ouvidorias do HUCFF, IPUB, IPPMG e INDC.
- Necessidade de treinamento para as ouvidorias.
- Sugestão de realização de encontros das ouvidorias da UFRJ com outras ouvidorias, visando a propostas de solução e melhoria no tratamento das demandas.
- Dificuldade de entendimento do papel da ouvidoria, por parte dos gestores – não se trata apenas um canal de reclamação ou problema, mas de solução.
- **Sugestão de uma ouvidoria única para o complexo hospitalar, mais efetiva para atender as demandas dos hospitais.**

Diante de todo o exposto, cabe ressaltar haver uma lacuna na definição das competências de atuação da Ouvidoria geral em relação as demais Ouvidorias da UFRJ,

pois as atividades de orientação e monitoramento parecem ocorrer de modo contributivo e não sob o formato de supervisão.

Portanto, resta necessário que seja elaborado um normativo que trate do referido tema, podendo ser o caso, inclusive, de ser criada uma Rede com essas ouvidorias no âmbito da UFRJ, de modo a passarem a atuar de modo conjunto, tendo a ouvidoria da UFRJ o papel de coordenadora.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ:

- I. Formalizar os fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- II. Cadastrar no Fala.BR todas as áreas responsáveis e de apuração, à medida em que a UA recebe as manifestações, de modo que o envio de tais manifestações possa ser realizado exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- III. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário; e
- IV. Elaborar normativo com a definição do papel e competências da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias existentes dentro da UFRJ.

## CONCLUSÃO

O presente trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral da UFRJ, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão, bem como o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta conclusiva ao cidadão.

O foco do trabalho foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista eventuais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela UFRJ.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações recebidas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade avaliada.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aprimoramento da qualidade do tratamento aplicado pela ouvidoria às manifestações recebidas tendo em vista

elaboração de normativos internos sobre funcionamento da ouvidoria e fluxos atualizados de trabalho; melhoria da qualidade e resolutividade das respostas ao cidadão e promoção de ações de ouvidoria ativa em conjunto com a elaboração e divulgação da Carta de Serviços e demais informações relevantes para os usuários dos serviços prestados pela UFRJ, além de padronização e otimização no atendimento por parte das demais ouvidorias do órgão.

Tais benefícios tendem a mitigar o risco de que a UA permaneça no atual patamar de desempenho e provocar uma melhoria da prestação dos serviços ofertados (art. 7º, V, da Portaria CGU nº 581/2021), gerando em última análise o fortalecimento institucional das atividades realizadas pela UFRJ como um todo.



# APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### 1. Informações Gerais

O quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria-Geral da UFRJ

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	05.11.1965 (Lei nº 4.831/1965).
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br">ouvidoria@reitoria.ufrj.br</a>
Página na Internet	<a href="http://www.ouvidoria.ufrj.br/">http://www.ouvidoria.ufrj.br/</a>
Canais de atendimento	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> <a href="mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br">ouvidoria@reitoria.ufrj.br</a>
Endereço	Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria, 2º andar - Ilha da Cidade Universitária, Rio de Janeiro - RJ CEP 21941-901.
Telefones	(21) 3938-0653; (21) 3938-1619/1620; (21) 99782-4462
Ouvidora	Luzia da Conceição de Araujo ( <a href="mailto:luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br">luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br</a> ).
Assessora	Débora Alves Abrantes ( <a href="mailto:debora@reitoria.ufrj.br">debora@reitoria.ufrj.br</a> ).
Assistentes	Karla Santanna de Moura Coutinho ( <a href="mailto:karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br">karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br</a> ). Fernanda de Avellar e Silva ( <a href="mailto:fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br">fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br</a> ).

Fonte: Portal da Ouvidoria (<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/equipe>).

#### 2. Competências

As atribuições da Ouvidoria-Geral da UFRJ constam no art. 4º de seu Regimento Interno:

- I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- II – orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;
- III – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- IV – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;
- V – dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

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

VII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

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

IX – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFRJ, divulgando os seus resultados;

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

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFRJ;

XII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

XIII – orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ;

XIV – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UFRJ;

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

XVI – Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Universitário relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFRJ com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

Em acréscimo, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria-Geral da UFRJ, cujos responsáveis são a Ouvidora-Geral e sua substituta.

### 3. Normativos Internos

O Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ foi aprovado pela Resolução nº 06/2009.<sup>13</sup> De acordo com a UA, o referido regimento está sob análise e atualização da Equipe, com previsão de envio ao Conselho Universitário (CONSUNI) para aprovação até o mês de dezembro de 2022.

“Há necessidade de revisão das normas da UFRJ, a fim de cumprir os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados. Inclusive, esta foi uma recomendação emitida por esta Ouvidoria à Reitoria da UFRJ, para que todas as Unidades façam a adequação necessária à LGPD.

<sup>13</sup> <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/regimento-interno>

Cabe esclarecer que esta recomendação está sendo cumprida, através do Grupo de Trabalho cuja finalidade é divulgar e adequar as normativas da instituição e os procedimentos aos dispositivos legais”.

#### 4. Equipe e Estrutura Física

Com relação à equipe e estrutura física, foram identificadas as fragilidades descritas nos itens a e b abaixo, bem como as metas da Ouvidoria-Geral para o período 2020 – 2024 (item c). Segundo a Ouvidoria-Geral, as instalações são adequadas e os equipamentos e sistemas informatizados são suficientes para a realização das atividades da UA (item e).

##### **a) Quantitativo reduzido de servidores na Ouvidoria.**

A UA informou o que segue:

“Considerando o tamanho e complexidade da Universidade, consideramos esse quantitativo reduzido para atender as necessidades e direitos de estudantes da creche ao doutorado, servidores técnicos administrativos, docentes, profissionais terceirizados e/ou contratados, além de familiares e usuários dos serviços prestados pela UFRJ.

Visando à melhoria do fluxo de serviços, solicitamos à Pró-Reitoria de Pessoal o envio a esta unidade de mais um servidor ou servidora, considerando, também, a aposentadoria de uma assistente, ocorrida em julho de 2022.”

##### **b) Necessidade de capacitação de servidoras da equipe da Ouvidoria:**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 estabelece que:

“Art. 4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação”.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ disponibilizou os *links* dos currículos das servidoras que compõem a equipe da UA, cabendo as seguintes observações:

- O currículo da Assessora, que eventualmente substitui a titular da UA, não atende a nenhum dos critérios citados acima.
- O currículo da Secretária, que auxilia a Assessora no tratamento de e-

mails recebidos, não registra nenhuma capacitação em ouvidoria.

**c) Estabelecimento de metas para a equipe como um todo.**

A UA informou o que segue:

“As metas estipuladas pela Ouvidora são para toda a equipe, considerando a formação de cada uma e as necessidades da área. Não são metas individuais, mas metas conjuntas e estas são determinadas de forma democrática, em reunião de equipe”.

**Quadro 2 – Metas da Ouvidoria-Geral (2020 - 2024)**

Objetivo	Medida	Indicador e Valor histórico	Valor da Meta					Prazo 2024
			2020	2021	2022	2023	2024	
Mitigar a assimetria e informacional e comunicacional da instituição em relação à sociedade em geral e à comunidade interna da UFRJ.	Ampliar a transparência ativa nos portais acadêmicos e administrativos da UFRJ, considerando as demandas recebidas pelo Serviço de Informações ao Cidadão (eSIC/CGU) e considerando o PDA UFRJ (2020-2022).	Percentual de informações em transparência ativa.  Valor histórico: 40% em 2019	50%	60%	70%	90%	100%	
	Fomentar o uso do sistema da Carta de Serviços da UFRJ.	Percentual de serviços listados no sistema da Carta de Serviços da UFRJ  Valor histórico: 10% em 2019	30%	50%	70%	90%	100%	
Consolidar a Ouvidoria em sua atribuição de mediação e conciliação de conflitos de ordem interpessoal.	Desenvolver campanhas de conscientização e sensibilização do corpo social para a importância da comunicação empática em todas as esferas da UFRJ, reforçando a interlocução da Ouvidoria com as pró-reitorias, com as Decanias e com as Unidades Acadêmicas e Administrativas, neste sentido.	Percentual incremental da quantidade de mediações e conciliações realizadas pela Ouvidoria (25 mediações em 2020)  Valor histórico: 20 mediações em 2019	-	5%	10%	15%	20%	

Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional da UFRJ – Quadro 12 (<https://pdi.ufrj.br/wp-content/uploads/2021/03/PDI-UFRJ-2020-2024-CONSUNI-2.pdf>).

**d) Adequação das instalações, equipamentos e sistemas informatizados.**

A UA informou o que segue:

“As instalações são adequadas ao bom atendimento presencial. Local de fácil acesso e com salas de atendimento, inclusive de reunião. O espaço preserva a privacidade do usuário, com isolamento acústico adequado”.

Em acréscimo, a Ouvidoria-Geral da UFRJ informou que os equipamentos e os sistemas informatizados são suficientes para a realização das atividades da UA.

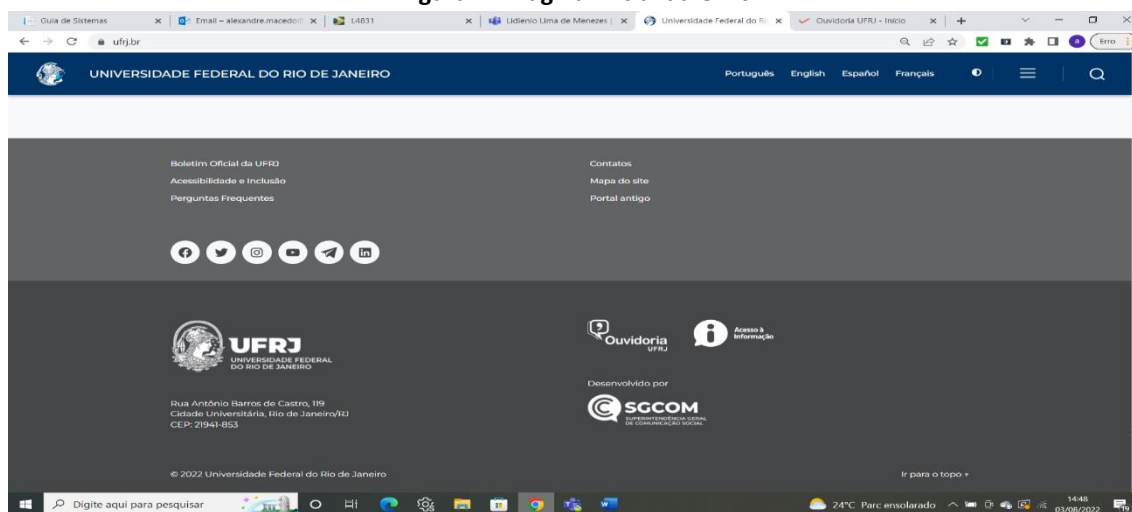
## 5. Canais de Atendimento

A Ouvidoria-Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento:<sup>14</sup>

- Fala.BR;
- [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br) (agendamento do atendimento presencial);
- Atendimento por telefone: (21) 3938-1619/1620; (21) 99782-4462; (21) 3938-0653;
- Atendimento presencial: Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria, 2º andar - Ilha da Cidade Universitária, Rio de Janeiro – RJ, CEP 21941-901.

O acesso à Ouvidoria-Geral da UFRJ é obtido a partir do menu da página inicial da Universidade.

Figura 2 – Página Inicial da UFRJ



Fonte: IFRJ (<https://ufrj.br/>).

Conforme se observa na figura 2, a UA realiza a divulgação do canal de ouvidoria na Internet. Em acréscimo, a Ouvidoria-Geral da UFRJ informou o que segue:

a) Ainda que a UA receba as manifestações por outros canais que não sejam o Fala.BR, o usuário é orientado a cadastrar sua manifestação na referida plataforma, nos termos do inciso I, art. 4º, do Regimento Interno. Nos casos em que o usuário não tenha meios ou possibilidades de fazer tal cadastramento, a equipe da Ouvidoria-Geral se dispõe a realizá-lo, conforme estabelece o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

b) O atendimento presencial é feito pela equipe da Ouvidoria-Geral, em sala própria da Unidade, localizada no antigo prédio da Reitoria, dispondo de condições físicas adequadas e de fácil acesso.

c) Não existe fluxo formalizado na UFRJ para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria-Geral. Nesse sentido, cabe observar que as informações apresentadas pela UA não tratam de manifestações recebidas em outras áreas:

<sup>14</sup> <http://www.ouvidoria.ufrj.br/>.

“O demandante que realiza manifestações pessoalmente, por telefone, WhatsApp, carta ou correio eletrônico, em função de sua complexidade, recebem a orientação para registrarem as mesmas no sistema Fala.Br, a fim de facilitar a integração das demandas da Ouvidoria em um único ambiente informatizado, recebendo um número de protocolo e prazos para resposta, além de viabilizar a geração de relatórios quantitativos e qualitativos”.

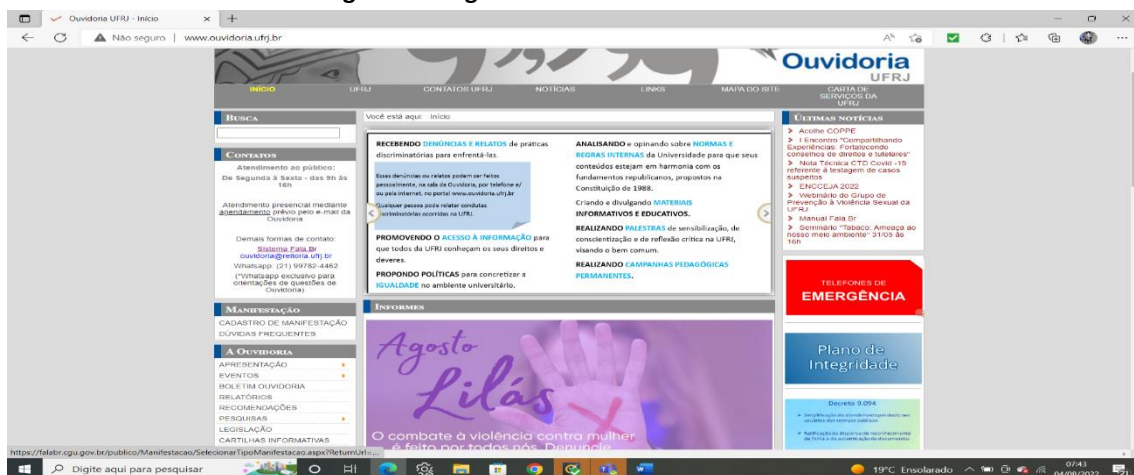
Note-se que o fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

d) A UFRJ possui um programa de integridade, cuja elaboração contou com a participação da Ouvidoria-Geral. Adicionalmente, a Portaria nº 8.236/2020,<sup>15</sup> instituiu a Unidade de Gestão da Integridade da Universidade (UGI-UFRJ), cabendo à UA prestar apoio aos trabalhos ali desenvolvidos (art. 2º, § 2º).

## 6. Sistemas Informatizados

A UA utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. O acesso ao Fala.BR consta no portal da Ouvidoria – Sistema Fala.Br e CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO (figura 3 a seguir):

Figura 3 – Página Inicial da Ouvidoria da UFRJ



Fonte: UFRJ (<http://www.ouvidoria.ufrj.br/>).

Em acréscimo, a Ouvidoria-Geral informou o que segue:

a) As manifestações recebidas pelo Fala.BR são enviadas aos gestores através do e-mail [sic@reitoria.ufrj.br](mailto:sic@reitoria.ufrj.br), pois a UA ainda não conseguiu treinar e cadastrar os quase 300 respondentes no sistema. A resposta também é recebida por este e-mail e inserida na Plataforma.

Tendo em vista as informações apresentadas pela UA, cabe observar que o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

<sup>15</sup> [https://xn--gesto-dra.ufrj.br/images/Integridade/Portaria\\_8236.2020.pdf](https://xn--gesto-dra.ufrj.br/images/Integridade/Portaria_8236.2020.pdf)

Entende-se, portanto, que o encaminhamento da manifestação, por e-mail, aos gestores responsáveis, está em desacordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021. Numa primeira análise, a UA pode cadastrar os setores responsáveis à medida em que recebe as manifestações.

b) Toda a equipe da Ouvidoria-Geral tem acesso aos sistemas necessários ao tratamento das demandas. Na Plataforma Fala.BR, três servidoras efetivas estão como gestoras e uma servidora efetiva como respondente. A equipe da Ouvidoria também tem acesso ao sistema da Carta de Serviços da UFRJ, como administradora do sistema.

c) A UA utiliza os recursos do sistema Fala.BR/CGU a fim de gerenciar o fluxo (quantidade de demandas), e o e-mail sic@reitoria.ufrj.br para envio, recebimento e reiterações das respostas das manifestações, bem como a tempestividade (notificações por e-mail feitas pelo sistema da CGU)<sup>16</sup> e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos (notificações por e-mail e Painel Resolveu?). Os dados são apresentados aos gestores sob forma de relatório, junto às recomendações elaboradas.

## 7. Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria-Geral informou o que segue:

### a) Fluxo de tratamento de demandas.

“Ao receber a demanda no Fala.BR, a equipe realiza o seguinte procedimento:

Registro da demanda nos Sistema Fala.Br (pelo cidadão ou servidor da Ouvidoria), análise de pertinência, encaminhamento para providências na Unidade responsável. Posteriormente retornamos com a resposta ao cidadão e/ou com as respectivas sugestões e recomendações para garantia do direito do usuário.

Nos casos de denúncia, reclamação e comunicação, são realizados os requisitos de admissibilidade antes de enviar **a demanda ao gestor. Após a análise, se identificarmos tais requisitos, a demanda é enviada ao responsável para providências, através do e-mail sic@reitoria.ufrj.br.** Caso não haja esses requisitos, pedimos ao demandante que complemente a manifestação, exceto nos casos que envolvem comunicação, pois não é possível o pedido de complemento da denúncia. Após receber a resposta do gestor, analisamos se está adequada e, em caso negativo, devolvemos a demanda para correção ou complementação. Caso esteja adequada, inserimos a resposta no Fala.BR. Em todos os casos, ao analisar esta resposta, consideramos o fato de que a Ouvidoria não tem atribuição executiva nem deliberativa. Esta análise se restringe aos ditames legais, notadamente da lei 13.460/2017, quanto ao atendimento da demanda.

**Em relação aos elogios, como não temos acesso ao e-mail de todos os servidores da UFRJ, identificamos no teor da demanda a Unidade**

<sup>16</sup> Entende-se que se trata do e-mail de alerta emitido pelo sistema Fala.BR (cf. item 6.13.7 do manual - [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual))



mencionada, onde está localizado o elogiado. Após esta identificação, encaminhamos o elogio ao gestor e solicitamos que adote as providências. A resposta do gestor é inserida no sistema Fala.BR/CGU.

Nos casos de solicitações, sugestões e simplifique, analisamos o teor da demanda e encaminhamos a gestor responsável pela análise e deliberação.

Em caso de conflito, agendamento de reunião com demandante, para entender o problema apresentado, e posteriormente reunião com outros envolvidos. Sistematização da situação apresentada. Elaboração de recomendação ao gestor e ao demandante.

**Em todos os casos, utiliza-se o e-mail sic@reitoria.ufrj.br para enviar o conteúdo da demanda ao gestor, estabelecendo prazo de recebimento da resposta, considerando a lei 13.460/2017. (...)**

Conforme esclarecido ao Ouvidor-Geral da OGU, **os gestores da UFRJ não utilizam o sistema Fala.BR para envio de respostas as demandas, pois, não foi possível realizar a capacitação destes gestores (aproximadamente 300 respondentes da UFRJ). Por isso, utilizamos o e-mail sic@reitoria.ufrj.br, canal de comunicação administrado pela Superintendência da Tecnologia da Comunicação.** Trata-se de um canal seguro, onde podemos recuperar as demandas por meio do número (NUP).

Por fim, informamos que este fluxo não está estabelecido em normativa interna” (grifos nossos).

Diante do exposto, cabe observar que:

i) A tramitação de manifestações via e-mail já foi analisada no item 6, a, deste Apêndice A;

ii) Na resposta ao elogio deve constar informação sobre o seu encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado.<sup>17</sup> Caso a Ouvidoria-Geral não disponha do correspondente e-mail, entende-se que o referido encaminhamento deve constar como anexo à resposta do gestor responsável no sistema Fala.BR.

iii) A partir de 30/12/2021, a Ouvidoria passou a precisar registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade:<sup>18</sup>

- A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

- A manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

<sup>17</sup> Art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

<sup>18</sup> Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

**b) Mediação e a conciliação entre o usuário e a UFRJ.**

“A Ouvidoria-Geral da UFRJ sempre promoveu a mediação e conciliação entre o usuário e a UFRJ. Esta mediação é feita através de reuniões virtuais ou presenciais, com cada um dos envolvidos, individualmente e, se necessário, após concordância de ambas as partes, a reunião é feita com todos os envolvidos. Além de encontros presenciais, a Ouvidoria (...) produziu o Guia de boa convivência para o confinamento.<sup>19</sup> O material pedagógico serve como referência, não apenas para membros da comunidade universitária, mas da sociedade como um todo. Seu objetivo é contribuir com esclarecimentos e diretrizes para manutenção da boa convivência nas residências durante a pandemia, como a comunicação não-violenta, a mediação de conflitos, a empatia e a escuta ativa (...)”.

**c) Acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares (PAD's) referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na UA.**

“Em relação ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares (PADs), referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, informamos que a UFRJ não dispõe de sistema que permita de forma efetiva a realização dessa atividade. Cabe ressaltar que já existe planejamento para organização desse sistema, conforme Plano de ação apresentado à CGU em 30/08/2022”.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe registrar que as manifestações nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx e nº 23546.xxxxxx/2021-xx, constantes da amostra examinada, são passíveis de atualização no sistema Fala.BR quando da conclusão das correspondentes sindicâncias/PAD.

**d) Acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.**

“Há casos que exigem uma atenção mais efetiva da Ouvidoria. Neste sentido, além da demanda ser tratada no Fala.BR, a Ouvidoria realiza reunião com os gestores e envolvidos, até a conclusão e resolução do conflito/problema/irregularidade.

Para corroborar com esta declaração, mencionamos um suposto caso de homofobia, relatado na Plataforma Fala.BR, por meio do NUP 23546.xxxxxx/2022-xx.

Cabe esclarecer que o caso foi enviado à Comissão de Ética da UFRJ e está sob acompanhamento do gestor da Unidade e desta Ouvidoria.

Ainda, diante de outro suposto caso de homofobia, no âmbito do Instituto de Matemática, além de realizar reunião com os gestores e a vítima, para que as ações fossem efetivadas, entre elas a apuração do caso, a Ouvidoria apoiou e

<sup>19</sup> <https://conexao.ufrj.br/2020/04/ouvidoria-da-ufrj-cria-guia-de-boa-convivencia-para-o-confinamento/>

acompanhou o evento ‘Diálogos que transformam’ e o ‘Manifesto por respeito e dignidade à população LGBTQIA+’.”

Cabe observar que na amostra examinada constam:

i) Quatro manifestações sobre assédio moral - Foram esclarecidas as manifestações nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx e nº 23546.xxxxxx/2021-xx. A manifestação nº 23546.xxxxxx/2021-xx resultou na abertura de sindicância.

ii) Nove manifestações sobre conduta de docente - Foram esclarecidas as manifestações nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx, nº 23546.xxxxxx/2021-xx e nº 23546.xxxxxx/2021-xx. Foram solicitadas informações complementares para a manifestação nº 23546.xxxxxx/2021-xx.

iii) Três manifestações sobre denúncias de irregularidades de servidores - Foram esclarecidas as manifestações nº 23546.xxxxxx/2021-xx e nº 23546.xxxxxx/2021-xx. A manifestação nº 23546.xxxxxx/2021-xx resultou na abertura de sindicância.

**e) Análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da UFRJ.**

“(...) essa Ouvidoria permanece atenta às questões mais recorrentes e às manifestações mais sensíveis e prioritárias, ou seja, aquelas que envolvem supostos casos de assédio moral/sexual, homofobia, racismo etc. Para esses casos, adotamos o procedimento de, além de tratar das demandas pelo Fala.BR, realizar reuniões com as vítimas e gestores responsáveis pela apuração e providências.

Essas reuniões/mediações são importantes para resolver a questão, bem como realizar trabalhos pedagógicos em toda a Instituição, visando à mitigação desses casos na UFRJ.

Como exemplo das providências que adotamos, cabe ressaltar um seminário que será realizado no Instituto de Odontologia, a fim de tratar do tema de assédio moral e assédio sexual. Esta iniciativa partiu da Ouvidoria-Geral da UFRJ, a partir do recebimento de denúncia envolvendo o referido tema na Plataforma Fala.BR.<sup>20</sup>

Além de efetuar o devido tratamento da demanda, a Ouvidoria realizou reunião com o Diretor do Instituto e, considerando o caso apresentado e sua relevância, concluiu pela necessidade de promover um evento pedagógico para a comunidade acadêmica para a sociedade em geral”.

<sup>20</sup> <https://ouvidoria.ufrj.br/index.php/eventos/palestras/191-roda-de-conversa-prevencao-a-violencia-sexual-e-ao-assedio-moral-no-ambiente-universitario>

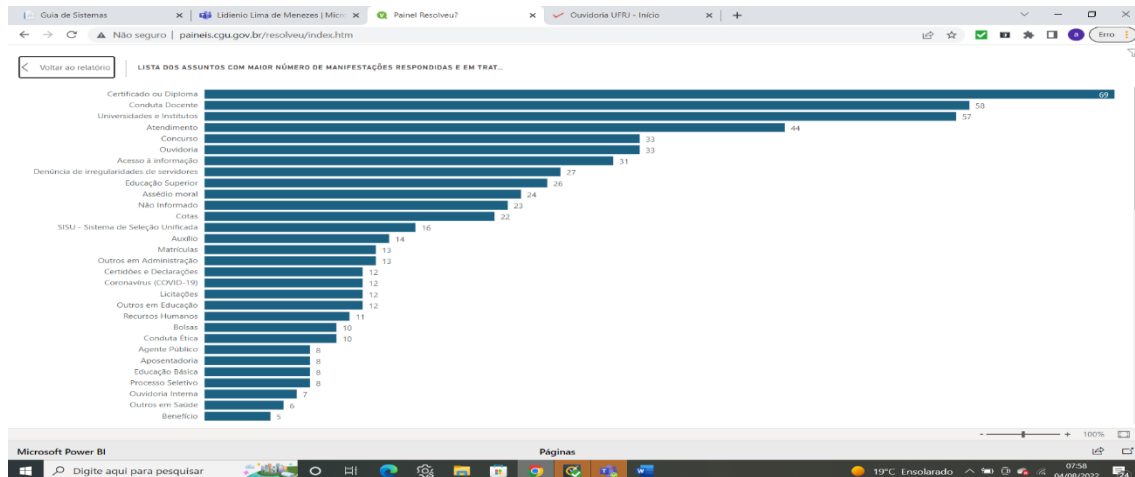
## 8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A Ouvidoria-Geral informou que, ao enviar as demandas para o gestor, através do e-mail sic@reitoria.ufrj.br, os dados do manifestante são ocultados, exceto, em situações em que há necessidade de identificar o usuário para garantia de seus direitos.

## 9. Temas e Órgãos Internos Demandados

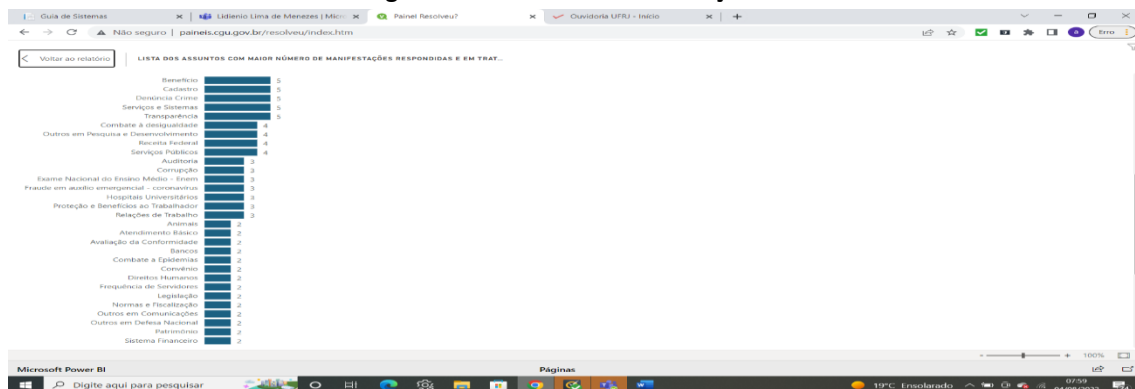
O mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figuras 4 a 6 a seguir):

Figura 4 – Temas das Manifestações I



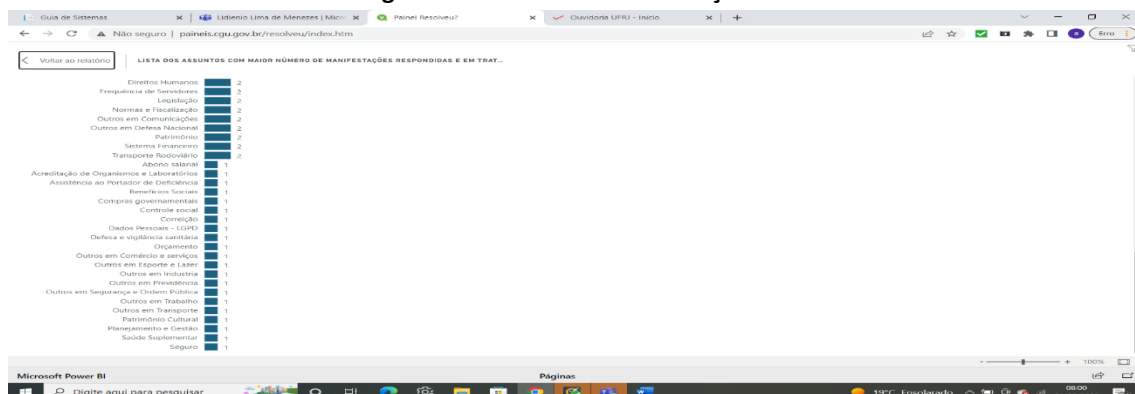
Fonte: Painel “Resolveu?”

Figura 5 – Temas das Manifestações II



Fonte: Painel “Resolveu?”

Figura 6 – Temas das Manifestações III



Fonte: Painel “Resolveu?”

Examinando-se as figuras acima, constata-se que a emissão de certificados ou diplomas é o tema mais demandado.

## 10. Entidades Supervisionadas

O Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ estabelece que:

“Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria-Geral da UFRJ tem as seguintes atribuições:

(...)

XIII – orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ.”

Na UFRJ há outras ouvidorias, além da Ouvidoria-Geral, vinculadas às seguintes Unidades:

- Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF);<sup>21</sup>
- Hospital Escola São Francisco de Assis (HESFA);<sup>22</sup>
- Instituto de Psiquiatria (IPUB);<sup>23</sup>
- Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG);<sup>24</sup>
- Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC);<sup>25</sup>
- Maternidade Escola (ME).<sup>26</sup>

No relatório da Ouvidoria-Geral de 2021<sup>27</sup> consta que “as unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ” (pág. 19). Contudo, segundo a UA, não há vínculo formal de subordinação das citadas ouvidorias com a Ouvidoria-Geral.

A UA também informou que “o acompanhamento (das demais ouvidorias) ocorre de forma não sistemática, para algumas demandas mais complexas. O acompanhamento das manifestações também ocorre através do Painel Resolveu? e os números são divulgados em relatório da Ouvidoria.”

Por fim, a Ouvidoria-Geral realizou reuniões com as demais ouvidorias da UFRJ, tratando de temas sensíveis (assédio moral e sexual), bem como de questões administrativas, tais como:

- Quadro de pessoal reduzido nas Ouvidorias do HUCFF, IPUB, IPPMG e

<sup>21</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/lista-de-ouvidorias/hospitais/hospital-universitario-clementino-fraga-filho-hucff-ufrj>

<sup>22</sup> <https://hesfa.ufrj.br/index.php/ouvidoria> (inativo no sistema Fala.BR).

<sup>23</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/lista-de-ouvidorias/hospitais/instituto-de-psiquiatria-ipub-ufrj>

<sup>24</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/lista-de-ouvidorias/hospitais/instituto-de-puericultura-e-pediatria-martagao-gesteira-ippmg-ufrj>

<sup>25</sup> <http://www.indc.ufrj.br/>. A Ouvidoria consta na página inicial do INDC, mas não consta no Fala.BR.

<sup>26</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/lista-de-ouvidorias/hospitais/maternidade-escola-da-universidade-federal-do-rio-de-janeiro-me-ufrj> (inativo no sistema Fala.BR).

<sup>27</sup> [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/ouvidoria/documentos/RELATORIO\\_OUVIDORIA-GERAL\\_DA\\_UFRJ\\_2021.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/ouvidoria/documentos/RELATORIO_OUVIDORIA-GERAL_DA_UFRJ_2021.pdf)

INDC.

- Necessidade de treinamento para as ouvidorias.
- Necessidade de dar visibilidade aos elogios.
- Necessidade de mais interação entre as Ouvidorias da UFRJ e desta com a OGU, a fim de obter auxílio para a realização de tarefas.
- Sugestão de realização de encontros das ouvidorias da UFRJ com outras ouvidorias, visando a propostas de solução e melhoria no tratamento das demandas.
- Principais demandas da Maternidade-Escola: serviços hospitalares, notadamente relativos ao pré-natal.
- Dificuldade de entendimento do papel da ouvidoria, por parte dos gestores – não se trata apenas um canal de reclamação ou problema, mas de solução.
- **Sugestão de uma ouvidoria única para o complexo hospitalar, mais efetiva para atender as demandas dos hospitais.**
- Necessidade de orientar os gestores sobre o tratamento de demandas, como por exemplo, as demandas anônimas, pois alguns gestores acreditam que, sendo anônimas, não há obrigatoriedade de tratá-las.
- Recebimento de demandas que não são de ouvidoria (internações para outros hospitais, por exemplo).
- Infraestrutura deficiente no IPPMG.

Diante de todo o exposto, cabe ressaltar que a Ouvidoria do INDC não está cadastrada no Fala.BR, em desacordo com as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

## 11. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A UA possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do UFRJ, no que se refere às questões de ouvidoria.

“Após definição de recomendações ou atividades que possam contribuir para melhorias dos serviços prestados ao cidadão, a Ouvidoria permanece acompanhando a realização da atividade prescrita, participando direta ou indiretamente de sua organização e/ou realização. A resolução do problema também é acompanhada pela Ouvidoria por meio da resposta do próprio gestor, que inclui a providência adotada. Esta resposta é inserida na Plataforma Fala.BR/CGU.

Além disso, a Ouvidoria envia recomendações aos gestores visando à melhoria do serviço público e, na medida do possível, acompanhamos sua implementação. As recomendações constam no relatório de gestão anual, no link <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29>”.

Com relação ao presente tópico, foram identificadas a forma como a Ouvidoria-Geral avalia os serviços prestados pela UFRJ (itens a e b), as dificuldades e oportunidades de melhoria na gestão da UA (item c) e o mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes (item d).

#### **a) Trabalho participativo direto com a sociedade e/ou de projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela UFRJ.**

A Ouvidoria-Geral informou o que segue:

“A divulgação das atividades realizadas pela Ouvidoria, como espaço de atendimento às necessidades e garantia dos direitos aos cidadãos ocorre atualmente de forma não sistemática em eventos, reuniões, início de período letivo. Existe a proposta de efetivação dessa conduta de forma sistemática por cartilhas de divulgação das atividades da Ouvidoria e de realização da Ouvidoria Itinerante, quando visitaremos as Unidades para divulgar esse espaço à sociedade.

Informações disponíveis no link:  
file:///C:/Users/Fam%C3%ADlia%20Marques/OneDrive/Documentos/Luzia/Documentos%202022/Ouvidoria/AVOUV/Memorias\_da\_Ouvidoria\_UFRJ.pdf”.

Em que pesem os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria-Geral, o citado *link* apresenta a mensagem de erro “não foi possível acessar seu arquivo”.

#### **b) Avaliação dos serviços prestados pela UFRJ.**

A UA informou o que segue:

“a) A Ouvidoria analisa constantemente os serviços prestados por meio das manifestações que recebe. A partir dessas manifestações, elabora e encaminha aos gestores recomendações visando à melhoria do serviço público prestado, sempre que se faz necessário. Os resultados da avaliação são apresentados no relatório anual da Ouvidoria.

b) São considerados os direitos dos usuários, os aspectos de gestão acadêmica e administrativa que alcançam, também as políticas internas de gestão e governança, infraestrutura, segurança, assistência estudantil, restaurante universitário, comunicação e tecnologia da informação.

c) As recomendações elaboradas pela Ouvidoria são fruto da análise constante das manifestações recebidas. Essas recomendações são enviadas aos gestores e divulgadas em relatório anual de Ouvidoria, publicado no [link](http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29) <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29>

d) Na medida do possível e considerando os recursos humanos da Ouvidoria, avaliamos as implementações realizadas pelos gestores a partir das nossas recomendações. Podemos citar como recomendações implantadas:

1. Criação de grupo de trabalho para tratar da volta às aulas presenciais. A Ouvidoria-Geral contribuiu com o referido grupo com sugestão de texto sobre regras de conduta ética e de convivência em tempo de trabalho remoto.

2. Criação de uma política de dados abertos para a UFRJ.

3. Melhoria na automação de respostas via e-mail para usuários da plataforma da Central de Atendimento de Pessoal, a fim de imprimir celeridade no atendimento e resposta aos usuários ativos, inativos e aos pensionistas.

4. Sensibilização e conscientização a respeito da importância das medidas propostas no Plano de Integridade da UFRJ.

5. Elaboração da Carta de Serviços da UFRJ, com a indicação de contendedistas de cada Unidade, responsáveis pela inclusão e atualização constante dos serviços prestados.

6. Adoção do Siga-me na universidade, ou seja, a adoção do redirecionamento de ligações telefônicas aos gestores e aos coordenadores de curso e secretarias acadêmicas. Na ocasião, a prática fora adotada imediatamente pela direção do Campus UFRJ-Macaé.

Todas essas recomendações (1 a 6) estão divulgadas no relatório anual da Ouvidoria-Geral, divulgado no *site*.

7. Realização de atividade educativa para tratamento de transfobia, violência sexual e assédio moral em parceria com a Pró-Reitoria de Extensão (...).

8. Coordenação do Grupo de Trabalho Valorização dos Direitos Humanos e enfrentamento à Violências na UFRJ (...).

Cabe observar que a avaliação dos serviços prestados pela UFRJ será realizada conforme Guia Metodológico específico a ser elaborado pela Ouvidoria-Geral da União.<sup>28</sup>

#### **d) Dificuldades e oportunidades de melhoria na gestão da UA.**

Segundo a Ouvidoria-Geral da UFRJ:

“É importante destacar que o apoio institucional da UFRJ às ações da Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, estimulando a participação de toda a comunidade e da sociedade com vez e voz, como um imperativo categórico que leva em consideração a ética individual e universal e a efetividade dos direitos.

<sup>28</sup> Art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021.



Conforme relatório de gestão da Ouvidoria-Geral, eis os desafios encontrados:

- Contribuir para a manutenção da UFRJ como protagonista na defesa dos direitos democráticos à educação, saúde, arte, cultura e informação, no período de retorno às atividades presenciais;
- Contribuir para ampliação das ações de acolhimento e solidariedade, voltadas para o bem-estar e a saúde física e mental de toda a comunidade da UFRJ - junto à Reitoria, Pró-reitorias Decanias e suas respectivas unidades acadêmicas, Diretório Central dos Estudantes (DCE), Centros Acadêmicos e Sindicatos;
- Incentivar e apoiar novas políticas internas para contenção da evasão na graduação;
- Auxiliar na contenção de manifestações de ódio e intolerância no que diz respeito ao corpo social da UFRJ;
- Ampliar a voz e os espaços de indivíduos e grupos historicamente vulnerabilizados, de modo a reduzir assimetrias e garantir a igualdade e dignidade da comunidade universitária;
- Prosseguir contribuindo para redução da assimetria informacional entre a UFRJ e a sociedade;
- Contribuir para a manutenção da UFRJ como instituição pública de excelência em sua dimensão social, científica, cultural, política e humana;
- Aprofundar a consciência do corpo social da UFRJ quanto à importância e o valor da Ouvidoria pública, potencializando a autonomia individual e a articulação coletiva de discentes, docentes, servidores e cidadãos usuários da universidade pública;
- Implementar ações de valorização dos direitos humanos e enfrentamento às violências no ambiente universitário, tais como: racismo, machismo, capacitismo, LGBTQIAP+fobia, xenofobia, gordofobia, etarismo, e outras tantas manifestações de discriminação e intolerância são problemas sociais graves;
- Implementar ações que promovam a diversidade, a inclusão e a acessibilidade, reduzindo as assimetrias de poder e de informação, construindo um ambiente verdadeiramente cidadão e democrático na UFRJ.

- Implementar ações para a promoção e defesa dos direitos humanos das pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis”.

#### **d) Mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.**

A UFRJ disponibilizou o Relatório de Transparência Ativa, elaborado pela CGU, no qual consta que dos 49 itens de transparência ativa, a UA já cumpriu 48.<sup>29</sup> Observe-se, entretanto, que os temas mais recorrentes da UFRJ (vide figura 4) não constam no citado relatório.

## **12. Plano de Dados Abertos (PDA)**

A Ouvidoria-Geral informou o que segue:

“A Ouvidoria participou ativamente na elaboração do primeiro plano de dados abertos da UFRJ, conforme PDA divulgado no link [https://ufrj.br/wp-content/uploads/2020/08/pdav2\\_-\\_ufrj.pdf](https://ufrj.br/wp-content/uploads/2020/08/pdav2_-_ufrj.pdf). Na elaboração do 2º PDA, a Ouvidoria participou acompanhando o trabalho, além de reiterar a importância de sua divulgação considerando, também, o relatório de transparência ativa da UFRJ”.

A UFRJ elaborou o Plano de Dados Abertos (PDA) relativo ao período 2020-2022.<sup>30</sup> Foi constatado que, de um modo geral, o conteúdo do PDA em vigor está de acordo com as disposições do art. 4º do Anexo à Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA).<sup>31</sup>

Cabem, no entanto, as seguintes observações:

- a) A Figura 1 do PDA (Cadeia de Valor da UFRJ), na qual constam os macroprocessos finalísticos, bem como os instrumentos de gestão e governança, está pouco legível.
- b) Não foi identificado o cronograma de disponibilização das bases de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.<sup>32</sup>
- c) Não foi identificado o relatório anual sobre o cumprimento do PDA.<sup>33</sup>

## **13. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

A atual Ouvidora-Geral foi nomeada por meio da Portaria nº 10.335/2021, publicada em Boletim no site da UFRJ, ao passo que o seu currículo<sup>34</sup> atende aos critérios do art. 4º, II, da Portaria CGU nº 1.181/2020.

<sup>29</sup> Relatório de Transparência Ativa, elaborado pela CGU.

<sup>30</sup> <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/dados-abertos/>

<sup>31</sup> <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes/resolucao-n-o-3-de-13-de-outubro-de-2017>

<sup>32</sup> Art. 12, II, do Anexo à Resolução nº 3/2017 do CGINDA. O Portal Brasileiro de Dados Abertos consta em <https://dados.gov.br/>. A busca é feita no campo “Busque no Portal”, digitando UFRJ.

<sup>33</sup> Art. 14, IV e parágrafo único, do Anexo à Resolução nº 3/2017 do CGINDA.

<sup>34</sup> <http://lattes.cnpq.br/3832797373188559>

## 14. Carta de Serviços aos Usuários

A UA informou o que segue:

“A Carta de Serviços da UFRJ é atualizada pelos conteudistas cadastrados no sistema. Escolhidos pelos gestores das unidades desta instituição, esses conteudistas são responsáveis pela inclusão de serviços e atualização, nos termos da lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018.

Convém esclarecer que a Ouvidoria-Geral participou do processo de criação do sistema da Carta de Serviços da UFRJ. Tal sistema foi criado pela Superintendência de Tecnologia e Informação (SUPERTIC) desta universidade, que contou com a colaboração efetiva desta Ouvidoria, notadamente acerca da forma como poderiam ser divulgados os serviços, visando à facilidade de acesso e à satisfação do usuário (...).

Atualmente, a Ouvidoria está direcionando o processo de inclusão de mais conteudistas e, juntamente com a SUPERTIC, está conduzindo a formação de novos e antigos conteudistas, a fim de garantir a divulgação e atualização das atividades realizadas em toda UFRJ, que deve ocorrer anualmente ou sempre que se fizer necessário.

Fato é que estamos no meio do processo. Os conteudistas estão em processo de capacitação e inclusão das demandas no sistema, por isso, muitos serviços não foram, ainda, atualizados. Mas a meta é capacitar todos os conteudistas até o fim de 2022, e acompanhar a atualização da referida carta, divulgada no link <https://cartadeservicos.ufrj.br/>

Atividades realizadas:

- 1- Mapeamento das Unidades e suas respectivas Cartas de Serviço;
- 2- Análise do conteúdo apresentado nas cartas de Serviços;
- 3- Solicitação de confirmação dos conteudistas já existentes e/o de apresentação de novos conteudistas às Unidades;
- 4- Parceria com a Superintendência de Tecnologia e Informação da UFRJ, para garantir a capacitação dos conteudistas;
- 5- Criação de Grupo no Whatsapp, para acompanhar as atividades a serem realizadas pelos conteudistas”.

A Carta de Serviços da UFRJ<sup>35</sup> contém uma ampla relação dos serviços prestados pelas unidades listadas no quadro 3 adiante:

**Quadro 3 – Centros e Unidades da UFRJ listadas na Carta de Serviços ao Usuário**

Unidade	Órgão de Vinculação
Diretoria de Acessibilidade (DIRAC)	Reitoria.
Arquivo Central (SIARQ)	Reitoria.
Arquivo Histórico	Não localizado.
Casa da Ciência – Centro Cultural de Ciência e Tecnologia da UFRJ (CC)	Fórum de Ciência e Cultura (FCC).

<sup>35</sup> <https://cartadeservicos.ufrj.br/>.

Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJEP)	Reitoria.
Centro de Referência de Mulheres da Maré Carminha Rosa - CRMM-CR	Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH).
Centro de Referência para Mulheres Suely Souza de Almeida - CRM	Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH).
Coordenadoria de Comunicação Social (s.m.j, trata-se da Superintendência Geral de Comunicação Social - SGCOM)	Reitoria.
Editora UFRJ	Fórum de Ciência e Cultura (FCC).
Escola de Belas Artes (EBA)	Centro de Letras e Artes (CLA).
Escola de Comunicação (ECO)	Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH).
Escola de Música (EM)	Centro de Letras e Artes (CLA).
Extensão	Pró-Reitoria de Extensão (PR5).
Gestão e Governança	Pró-Reitoria de Gestão e Governança (PR6).
Graduação	Pró-Reitoria de Graduação (PR1).
Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF)	Complexo Hospitalar (CH).
Instituto de Atenção à Saúde São Francisco de Assis (HESFA)	Complexo Hospitalar (CH).
Instituto de Doenças do Tórax (IDT)	Complexo Hospitalar (CH).
Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC)	Complexo Hospitalar (CH).
Instituto de Psicologia (IP)	Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH).
Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG)	Complexo Hospitalar (CH).
LADIF - Museu Interativo da Física	Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN).
Maternidade-Escola	Complexo Hospitalar (CH).
Museu da Geodiversidade	Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN).
Museu D. João VI	Centro de Letras e Artes (CLA).
Ouvidoria-Geral	Reitoria.
Pessoal	Pró-Reitoria de Pessoal (PR4).
Planejamento, Desenvolvimento e Finanças	Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças (PR3).
Políticas Estudantis	Pró-Reitoria de Políticas Estudantis (PR7).
Pós-Graduação e Pesquisa	Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PR2).
Prefeitura	Reitoria.
Relações Internacionais	Reitoria.
SiBI - Sistema de Bibliotecas e Informação	Fórum de Ciência e Cultura (FCC).
SIMAP - Sistema de Museus Acervos e Patrimônio Cultural	Fórum de Ciência e Cultura (FCC).
Tecnologia da Informação	Reitoria.

Fonte: UFRJ (<https://ufrj.br/a-ufrj/estrutura/>; <https://cartadeservicos.ufrj.br/>; <http://www.nepp-dh.ufrj.br/crmm/>; <http://www.nepp-dh.ufrj.br/crm.html>; <https://ch.ufrj.br/>; <https://igeo.ufrj.br/>).

Observe-se, entretanto, que os centros da UFRJ<sup>36</sup> listados a seguir (quadro 4) não divulgaram os serviços ou o fizeram parcialmente.

**Quadro 4 – Centros e Unidades da UFRJ cujos serviços não constam na Carta de Serviços ao Usuário**

Centro	Unidade
Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN)	Todas as unidades, exceto o LADIF.
Centro de Letras e Artes (CLA)	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU); Faculdade de Letras (FL).
Centro de Filosofia e Ciências	Escola de Serviço Social (ESS); Faculdade de Educação (FE);

<sup>36</sup> Vide organograma da UFRJ (Figura 1).

Humanas (CFCH)	Instituto de Filosofia e Ciências Sociais (IFCS); Instituto de História (IH); Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos Suely Souza de Almeida (Nepp-DH); Colégio de Aplicação (CAP).
Centro de Ciências da Saúde (CCS)	Todas as unidades.
Complexo Hospitalar (CH)	Instituto de Ginecologia (IG); Instituto de Psiquiatria (IPUB); Instituto do Coração Edson Saad (ICES).
Centro de Tecnologia (CT)	Todas as unidades.
Fórum de Ciência e Cultura (FCC)	Colégio Brasileiro de Altos Estudos (CBAE); Núcleo de Rádio e TV (NRTV); Universidade da Cidadania (UC).
Centro Multidisciplinar UFRJ Macaé	Todas as unidades.
Campus UFRJ Duque de Caxias Prof. Geraldo Cidade	As correspondentes unidades não constam no organograma da UFRJ.

Fonte: UFRJ (<https://ufrj.br/a-ufrj/estrutura/>; <https://cartadeservicos.ufrj.br/>).

No que tange aos serviços listados na Carta de Serviços da Universidade, foi identificada a necessidade de atualização e/ou complementação de informações, conforme detalhado no quadro 5 a seguir:

**Quadro 5 – Informações incompletas/desatualizadas na Carta de Serviços ao Usuário**

Unidade/Órgão de vinculação	Serviço	Observação
Arquivo Histórico	-	Não constam os serviços prestados pelo Arquivo Histórico.
Casa da Ciência / Centro Cultural de Ciência e Tecnologia da UFRJ	Curso de Extensão (PR5) on line “Quero Fazer divulgação científica nas mídias sociais... e agora?”	Tendo em vista que o prazo para a realização do referido curso expirou em 09.09.2020, entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Biblioteca Eugênio Gudim - Empréstimo e Devolução de Obras.	O formulário Empréstimo/Devolução de obras não aceita mais respostas. <sup>1</sup>
Centro de Referência de Mulheres da Maré Carminha Rosa - CRMM-CR / Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)	Atendimento interdisciplinar às mulheres em situação de violência.	De acordo com as informações sobre o serviço, o atendimento é somente <i>online</i> . Contudo, a unidade anexou às referidas informações um cartaz (cartazCRMM.jpg) no qual consta que o atendimento é exclusivamente via telefone e whatsapp.
Centro de Referência para Mulheres Suely Souza de Almeida – CRM / Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)	Atendimento social às mulheres em situação de violência.	De acordo com as informações do serviço, o atendimento é somente <i>online</i> . Contudo, a unidade informou também o telefone e whatsapp.
Superintendência Geral de Comunicação Social – SGCOM / Reitoria	Aplicação do logotipo da UFRJ.	O manual de aplicação não se encontra disponível no <i>link</i> indicado ( <a href="https://ufrj.br/comunicacao/manuais-e-modelos/marca-da-ufrj/">https://ufrj.br/comunicacao/manuais-e-modelos/marca-da-ufrj/</a> ).
	Atendimento à imprensa.	De acordo com as informações do serviço, o atendimento é somente <i>online</i> . Contudo, a unidade informou também o telefone.
	Autorização para registro de URLs com terminação direta em ufrj.br.	As normas que regulam a concessão de URLs com terminação direta ufrj.br não foram localizadas no <i>link</i> indicado

		<a href="https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/">(https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/)</a> .
	Campanhas publicitárias institucionais.	O <i>briefing</i> de atendimento não foi localizado no <i>link</i> indicado <sup>2</sup> .
	Fotografia.	Ao acessar o <i>site</i> do banco de imagens ( <a href="http://www.panorama.ufrj.br">www.panorama.ufrj.br</a> ), surge o seguinte aviso de segurança: invasores podem estar tentando roubar suas informações de <a href="http://www.panorama.ufrj.br">www.panorama.ufrj.br</a> (por exemplo, senhas, mensagens ou cartões de crédito).
	Migração de <i>sites</i> institucionais de Joomla <sup>3</sup> para WordPress.	Não foram localizadas as correspondentes orientações no <i>link</i> indicado ( <a href="https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/">https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/</a> ).
	Suporte de <i>sites</i> Joomla.	Não foram localizadas as correspondentes orientações no <i>link</i> indicado ( <a href="https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/">https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/</a> ).
Superintendência Geral de Comunicação Social – SGCOR / Reitoria	Temas para sites institucionais em WordPress.	Não foram localizadas as correspondentes orientações no <i>link</i> indicado ( <a href="https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/">https://ufrj.br/comunicacao/coordcom/servicos-coordcom/</a> ).
Extensão / Pró-Reitoria de Extensão (PR5)	Informações sobre Pagamento de Bolsas de Extensão e Auxílios (alunos de Graduação).	Consta nas informações sobre serviço que este é regulamentado pelo Edital PROFAEX Nº 1.066/2018 (período 2019-2020). Tal informação está desatualizada, tendo em vista que existem editais posteriores ( <a href="https://xn--extenso-2wa.ufrj.br/index.php/editais/profaex">https://xn--extenso-2wa.ufrj.br/index.php/editais/profaex</a> ).
	Inscrição de Estudantes do Ensino Médio nas atividades on-line do Projeto Conhecendo a UFRJ - Ação Contínua.	Não constam as etapas para o processamento do serviço.
	Inscrições de Escolas de Ensino Fundamental e Médio no Evento Semana Nacional de Ciência e Tecnologia da UFRJ (SNCT).	
	Inscrições de Escolas de Ensino Médio no Evento Conhecendo a UFRJ.	
Inscrições de pessoas físicas para a Semana de Integração Acadêmica da UFRJ (SIAC).		
Gestão e Governança / Pró-Reitoria de Gestão e Governança (PR6)	Gestão dos restaurantes universitários.	Não foi possível acessar o <i>site</i> <a href="http://www.ru.ct.ufrj.br">www.ru.ct.ufrj.br</a> , por meio do qual deve ser realizado o agendamento prévio ao atendimento.
Graduação / Pró-Reitoria de Graduação (PR1)	Bolsa PBPD (Programa de Bolsas em Projetos de Desenvolvimento Institucional).	Tendo em vista que as informações sobre o serviço datam de 2016 ( <a href="https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/index.php/625-divisao-de-integracao-academica/pbpd">https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/index.php/625-divisao-de-integracao-academica/pbpd</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Bolsa PIBIAC (Programa de Bolsas de Iniciação Artística e Cultural).	Não foi possível acessar o <i>site</i> <a href="http://pibiac.ufrj.br">http://pibiac.ufrj.br</a> , por meio do qual devem ser registradas as solicitações de bolsa.

	Programa de Mobilidade Acadêmica (para estudantes de outras IFES).	Não constam informações sobre o serviço, exceto a descrição.
	Reingresso Especial.	A primeira etapa para o processamento do serviço é a inscrição <i>on line</i> . Contudo, não foi localizado o correspondente <i>link</i> .
	Teste de Conhecimento Específico – Letras-Libras.	
	Teste de Verificação de Habilidade Específica – THE.	
Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF / Complexo Hospitalar (CH)	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho – HUCFF.	Na descrição do serviço consta o <i>site</i> <a href="http://www.rio.rj.gov.br/web/sms/onde-ser-atendido">http://www.rio.rj.gov.br/web/sms/onde-ser-atendido</a> para localizar a unidade básica de saúde mais próxima da residência do usuário. Contudo, ao acessar o referido <i>site</i> surge a mensagem “sua requisição foi negada”.  Consta também na descrição do serviço a seguinte informação: “anexo todos os e-mails dos serviços do HUCFF, objetivando criar mecanismo de busca de esclarecimento de dúvidas e outras informações”. Tais e-mails não foram localizados.
Instituto de Atenção à Saúde São Francisco de Assis / Complexo Hospitalar (CH)	Serviço de Assistência Especializada em HIV/AIDS.	Consta nas informações sobre o serviço que o atendimento é presencial e <i>on line</i> . Todavia, não foi localizado o link/e-mail para atendimento; consta somente o telefone.
Ouvidoria-Geral da UFRJ / Reitoria	Ouvidoria-Geral da UFRJ.	Consta nas informações sobre o serviço que uma das formas para eventual manifestação se dá por meio do cadastro no sistema das Ouvidorias Públicas. <sup>4</sup> Entende-se adequado substituir o link informado por <a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a> .
Serviço de Informação ao Cidadão / Reitoria	Serviço de Informação ao Cidadão.	Ao acessar o <i>site</i> informado para eventual manifestação ( <a href="https://ufrj.br/e-SIC">https://ufrj.br/e-SIC</a> ) surge a resposta “página não encontrada”.
Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças (PR-3)	COVID-19: Lista de contatos para atendimento remoto (consta na lista de serviços da PR4).	A Lista de e-mails por Superintendência, Divisão e Setores não foi localizada nas informações sobre o serviço (vide locais e formas para eventual manifestação).
Pessoal / Pró-Reitoria de Pessoal (PR4)	Licença gestante ou adotante.	As informações sobre a referida licença não constam em <a href="https://pessoal.ufrj.br/index.php/abertura-de-processos?start=0">https://pessoal.ufrj.br/index.php/abertura-de-processos?start=0</a> .
Planejamento, Desenvolvimento e Finanças / Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças (PR3)	Análise da prestação de contas de convênios e contratos.	Consta nas informações sobre o serviço que a forma de atendimento é <i>on line</i> . Contudo, não foi localizado o correspondente <i>site</i> e/ou e-mail.
	Análise e acompanhamento de Unidades.	Não foi identificada a descrição do serviço, nem as principais etapas para o correspondente processamento.
	Análise e conciliação de contas.	
	Atendimento a aposentados.	Não foi possível identificar o e-mail de contato com a central de atendimento, o prazo máximo para a prestação do serviço, o horário de atendimento e a correspondente legislação.
	Coordenação e acompanhamento das atividades de envolvimento	Não foi possível identificar o e-mail para a apresentação de demandas (vide descrição do serviço).

	execução financeira e documentação fiscal da UFRJ.	
Políticas Estudantis / Pró-Reitoria de Políticas Estudantis (PR7)	Café Cultural – DECULT.	Tendo em vista que a última atualização sobre o Café Cultural data de 02.09.2020 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/cafe-cultural">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/cafe-cultural</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Ciclo de Debates – DAE.	Tendo em vista que a última atualização sobre o Ciclo de Debates data de 18.03.2019 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/496-ciclo-de-debate-violencia-conta-mulher-no-ambiente-universitari">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/496-ciclo-de-debate-violencia-conta-mulher-no-ambiente-universitari</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Oficina Pedagógica – DIPED.	Tendo em vista que a última atualização sobre a Oficina Pedagógica data de 04.09.2019 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/586-oficina-sobre-organizacao-de-estudos-na-praia-vermelha">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/586-oficina-sobre-organizacao-de-estudos-na-praia-vermelha</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Programa Esporte e Lazer (PEL) – DECULT.	Tendo em vista que a última atualização sobre o Programa Esporte e Lazer data de 02.09.2020 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/programa-esporte-e-lazer-pel">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/programa-esporte-e-lazer-pel</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Projeto Vida de Estudante – DISAE.	Tendo em vista que não há divulgação deste projeto no site da PR-7 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
	Trajeto Culturais – DECULT.	Tendo em vista que a última atualização sobre os Trajetos Culturais data de 03.09.2020 ( <a href="https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/trajetos-culturais">https://xn--polticasestudantis-jyb.ufrj.br/index.php/esporte-e-cultura/trajetos-culturais</a> ), entende-se que este serviço não é mais prestado pela UFRJ.
Pós-Graduação e Pesquisa / Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PR2)	Contratação de Professor Visitante e Contratação de Professor Visitante Sênior.	Não foi localizado o <i>link</i> com o detalhamento do serviço <sup>5</sup> , nem o cronograma proposto em Edital (vide prazo máximo para prestação deste serviço).
	Mensagem no Histórico Escolar (Cadastramento ou Alteração).	O <i>link</i> informado para acessar o Formulário de Alteração de Mensagem <sup>6</sup> retorna a mensagem de erro “Page Not Found”.
	Oferta regular de uma agenda cultural de atividades e encontros buscando prioritariamente impulsionar trajetórias ou projetos empreendedores e inovadores.	Não foi localizado <i>site</i> ou <i>link</i> para acessar a oferta semestral de atividades sobre cultura de inovação e empreendedorismo (vide descrição do serviço). Assim, não foi possível identificar tais atividades.
Prefeitura / Reitoria	Todos os serviços.	Não foi possível acessar o <i>site</i> da Prefeitura por meio do ícone disponibilizado (vide setor responsável).
SiBI - Sistema de Bibliotecas e Informação / Fórum de Ciência e Cultura (FCC)	Base de Dados Gerenciais (BAGER) do Sistema de Bibliotecas e Informação – SiBI.	O <i>link</i> informado para acessar informações das Bibliotecas nos anos de 2017, 2018, 2019 e 2020 <sup>7</sup> retorna a mensagem de erro “Categoria não encontrada”.
	Levantamento dos lugares de	O <i>link</i> informado para acessar o serviço



	Memória da UFRJ.	<a href="http://memoria.sibi.ufrj.br/index.php/lugares-de-memoria">http://memoria.sibi.ufrj.br/index.php/lugares-de-memoria</a> retorna a mensagem de erro “Categoria não encontrada”.
	Portal de Periódicos da UFRJ.	O site do Portal de Periódicos da UFRJ ( <a href="https://revistas.ufrj.br/">https://revistas.ufrj.br/</a> ) não consta nas informações sobre o serviço.
Sistema de Museus, Acervos e Patrimônio Cultural / Fórum de Ciência e Cultura (FCC).	Sistema de Museus, Acervos e Patrimônio Cultural.	Não foi possível identificar as principais etapas para o processamento do serviço, nem o setor responsável.

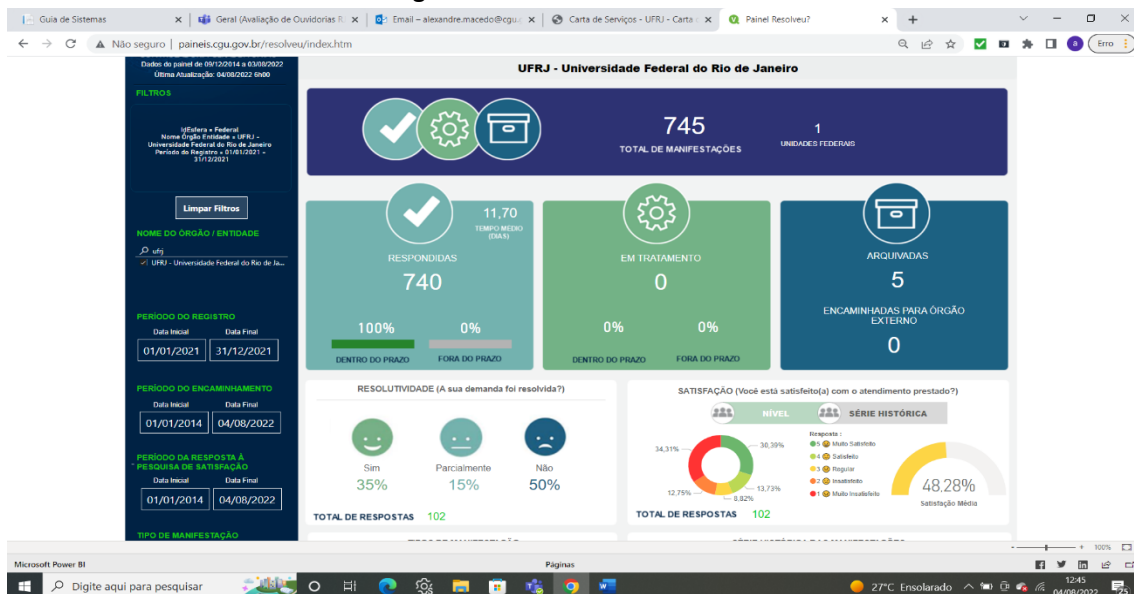
Fonte: UFRJ (<https://cartadeservicos.ufrj.br/>).

Por fim, no portal Gov.Br<sup>37</sup> consta somente parte dos serviços elencados na Carta de Serviços da UFRJ, em desacordo com as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

### 15. Dados do Painel “RESOLVEU?”

Seguem os dados estatísticos da UFRJ retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 (figuras 7 e 8).

Figura 7 – Painel Resolveu UFRJ I

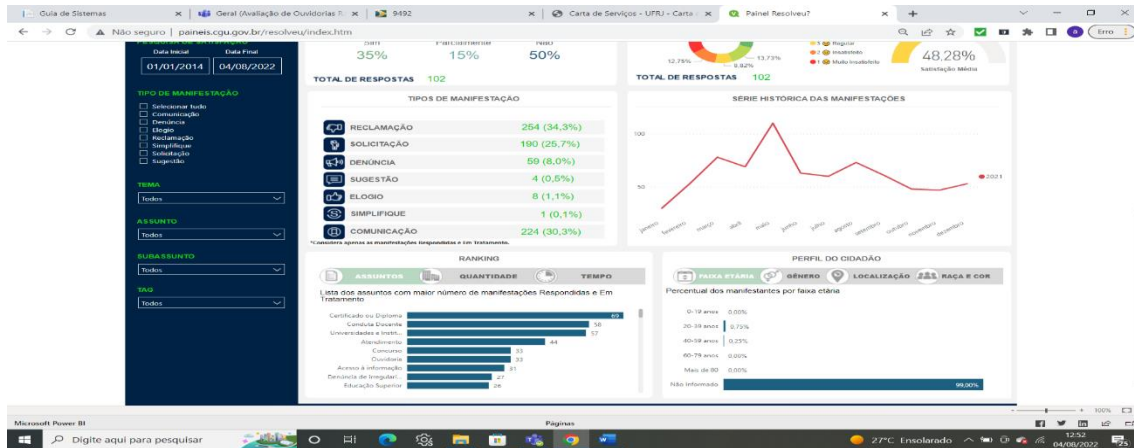


Fonte: Painel “Resolveu?”

Tendo em vista os dados registrados na figura 7, a Ouvidoria da UFRJ apresentou um bom desempenho no que tange ao cumprimento do prazo de resposta. Quanto à resolutividade, 50% das demandas foram parcial ou totalmente resolvidas ao passo que o nível de satisfação do usuário ficou em 48,28%, em que pese apenas 13,69% dos manifestantes terem se posicionado quanto à atuação da Ouvidoria. Diante do exposto, conclui-se que o desempenho da UA pode ser considerado mediano.

<sup>37</sup> <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-rio-de-janeiro>

Figura 8 – Painel Resolveu UFRJ II



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 8 mostra que:

- a) A emissão de certificados ou diplomas é o tema mais recorrente, demandando, portanto, o aprimoramento do(s) correspondente(s) processo(s) de trabalho.
- b) O mês de maio registra acúmulo de demanda para a Ouvidoria.

## Apêndice B

### Relato da Análise das Manifestações

#### 1. Levantamento das manifestações para análise.

A partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, totalizando 745 manifestações, foi disponibilizada pela OGU a amostra descrita na tabela 1 abaixo:

Tabela 1 – Quantidade de manifestações por tipo

Tipo	Quantidade
Comunicação	30
Denúncia	8
Elogio	1
Reclamação	34
Simplifique	0
Solicitação	26
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A análise das manifestações foi realizada a partir de três dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria-Geral da UFRJ no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** verificação do cumprimento das disposições do art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e do art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021. Ambos estabelecem que a administração pública deverá elaborar e apresentar a resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: i) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e ii) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avaliação dos procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ressalte-se que o art. 5º, XIV, da Lei nº 13.460/2017, e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelecem que seja

utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.<sup>38</sup>

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de onze perguntas, elencadas abaixo:

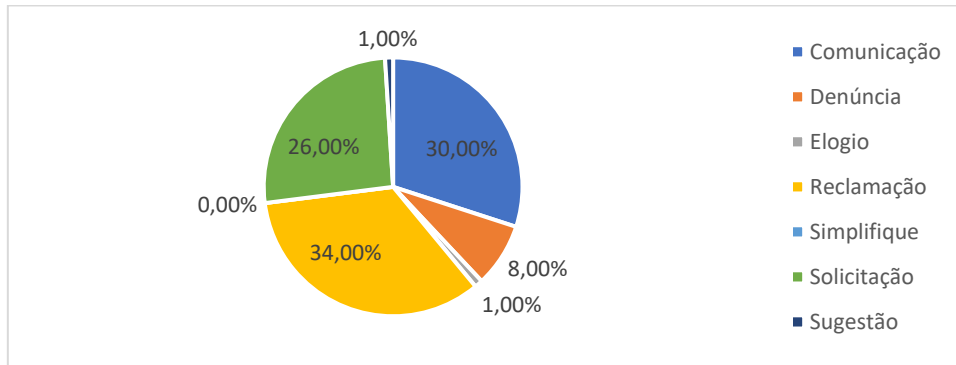
- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 6. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

## 2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela UA, foram **analisadas as 100 manifestações da amostra, cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021**, tendo sido selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Cabe observar que não há duplicidade de manifestações na amostra, cuja distribuição por tipo consta na figura 1 a seguir:

<sup>38</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/INSTRUONORMATIVAN55compilada.pdf>

Figura 1 – Distribuição por Tipo de Manifestação

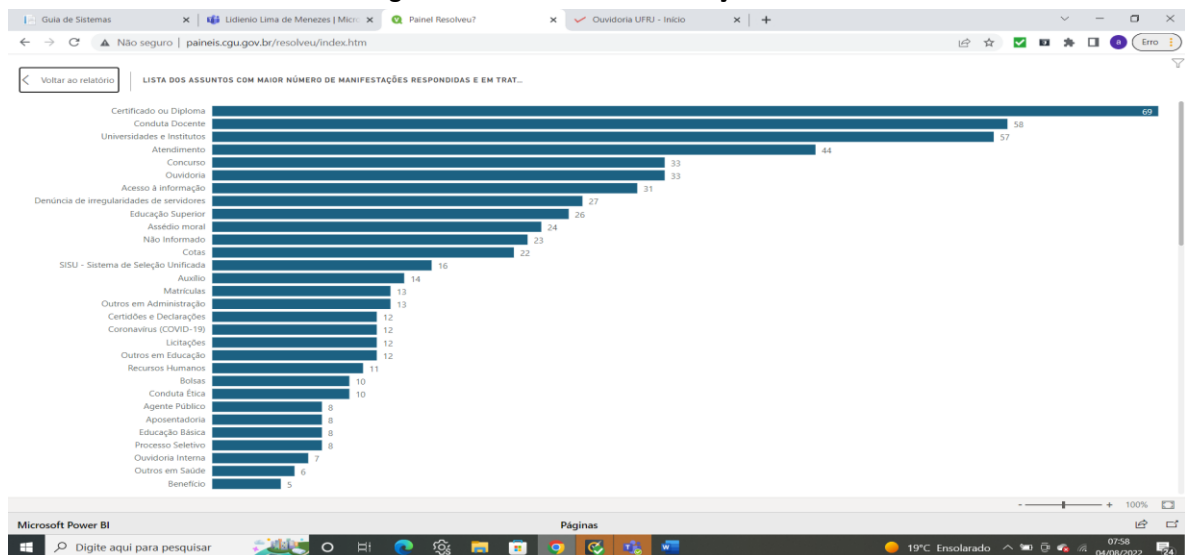


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a reclamações (34%), comunicações de irregularidades (30%) e solicitações (26%).

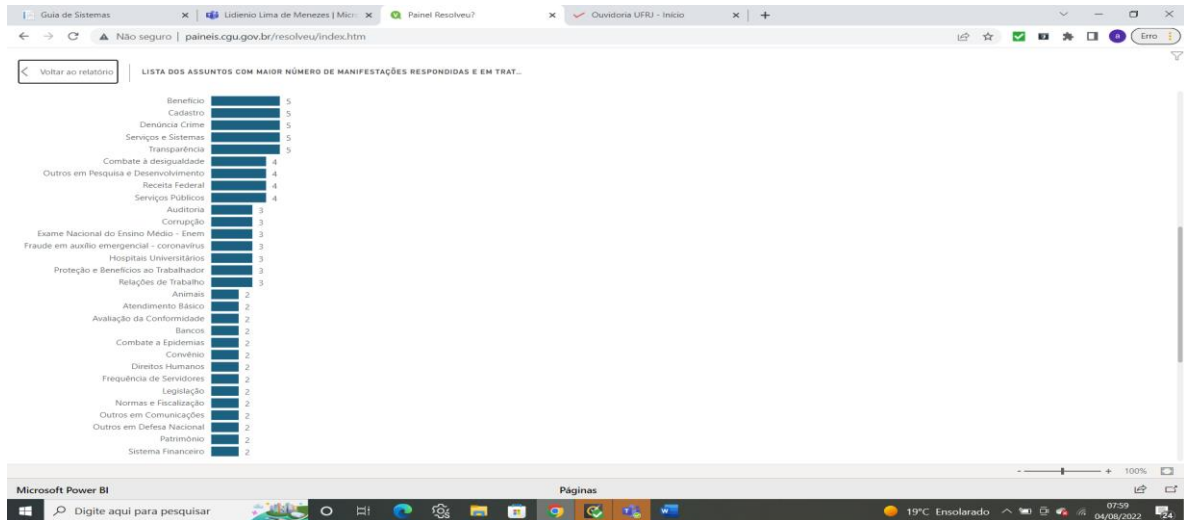
As figuras 2 a 4 adiante mostram a quantidade de manifestações para cada tema abordado:

Figura 2 – Temas das Manifestações I



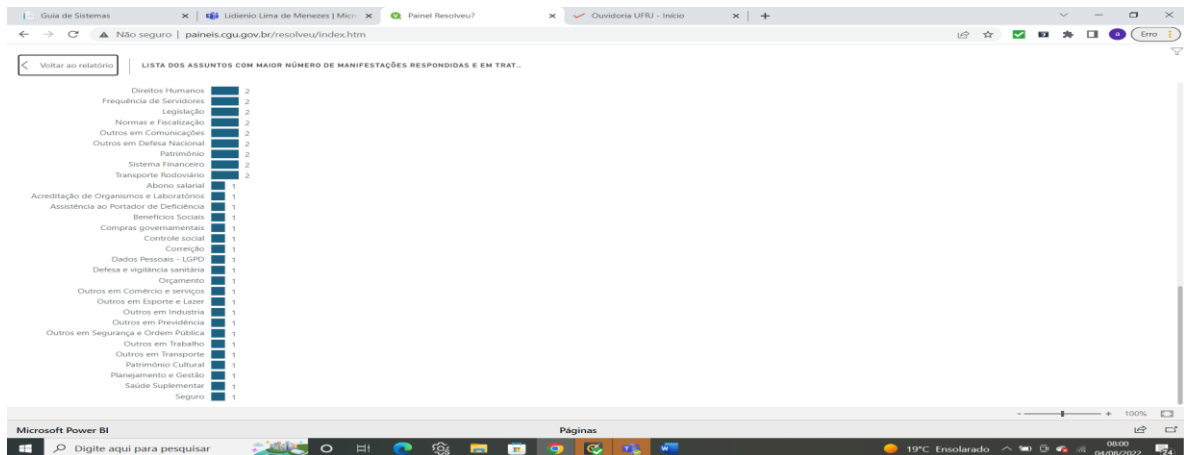
Fonte: Painel "Resolveu?"

Figura 3 – Temas das Manifestações II



Fonte: Painel “Resolveu?”

Figura 4 – Temas das Manifestações III



Fonte: Painel “Resolveu?”

Do exame das figuras acima, constata-se que a emissão de certificados ou diplomas é o tema mais demandado.

Na tabela 2 a seguir constam os temas abordados por tipo de manifestação:

Tabela 2 – Temas Abordados por Tipo de Manifestação

Tema	Quantidade
Comunicação	30
Acreditação de Organismos e Laboratórios	
Agente Público	
Assédio moral	
Certificado ou Diploma	
Concurso	
Conduta Docente	
Coronavírus (COVID 19)	
Cotas	
Denúncia Crime	

Denúncia de irregularidades de servidores  
Outros em Administração  
Patrimônio  
Patrimônio Cultural  
Sistema Financeiro  
Transparência

**Denúncia 8**

Concurso  
Bolsas  
Denúncia de irregularidades de servidores  
Direitos Humanos  
Educação Superior  
Outros em Administração  
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento  
SISU - Sistema de Seleção Unificada

**Elogio 1**

Atendimento

**Reclamação 34**

Acesso à Informação  
Atendimento  
Auxílio  
Certificado ou Diploma  
Concurso  
Conduta Docente  
Educação Superior  
Outros em Administração  
Outros em Educação  
Outros em Saúde  
Ouvidoria  
Ouvidoria Interna  
Processo Seletivo  
Relações de Trabalho  
SISU - Sistema de Seleção Unificada  
Universidades e Institutos

**Simplifique 0**

**Solicitação 26**

Acesso à informação  
Atendimento  
Cadastro  
Certidões e Declarações  
Certificado ou Diploma  
Concurso  
Educação Superior  
Licitações  
Matrículas

Outros em Administração  
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento  
Ouvidoria  
Recursos Humanos  
Serviços e Sistemas  
Sistema Financeiro

<b>Sugestão</b>	<b>1</b>
Outros em Esporte e Lazer	
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Cada manifestação foi avaliada segundo o questionário de onze perguntas citado no item 1, c, deste Apêndice B.

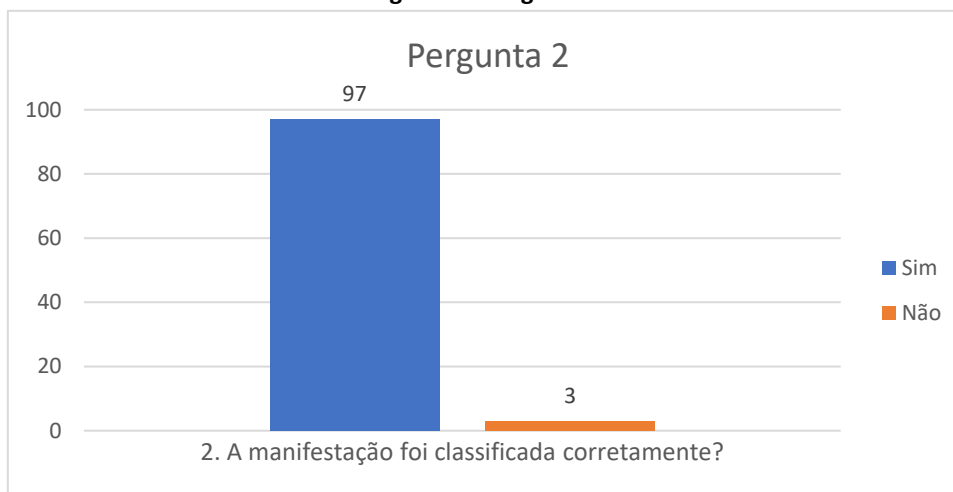
**Pergunta 1: a UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?**

A resposta à pergunta 1 é positiva para todas as manifestações constantes da amostra.

**Pergunta 2: a manifestação foi classificada corretamente?**

A figura 5 abaixo mostra que a quase totalidade das manifestações da amostra foi classificada corretamente.

Figura 5 – Pergunta 2



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

**Pergunta 3: as informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?**

A resposta à pergunta 3 é positiva para todas as manifestações constantes da amostra.



**Pergunta 4: a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema?**

Todas as manifestações da amostra são de competência da Ouvidoria.

**Pergunta 5: a resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?**

As denúncias anônimas são classificadas pelo sistema Fala.BR como comunicações, pois não possibilitam resposta ao manifestante. Porém, tais denúncias recebem tratamento pela ouvidoria.

A resposta à pergunta 5 é positiva para todas as comunicações constantes da amostra.

**Pergunta 6: a resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?**

A resposta à pergunta 6 é positiva para todas as denúncias constantes da amostra.

**Pergunta 7: a resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?**

A resposta à pergunta 7 é positiva para todas as reclamações constantes da amostra.

**Pergunta 8: a resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?**

A resposta à pergunta 8 é positiva para todas as solicitações constantes da amostra.

**Pergunta 9: a resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?**

A resposta à pergunta 9 é positiva para a única sugestão da amostra.<sup>39</sup>

**Pergunta 10: a resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?**

A resposta à pergunta 10 é positiva para o único elogio da amostra<sup>40</sup>.

<sup>39</sup> Manifestação nº 23546.xxxxxx/2021-xx.

<sup>40</sup> Manifestação nº 23546.xxxxxx/2021-xx.

**Pergunta 11: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?**

Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique.

Por fim, com base no exame do tratamento técnico dado pela Ouvidoria-Geral da UFRJ para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação final, sendo consideradas adequadas todas as análises técnicas realizadas pela UA.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail, em 02/05/2023, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 26/05/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA apresentou documento com as providências já adotadas quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar, dentre elas a atualização da Carta de Serviços.

Em 02/06/2023, a UA encaminhou, via e-mail, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações indicadas acima conforme conteúdo reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

A priori, as ações e prazos apresentados estão dentro de acordo com o esperado, visto que o atendimento da maior parte das recomendações está previsto para ocorrer ainda em 2023, com exceção do uso do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR e Elaboração de Normativo com definição sobre o papel da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias dentro da UFRJ, itens que realmente demandam uma discussão mais aprofundada em virtude do quantitativo de áreas envolvidas.

Nesse sentido, consideramos o plano adequado, cabendo apenas registrar que no modelo enviado constava uma coluna “Benefício”, a qual não foi preenchida pela UA, mas que é muito importante de ser objeto de reflexão ao longo da implementação das ações indicadas.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO - AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFRJ				
Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual*
I. Formalizar os fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	1.1 Elaborar o fluxo de tratamento de demandas, conforme os tipos de manifestação registrada no Fala.BR, tais como, solicitação, reclamação, denúncia, elogio, simplifique e sugestão;	1.1 Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.1 Prazo de 60 dias (agosto/ 2023)	I. Em andamento.
	1.2 Incluir nos fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria os mecanismos de proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	1.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.2 Prazo de 60 dias (agosto/2023)	
	1.3 Encaminhar para ciência do Reitor.	1.3 Secretária.	1.3 Prazo de 60 dias (agosto/2023)	
	1.4 Divulgar na página da Ouvidoria UFRJ.	1.4 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.4 Prazo de 60 dias (agosto/2023)	
	1.5 Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.	1.5 Secretária.	1.5 Prazo de 60 dias (agosto/2023)	
	1.6 Divulgar os fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.	1.6 Ouvidora- Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe).	1.6 Iniciar em 60 dias (agosto/2023) - atividade contínua	

<p>II. Adotar providências para a conclusão e aprovação do Regimento Interno próprio para a atividade de ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.</p>	<p>2.1 Regimento Interno da Ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes. da Ouvidoria, com aprovação do Conselho Universitário.</p> <p>2.2 Encaminhar para ciência do Reitor.</p> <p>2.3 Encaminhar para apreciação e aprovação do CONSUNI.</p> <p>2.4 Divulgar na página da Ouvidoria.</p> <p>2.5 Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.</p> <p>2.6 Divulgar o Regimento interno da Ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.</p>	<p>2.1 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>2.2 Secretária.</p> <p>2.3 Secretária.</p> <p>2.4 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>2.5 Secretária.</p> <p>2.6 Ouvidora- Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe).</p>	<p>2.1 Prazo de 90 dias (setembro/2023)</p> <p>2.2 Prazo de 90 dias (setembro/2023)</p> <p>2.3 De 120 a 180 dias (outubro a dezembro/2023)</p> <p>2.4 Prazo de 210 dias (janeiro/2024)</p> <p>2.5 Prazo de 210 dias (janeiro/2024)</p> <p>2.6 Iniciar em 210 dias (janeiro/2024) - atividade contínua</p>	<p>II. Em andamento.</p>
<p>III. Cadastrar no Fala.BR todas as áreas responsáveis e de apuração, à medida que a UA recebe as</p>	<p>3.1 Realizar campanha para sensibilização de gestores para necessidade de capacitação sobre o do</p>	<p>3.1 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p>	<p>3.1 Prazo de 30-60 dias (julho-agosto/2023) inicialmente.</p>	<p>III. Prevista.</p>

<p>manifestações, de modo que o envio de tais manifestações possa ser realizado exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p>	<p>módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.2 Realizar planejamento do Curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.3 Divulgar a realização de Curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.4 Realizar o Curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.5 Identificar Unidade(s) para iniciar como piloto a atividade de recebimento e respostas de manifestações, exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.6 Estender a utilização do Módulo Triagem para 100% das Unidades da UFRJ.</p>	<p>3.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>3.3 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>3.4 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e convidados.</p> <p>3.5 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e Gestores.</p> <p>3.6 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e Gestores.</p>	<p>3.2 Prazo de 60-90 dias (agosto-setembro/2023).</p> <p>3.3 Prazo de 90 dias (setembro/2023).</p> <p>3.4 1ª turma - 120 dias (outubro/2023), 2ª turma - 150 dias (novembro/2023).</p> <p>3.5 1ª turma - 120 dias (outubro/2023), 2ª turma - 150 dias (novembro/2023).</p> <p>3.6 Prazo de 180 dias (dezembro/2023 a dezembro/2024).</p>	
<p>IV. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário</p>	<p>4.1 Dar continuidade ao <b>processo contínuo</b> de atualização da Carta de Serviços da UFRJ, pelos conteadistas cadastrados no sistema, escolhidos pelos gestores das unidades desta</p>	<p>4.1 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p>	<p>4.1 Atividade de realização contínua.</p>	<p>IV. Atendida.</p> <p>A Ouvidoria-Geral participou da criação do sistema da Carta de Serviços da UFRJ. Tal sistema foi criado pela Superintendência de Tecnologia e</p>

	<p>instituição, responsáveis pela inclusão de serviços e atualização, nos termos da lei 13.460/2017 e do Decreto 9492/2018.</p> <p>4.2 Manter contato com a SUPERTIC e áreas afins para garantir a atualização dos serviços no portal Gov.BR, considerando as atualizações já efetivadas no link <a href="https://cartadeservicos.ufrj.br/">https://cartadeservicos.ufrj.br/</a></p>	<p>4.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p>	<p>4.2 A ação já foi implementada.</p>	<p>Informação da Universidade, que contou com a colaboração efetiva desta Ouvidoria, notadamente acerca da forma como poderiam ser divulgados os serviços, visando à facilidade de acesso e à satisfação do usuário. A fim de atualizar a referida Carta de Serviços, esta Ouvidoria conduziu o processo de inclusão de mais conteadistas e, juntamente com a SUPERTIC, conduziu a formação de novos e antigos conteadistas, a fim de garantir a divulgação e atualização das atividades realizadas em toda UFRJ, que deve ocorrer anualmente ou sempre que se fizer necessário.</p> <p>É possível acompanhar a atualização da referida carta, divulgada no link <a href="https://cartadeservicos.ufrj.br/">https://cartadeservicos.ufrj.br/</a></p> <p>Sobre as atividades já realizadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, destacam-se:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-Mapeamento das Unidades e suas respectivas Cartas de Serviço;</li> <li>2-Análise do conteúdo apresentado nas Cartas de Serviços</li> <li>3-Solicitação de confirmação dos conteadistas já existentes e/o de apresentação de novos</li> </ol>
--	--	---	--	--

				<p>conteudistas às Unidades;</p> <p>4-Parceria com a Superintendência de Tecnologia e Informação da UFRJ, para garantir a capacitação dos conteudistas.</p> <p>5-Criação de Grupo no Whatsapp, para acompanhar as atividades a serem realizadas pelos conteudistas.</p> <p>6-Revisão constante da atualização da Carta de Serviços.</p>
V. Elaborar normativo com a definição do papel e competências da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias existentes dentro da UFRJ	<p>5.1 Atualizar o regimento interno, incluindo a definição do papel e competências da Ouvidoria-Geral em relação às demais ouvidorias existentes dentro da UFRJ.</p> <p>5.2 Encaminhar para ciência do Reitor.</p> <p>5.3 Encaminhar para apreciação e aprovação do CONSUNI.</p> <p>5.4 Divulgar na página da Ouvidoria.</p> <p>5.5 Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.</p> <p>5.6 Divulgar o Regimento interno da Ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.</p>	<p>5.1 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>5.2 Secretária.</p> <p>5.3 Secretária.</p> <p>5.4 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ</p> <p>5.5 Secretária.</p> <p>5.6 Ouvidora-Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe).</p>	<p>5.1 Prazo de 90 dias (setembro/2023).</p> <p>5.2 Prazo de 90 dias (setembro/2023).</p> <p>5.3 Prazo de 120-180 dias (outubro/2023-dezembro/2023)</p> <p>5.4 Prazo de 210 dias (janeiro/2024)</p> <p>5.5 Prazo de 210 dias (janeiro/2024).</p> <p>5.6 Prazo de 210 dias (iniciar em janeiro de 2024) atividade contínua - até dezembro de 2024.</p>	V. Em andamento.

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em





## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade