

Síntese das recomendações da Ouvidoria-Geral da UFRJ desde 2009

Política de Comunicação

- difusão da comunicação sobre as decisões dos órgãos administrativos da UFRJ e informações apropriadas à comunidade em geral sobre a produção e atuação nos mais diversos campos do saber;
- disponibilização de FAQ (respostas às dúvidas mais frequentes) nas páginas eletrônicas dos órgãos acadêmicos e administrativos;
- implantação de “Fale Conosco” ou de uma central eletrônica nas Unidades e Decanias;
- divulgação de dados e informações públicas sobre o funcionamento da UFRJ;
- uniformização e regulação do uso da Minerva como marca única da UFRJ;
- regulação e controle do uso da Minerva interna e externamente;
- instituição de uma identidade visual e gráfica da UFRJ;
- publicação virtual do Manual do Estudante e do calendário acadêmico no portal eletrônico de cada unidade da UFRJ;
- criação de um portal eletrônico da Residência Estudantil;
- criação de um portal eletrônico do Restaurante Universitário com a publicação semanal do cardápio;
- divulgação das informações relativas ao novo regime de estacionamento no campus da Praia Vermelha (2012);
- disponibilização de ferramenta no portal eletrônico para facilitar o acesso e a divulgação dos serviços oferecidos pela UFRJ (2012);
- divulgação do contrato assinado entre a UFRJ e a Casa Cor no portal do Escritório Técnico da Universidade e edição de matéria sobre tal parceria e o compromisso da gestão da UFRJ com a recuperação e manutenção do seu patrimônio (2012);
- inclusão dos telefones da Ouvidoria no folheto Cidadania LGBT/Informações Úteis da Superintendência Geral de Políticas Estudantis (2012);

- intensificação das ações de comunicação que tratam da segurança (2012);
- divulgação de informações para a comunidade interna sobre as medidas que afetem o trânsito dos campi (2012);
- publicação no portal eletrônico da Prefeitura Universitária e da UFRJ de orientações pertinentes às vítimas de ataques de cães na UFRJ e como devem proceder (2013);
- confecção da Carta de Serviços ao Cidadão para as Ouvidorias das Unidades Hospitalares da UFRJ(2013);
- publicação no portal da UFRJ do relatório da Comissão Própria de Avaliação da UFRJ(2013);
- publicação de um FAQ no portal eletrônico do Setor de Convênios e Relações Internacionais – SCRI (2013);
- reforça a necessidade de se manter atualizados os dados de contato dos hospitais no portal da UFRJ (2014);
- confecção de Carta de Serviços ao Cidadão para a Faculdade de Odontologia, virtual e impressa, para conhecimento dos serviços prestados à sociedade pela Unidade (2014);
- divulgação sobre o passo a passo para acessar o portal SIAPENET para obtenção de declarações de rendimentos (2014);
- apresentação dos sites da UFRJ em mais duas línguas: inglês e espanhol (2014);
- elaboração de guia que indique o passo a passo para o preenchimento dos dados dos alunos no SIGA (2014);
- promoção da semana de recepção aos calouros de toda a UFRJ (2014);
- publicação de listagem de convênios da UFRJ em página eletrônica (2014);
- ampliar a difusão das políticas de consulta no ambiente virtual de aprendizagem do Consórcio CEDERJ/UFRJ(2017).
- recomendação para que a Diretoria de Acessibilidade – DIRAC – informe no Portal de Acessibilidade quais as síndromes que são abrigadas pela política de cotas para pessoas com deficiência (2019).
- recomendação para reforço do compromisso institucional com o atendimento ao público, dando ênfase à comunicação inclusiva e empática para mitigar os conflitos de ordem interpessoal, de modo a evitar que escalem, tornando-se mais difícil o seu tratamento (2019)

- recomendação para melhor comunicar as ações acadêmicas e administrativas da instituição (2019)
- recomendação para melhoria dos suportes tecnológicos comunicacionais (2019)
- recomendação para ampliar os meios de comunicação com os usuários disponibilizando e dando publicidade, no portal, aos números de telefones para contato pela central de atendimento da PR-4 (2019).
- intensificar a comunicação empática, a comunicação não violenta, no âmbito do NUPEM e da FAU(2021)
- recomendação para intensificar a comunicação empática e fomentar a transparência ativa, promovendo campanhas internas para todo o corpo social, abordando a importância da empatia da comunicação não violenta nas relações interpessoais (2021).
- recomendação para melhorar a transparência ativa e a comunicação empática no âmbito da Faculdade de Medicina (2021)
- recomendação para se intensificar a comunicação empática no âmbito do Instituto de Física e do Instituto de Química (2021)
- recomendação para se fomentar a transparência ativa e intensificar a comunicação empática no âmbito do Instituto de Geociências (2021)
- recomendação para adesão das unidades à Carta de Serviços da UFRJ (2021)

Política de Legislação e Normas

- instituição de uma comissão permanente para revisão, atualização e interpretação de toda a legislação interna da UFRJ;
- constituição de um grupo de trabalho para edição de um guia sobre direitos e deveres da comunidade universitária;
- edição de regras que viabilizem a adoção das decisões com eficácia, agilizando os procedimentos administrativos internos;
- criação de uma comissão permanente de supervisão e acompanhamento dos concursos da UFRJ;
- publicação de editais de concurso em consonância com as garantias constitucionais;
- constituição de uma Comissão Permanente de Avaliação da UFRJ;
- edição de norma interna que proíba o uso do tabaco na UFRJ, em consonância com Lei Federal nº 9294/96;
- constituição de um grupo de trabalho para a edição de cartilha/manual didático com as normas relativas aos procedimentos de contratos e convênios celebrados com a UFRJ;
- regulamentação dos regimes de Dedicção Exclusiva e 40 horas na UFRJ;
- regulamentação de festas e eventos nos campi da UFRJ (2012);
- difusão junto às Unidades Acadêmicas e Órgãos Administrativos da UFRJ da Portaria nº 5576, de 31/07/2012, do Magnífico Reitor, publicada no BUFRJ nº 32, de 09/08/2012, que trata da Política de Ambientes Livres de Tabaco, com o objetivo de operacionalizar o cumprimento da legislação federal aplicável ao controle do tabaco e promoção de saúde, nos campi da UFRJ, e ainda instituir o Comitê Técnico de Assessoramento, previsto no Artigo 1º da referida Portaria (2014);
- difusão junto aos Coordenadores de Cursos de Graduação da necessidade para os docentes lançarem as notas de graduação da UFRJ conforme prevê o calendário acadêmico (2014);
- aviso pelo SIGA para todos os alunos da UFRJ, seja calouro ou veterano, informando que a prática do trote humilhante, vexatório e indigno é proibida na UFRJ e aqueles que a promoverem e, também, os que dela participem, estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação pátria e interna da UFRJ (2014);
- análise pelo Conselho de Ensino de Graduação da UFRJ de situação enfrentada pelos alunos do curso de Comunicação Visual da Escola de Belas Artes que em virtude da mudança de nomenclatura do curso não conseguem inscrição no Programa Ciência sem Fronteiras (2014);
- análise, pela Pró-Reitoria de Graduação, que estabeleça critérios para verificar a autenticidade da autodeclaração racial dos candidatos ao sistema de cotas da UFRJ (2015).

- análise e revisão, por parte do Conselho de Relações Internacionais da UFRJ, dos critérios adotados para mobilidade acadêmica internacional (2017);
- pautar para discussão no Conselho de Ensino de Graduação (CEG) o estabelecimento de critérios para verificar a autenticidade da autodeclaração racial dos candidatos ao sistema de cotas da UFRJ (2017);
- estabelecer normas para que os concursos públicos da UFRJ sigam o comando legal constante do Decreto 9.094/2017, naquilo que for pertinente (2017);
- convocar reunião preliminar para traçar diretrizes gerais e definição do Grupo de Trabalho para confecção da Carta de Serviços ao Usuário (Lei 13.460/2017) (2017);
- elaborar Edital de Concurso para o quadro de professores do Colégio de Aplicação (CAP) que considere a existência de recurso e vista de prova (2018);
- reforça recomendações anteriores (de 2015 e 2017) para aperfeiçoamento da política de ações afirmativas adotadas pela UFRJ, notadamente, na questão que envolve a autodeclaração para os estudantes aprovados na modalidade de reserva de vagas étnico-raciais (2018);
- publicação no portal eletrônico da UFRJ, em campo próprio, de toda a legislação adotada pela UFRJ, no tocante às regras que regem as áreas da Graduação, da Pós-Graduação e Pesquisa, da Extensão, da Assistência Estudantil, da Gestão e Governança, do Planejamento Desenvolvimento e Finanças e de Pessoal (2018).
- recomendação para o aperfeiçoamento dos serviços da Divisão de Relações Internacionais (2019).
- recomendação para que a Direção do Campus de Macaé dê tratativas imediatas para levar o conteúdo de seu regimento à análise do Conselho Universitário, para que possam dispor de um regimento que regulamente a sua atuação em razão, até mesmo, do disposto no art. 37, da Constituição Federal de 1988, que trata dos princípios da Administração Pública (2019).
- recomendação à Diretoria de Acessibilidade sobre políticas de inclusão e de acessibilidade (2020).
- conferir status de Superintendência à atual Divisão de Assistência ao Estudante;
- adoção imediata de uma política acadêmico-administrativa de inclusão para a Residência Estudantil;
- adoção de uma política de informação, nas mídias da UFRJ, visando esclarecer a comunidade externa sobre ingresso na UFRJ;
- fortalecimento das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico;
- divulgação, principalmente junto aos estudantes recém-concursados, das atribuições das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico;
- constituição de um grupo de trabalho visando à melhoria e eficiência dos serviços dos campi de Macaé e de Xerém;
- imprimir celeridade na confecção e entrega das carteiras estudantis;
- constituição de um grupo de trabalho para a criação de um observatório permanente de acompanhamento de desempenho e trajetória discente, visando a não evasão do alunato;
- adoção de mecanismos normativos internos que permitam melhor acompanhamento da Pró-Reitoria de Graduação sobre a atuação das Unidades Acadêmicas quanto aos procedimentos de ingresso e permanência dos estudantes na UFRJ;
- institucionalização de um sistema de avaliação de disciplinas para toda UFRJ;
- utilização eficiente e eficaz dos dados constantes do questionário socioeconômico preenchido pelos alunos ao ingressarem na UFRJ;
- adoção de uma política permanente de recepção aos calouros, nos moldes da realizada pela Escola Politécnica;
- implementação de uma política geral de educação cívica que contribua para, por exemplo, coibir os trotes humilhantes e violentos na UFRJ (2012);
- divulgação dos procedimentos necessários junto aos alunos de cursos presenciais e de EAD, para melhor orientá-los, fornecendo, inclusive, informação sobre o prazo mínimo e máximo para a entrega da Carteira de Estudante (2013);
- abertura de estágio no SiBi para alunos do curso de Conservação e Restauração da EBA (2013);

- difusão e fortalecimento institucional das COAA's - Comissão de Orientação e Acompanhamento Acadêmico (2013);
- manifestação do CEG juntamente às coordenações acadêmicas reforçando o dever de se conceder vista e/ou revisão de prova por parte do corpo docente, já que este dever docente se traduz no direito público de acesso do aluno à informação e, ainda, em atividade pedagógica, da essência do ensino, pois é momento de aprendizagem (2013);
- melhorar a divulgação das atribuições e atividades das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico (COAA) para o alunado da UFRJ (2015);
- desenvolvimento de atividades e mecanismos pedagógicos para debater e refletir sobre a Lei Federal nº 13.185, de 06 de novembro de 2015, que instituiu o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (bullying), promovendo palestras sobre comunicação não violenta. Muito importante, também, é a adoção de mecanismos que promovam a efetiva responsabilização dos que agem sistematicamente com hostilidade, além da adoção de medidas internas comprometidas com a mudança de condutas e comportamentos hostis (2016);
- divulgar de maneira mais ampla o horário de funcionamento e de atendimento das áreas da Pró-Reitoria de Graduação, principalmente em processos seletivos, de acordo com o que determina a inteligência do art. 8º da Lei 12.527/ 2011, que trata da transparência ativa, regulando o direito de acesso às informações públicas (2016);
- realizar treinamento intensivo específico aos funcionários das Secretarias Acadêmicas, operadores do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica – SIGA para que eles possam proporcionar treinamento individual aos docentes usuários do SIGA (2016);
- orientar formalmente os coordenadores responsáveis pelos Cursos de Graduação, para assegurarem a entrega da cópia da ata de defesa de monografia de Trabalho de Final de Curso, no mesmo dia da defesa, aos interessados (2017);
- em caráter excepcional, isentar do pagamento de taxa para revalidação de diploma os refugiados de qualquer nacionalidade (2017);
- que o Conselho de Ensino de Graduação da Pró-Reitoria de Graduação da UFRJ, em conjunto com a direção, especialmente, a coordenação de Graduação

da Faculdade de Medicina, faça uma análise do impacto da reforma curricular do curso de Medicina na UFRJ, ouvindo docentes, estudantes e gestores das unidades hospitalares de ensino da Universidade sobre o assunto (2017).

- orientação, pela Pró-Reitoria de Graduação, às Coordenações dos cursos de graduação da UFRJ, relativamente às atribuições da monitoria (2018);
- pautar, no Conselho de Ensino de Graduação, o assunto trote vexatório e humilhante, tendo como base o art. 89 do Estatuto da UFRJ e, ainda, estimular, por nota circular, que todas as Unidades acadêmicas da UFRJ, no início de cada período letivo, façam a recepção aos calouros destacando a proibição de qualquer trote vexatório, abusivo ou lesivo aos novos colegas (2018).
- recomendação de adoção de um checklist no momento da entrega da documentação para matrícula (2019).
- recomendação para discussão: GT volta às aulas (2020).
- recomendação para que a PR-1 informe a Superintendência de Tecnologia da Informação (TIC) quanto ao calendário de inscrições e matrículas (2020).
- imprimir celeridade na emissão dos diplomas de graduação da UFRJ, tendo atenção para evitar erros nos preenchimentos e evitar retrabalho (2020)
- recomendação/Informação sobre procedimentos para cancelamentos de matrícula no portal da www.graduacao.ufrj.br (2021).
- recomendação para reexame da folha de pagamento bolsista (2021).

Política de Pós-Graduação

- adoção de mecanismos procedimentais mais céleres e eficientes quanto à autorização de funcionamento dos cursos Lato Sensu e, conseqüentemente, com previsão razoável de entrega dos respectivos certificados;
- promoção de ações que integrem os programas de pós-graduação e maior integração desses com a graduação e a extensão;
- criação de Grupo de Trabalho para realizar levantamento dos cursos Lato Sensu oferecidos pelo

CCJE, destacando a situação de cada um deles e a discussão da matéria no CEPG (2013);

- adoção de um cronograma para os cursos de pós-graduação Lato Sensu com a previsão expressa da entrega dos certificados em tempo hábil e razoável(2016);
- orientar formalmente aos coordenadores responsáveis pelos Programas de Pós-Graduação que assegurem a entrega da cópia da ata de defesa de Dissertação de Mestrado ou de defesa de Tese de Doutorado, no mesmo dia da defesa aos interessados (2017);
- em caráter excepcional, isentar do pagamento de taxa para revalidação de diploma os refugiados de qualquer nacionalidade (2017).
- recomendação para elaboração de Instrução Normativa relativamente à devolução de valor pago pela GUR para reconhecimento de diploma estrangeiro (2019).
- recomendação para estabelecer um Comitê de Heteroidentificação que poderá ser o já existente na graduação, ampliando-o com representantes específicos da Pró-Reitoria para Graduados e Pesquisa vinculando os editais de concurso para pós-graduação Strictu Sensu (2019).
- elaboração de Circular para todos os programas de Pós-Graduação, visando a divulgação antecipada dos critérios adotados em suas seleções para mestrado e doutorado, atendendo ao princípio da publicidade e da transparência ativa; além disso, recomendamos que os editais contenham orientação certa para apresentação de recursos, que não deve ser no prazo exíguo de 24 hora, por exemplo, em razão do princípio da razoabilidade e da ampla defesa (2019).
- recomendação para reexame da folha de pagamento bolsista (2021).

Política de Extensão

- institucionalização da Extensão na UFRJ;
- criação de um posto de saúde, de caráter multidisciplinar, na Residência Estudantil;
- promoção do projeto “Conhecendo a UFRJ” em Macaé e Xerém.

- elaboração e publicação de guia de direitos e deveres das(os) estudantes matriculados nos Cursos de Extensão oferecidos pela UFRJ e, ainda, um Termo de Intenções a ser assinado pela (o) estudante, que contenha regras básicas de convivência e de coexistência que visem ao bem comum (2017).
- imprimir celeridade na emissão dos diplomas Strictu Sensu e certificados de pós-graduação e residência médica e multiprofissional dos cursos da UFRJ (2020)
- recomendação para reexame da folha de pagamento bolsista (2021).

Política Estudantil

- edição de protocolo ou convênio entre o Instituto de Psiquiatria da UFRJ (IPUB) e a Divisão de Assistência ao Estudante (DAE), da Superintendência de Políticas Estudantis (SuperEst), para atendimento dos alunos beneficiários dos serviços dessa Divisão;
- implementação do Regimento Interno da Residência Estudantil, já aprovado pelo Conselho de Ensino de Graduação (CEG);
- inclusão do termo de consequência penal, além da administrativa e civil, no Termo de Responsabilidade assinado pelo aluno quando do recebimento do Benefício Moradia;
- ampliar a divulgação, com todos os meios de comunicação possíveis, e, também, pelo SIGA, de todos os programas e ações que a política de assistência estudantil dá direito na UFRJ e a forma de acesso a estes direitos (2016);
- adotar ações urgentes no âmbito da Residência Estudantil tais como o mapeamento da ocupação dos módulos habitacionais, edição e publicação das regras de conduta e de convívio, para que, minimamente, os estudantes conheçam quais os seus direitos e seus deveres e tenham compromisso responsável por manter aquele ambiente saudável para todos (2018);
- divulgar, por parte do CEG, nota circular para todas as coordenações de cursos de graduação da UFRJ e para todos os novos alunos da Universidade sobre o dever dos docentes em promoverem a vista e revisão de prova, como um direito do estudante e um procedimento fundamental para o processo de ensino/aprendizagem (2018);
- desenvolvimento de política interna, na Residência Estudantil, que envolva a identificação, o tratamento e

a prevenção de conflitos interpessoais, que muitas vezes podem escalar e levar ao adoecimento, quando não são tratados atenta e tempestivamente. Outra linha de ação de cunho pedagógico, que pode ser em parceria com a Ouvidoria-Geral da UFRJ, é a promoção de atividades como seminário, palestras, rodas de conversas com temática voltadas para a comunicação não violenta, direitos e deveres universitários (2018);

• desenvolvimento de atividades de recepção e acolhimento dos novos moradores da Residência Estudantil, na própria Residência Estudantil, com a presença de representantes das Pró-Reitorias de Graduação e de Extensão, além da Ouvidoria-Geral e do DCE (2018).

• recomendação de estabelecimento de protocolo para alojamento (2020).

• recomendação para reexame da folha de pagamento bolsista (2021)

Política de Infraestrutura, Gestão e Governança

• integração de infraestrutura e de sistemas de base tecnológica a serem compartilhados por todas as unidades e áreas da UFRJ;

• utilização da Intranet de forma otimizada, como meio de comunicação entre a administração central e o corpo social da UFRJ;

• adaptação dos portais eletrônicos da UFRJ para atender às pessoas portadoras de necessidades visuais;

• melhoria urgente do sistema de telefonia;

• regulação do trânsito, da sinalização externa e interna dos campi da UFRJ;

• melhoria das vias dos campi;

• regulação, gerenciamento e otimização das áreas de estacionamento nos campi da UFRJ;

• implementação de uma ação institucional permanente e urgente que acabe com os transtornos causados pela presença de animais nos campi da UFRJ, com a criação de um setor responsável pelo monitoramento da população e pela orientação da comunidade em caso de ataque de animais;

• adoção de procedimentos que reforcem a segurança interna nos campi da UFRJ;

• acompanhamento da Divisão de Gestão Documental e da Informação junto aos protocolos das Unidades visando à atualização dos dados referentes à tramitação dos processos no SAP/UFRJ;

• ampliação para toda a UFRJ do programa de coleta seletiva iniciado no Instituto de Química e no Instituto de Macromoléculas, e posteriormente no Centro de Tecnologia;

• adequação urgente de todos os prédios dos campi da UFRJ para garantir a acessibilidade plena das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida;

• desenvolvimento de um projeto educativo que se traduza em ações permanentes para conservação do patrimônio da UFRJ;

• tornar o campus do Fundão um polo de cultura e lazer nos finais de semana, com atividades voltadas principalmente para a educação humanista;

• instituição de uma comissão de biossegurança, nos moldes da existente no CCS, que possa atender a toda UFRJ;

• informatização do almoxarifado central e dos almoxarifados das unidades e decanias da UFRJ;

• treinamento de Brigadas de Incêndio e Plano de Escape para o prédio da Reitoria e para todos os que não dispõem desse tipo de atividade;

• adoção de mecanismos para o controle permanente e fiscalização de execução dos contratos de serviços da UFRJ;

• planejamento e desenvolvimento de ações que viabilizem o pagamento das bolsas nas datas aprazadas e adoção de mecanismos para informar aos usuários quando do atraso;

• regulamentação que normatize a cessão de uso dos espaços físicos nos campi e prédios da UFRJ;

• apoio institucional que viabilize a melhoria e a otimização das condições físicas, materiais e humanas da Divisão da Saúde do Trabalhador;

• fiscalização efetiva do contrato referente ao fornecimento de café da manhã para a Residência Estudantil;

• providências para manter em pleno funcionamento os elevadores do Centro de Tecnologia e do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho;

• edição de ordem de serviço para a contínua e permanente observância às regras de instrução de

processo administrativo por todos os servidores da UFRJ;

- identificação e melhoria dos pontos carentes de iluminação no campus do Fundão, como o estacionamento do prédio da Reitoria (2012);
- adoção de mecanismos padronizados de acompanhamento, controle e fiscalização relativamente à cessão/locação do espaço da UFRJ para eventos (2012);
- tratamento acústico do prédio da Residência Estudantil de forma a minimizar os barulhos oriundos de aeronaves durante a noite e a madrugada (2012);
- padronização da informação sobre o funcionamento das Unidades da UFRJ em véspera de feriados, através da divulgação de calendário com orientações e recomendações;
- adequação dos veículos usados para segurança da UFRJ de acordo com a legislação pertinente (2012);
- adoção de mecanismos de prevenção quanto ao uso indevido da logomarca da UFRJ (2013);
- adequação do espaço para descanso dos empregados terceirizados (2013);
- procedimentos operacionais relativos às atividades correcionais/orientação e capacitação de servidores (2013);
- adoção de medidas de inteligência que envolva a comunidade universitária visando à promoção de debate interno sobre segurança na UFRJ (2013);
- adoção de medidas internas pedagógicas voltadas à promoção da saúde e à promoção de políticas de um ambiente livre de tabaco no local de trabalho (2013);
- adoção de medidas contra o trote estudantil, dentro e fora da Universidade, com o intuito de prevenir atitudes violentas, humilhantes e vexatórias contra os novos alunos (2013);
- organização e tratamento dos arquivos da Decania do CCJE (2013);
- aprimoramento dos serviços de fiscalização dos contratos da UFRJ com o treinamento dos servidores que atuam como fiscais, além da divulgação no portal da PR-6 com uma lista contendo os nomes, localização e contato dos fiscais e a que contratos estão vinculados (2013);
- verificação e recuperação dos elevadores do prédio da Reitoria (2013);
- publicação de relação de permissionários estabelecidos nos campi da UFRJ, contendo entre

outros dados, nome do estabelecimento, localização do estabelecimento, vigência do contrato, valor pago e resumo do contrato (2013);

- elaboração de nota de alerta no SIGA a todos os alunos sobre o tráfico de pessoas;
- utilização de nome social no âmbito da UFRJ;
- adoção de medidas pedagógicas permanentes que contribuam para assegurar a confidencialidade e o respeito aos dados individuais dos pacientes da instituição (2013);
- publicação da relação do pessoal extraquadro da UFRJ, com o mesmo detalhamento, em termos de informação, adotado para os servidores públicos federais no Portal da Transparência (2013);
- registrar no edital de apoio a projetos de alunos que a utilização dos recursos aprovados não poderá ser utilizada para contemplar item relativo à festa de recepção de calouros (2013);
- constituição de Grupo de Trabalho integrado por representantes do CEG e da SuperTIC - Superintendência Geral de Tecnologia da Informação e da Comunicação da UFRJ, para elaboração de um manual de boas práticas relativamente à utilização dos correios e sítios eletrônicos institucionais (2013);
- ampla divulgação quanto aos procedimentos a serem adotados para interposição de recursos pelos alunos que não foram contemplados com bolsa auxílio (2013);
- indicação de constituição de Grupo de Trabalho para definição de espaço para manuseio do acervo e as rotinas adotadas para a emissão de diplomas da FAHUPE (2013);
- recomendação relativamente à desratização e descupinização no depósito de arquivos do prédio da Reitoria (2013);
- procedimentos de sanção a serem aplicados em virtude de inadimplência dos usuários, nas Bibliotecas da UFRJ, que retiram material bibliográfico e não devolvem tempestivamente o referido material (2014);
- análise da possibilidade de estabelecer cláusula nos próximos contratos, ou aditamento aos contratos atuais, com os trailers, restaurantes e congêneres na UFRJ proibindo a venda de álcool e de cigarros (2014);
- necessidade de o prédio da Reitoria contar com brigadistas, atualização e divulgação da informação de quem é quem, voltada aos que trabalham, estudam e

visitam esse prédio, afixando nos elevadores do prédio da Reitoria placa informativa indicando a quem recorrer, nome e telefone, caso o elevador apresente defeito, inclusive, informando o número de telefone do corpo de bombeiros (2014);

- elaboração de um Código de Conduta Ética da UFRJ (2014);
- revisão no tocante a logística do andamento de processos de auxílio viagem internacional e de afastamento do país (2014);
- aplicação da legislação que trata do gerenciamento de resíduos sólidos em ambiente da saúde (2014);
- religação do semáforo localizado na via de acesso ao estacionamento do Instituto de Geociências, com a colocação de redutor de velocidade e a presença de agentes para o controle do trânsito na área (2014);
- otimização dos trâmites e procedimentos para os processos de auxílio viagem (2014);
- aplicação imediata pela Prefeitura do plano de ação para controle da circulação e o abandono de cães e outros animais nos campi da UFRJ (2014);
- liberação de acesso ao estudo técnico das condições de uso do prédio da Reitoria da UFRJ a membros da comunidade que integram as unidades acadêmicas localizadas nesse prédio para indicações das possíveis intervenções no prédio, já que algumas se impõem, como por exemplo: brigada de incêndio, terminal bancário, etc... (2014);
- implementação de campanha e programa de uso inteligente e racional dos insumos (água e energia elétrica) (2015);
- abertura de um livro de reclamações e ocorrências no refeitório da Residência Estudantil (2015);
- criação de página no portal da Prefeitura que trate das normas de utilização dos veículos da frota da UFRJ, com orientações mínimas aos gestores e motoristas sobre a utilização dos veículos (2015);
- proposta para promoções de ações culturais no âmbito da Residência Estudantil que incrementem relações mais respeitadas, humanizadas e harmoniosas entre os residentes (2015);
- analisar a possibilidade de destacar alguns lugares para servir de espaço de convívio, integração e refeições dos estudantes, no espaço localizado no 9º andar do Prédio da Reitoria, que conta com uma área suficientemente ampla (2016);

• realização de um Seminário institucional interno, realizado com a chancela da Pró-Reitoria de Gestão e Governança e da Ouvidoria-Geral da UFRJ, no início do próximo semestre, sobre o tema “segurança de gênero”, combate à discriminação e Universidade como espaço para o exercício da cidadania ativa e da promoção e defesa da dignidade humana, entre outros aspectos (2016);

• adoção de uma política interna para o controle dos estacionamentos nos campi da UFRJ (2017);

• retomar a discussão e deliberação, no Conselho Universitário da UFRJ, relativamente ao conteúdo do Código de Conduta Ética da UFRJ, que conta com processo aberto na Secretaria do Conselho (2017);

• confeccionar um guia interno com o objetivo de esclarecer, orientar e estimular a compreensão da atuação da Comissão de Ética no âmbito da UFRJ, que deverá ter atribuições educativa, consultiva, preventiva, conciliadora (2017);

• implementação de ações que visem à segurança e integridade física do corpo social da UFRJ em relação à presença de animais nos campi da UFRJ e ao mesmo tempo a adoção de ações para proteção e cuidado dos animais que se encontram nos campi (2017);

• devida atualização, pela Divisão de Gestão Documental e de Informação, dos dados desatualizados dos responsáveis pelo tratamento dos processos (que aparece com o ícone do telefone) constantes no sistema de acompanhamento de processo da UFRJ (www.sap.ufrj.br) e, conseqüentemente, adequada publicação (2017).

• recomendação ao Gabinete do Reitor para verificar e providenciar ações em conjunto com a Decania do CLA, Direção da Escola de Belas Artes e Pró-Reitoria de Gestão e Governança que permitam melhorar a situação do espaço dedicado às aulas da EBA após a retomada das atividades docentes (2017);

• proposta para utilização do software desenvolvido pela Decania do CT/UFRJ que cria uma fila virtual para ser aplicada em todos Restaurantes Universitários (2017);

• pautar para discussão no Conselho de Administração do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho/HUCFF a situação do arquivo médico do hospital (2017);

• estabelecer novo layout das carteiras de estudantes para contemplar o uso do nome social, além da

revisão das resoluções sobre o assunto nos Conselhos de Ensino de Graduação (CEG) e Pós-Graduação (CEPG) (2017);

- promover orientação técnica sobre procedimento dos fiscais e colaboradores durante a aplicação de provas de concursos (2017);
- ampliar o alcance do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) para incorporar tanto o Colégio de Aplicação como a Escola de Educação Infantil (2018);
- estabelecer uma parceria entre o ETU e a EBA, para o desenvolvimento de um projeto acadêmico, que possa integrar estudantes e docentes da área de cerâmica da EBA, tendo como objetivo a realização de trabalho que auxilie na recomposição e restauro das peças danificadas de bem tombado, como patrimônio histórico e cultural, do prédio em que está localizada a Escola de Educação Infantil (EEI/CFCH), que pertence ao Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG) (2018);
- necessidade da UFRJ estabelecer o seu próprio Código de Conduta Ética e reinstaurar a sua Comissão de Conduta Ética (2018);
- animais nos campi: realizar, minimamente, o controle populacional dos animais nos campi, alertar a população para a responsabilidade de não abandonar os cães, adotar medidas de castração, entre outras ações (2018);
- informar, na Carta de Serviços ao usuário, o prazo de entrega de diplomas (2018);
- instituir uma Comissão responsável por avaliar o acesso por cota racial, além da autodeclaração, estabelecendo procedimentos internos para evitar fraudes, para que esta política pública, efetivamente, alcance aqueles para os quais tal ação afirmativa foi direcionada (2018);
- assinatura de termo formal, na matrícula, do candidato que se declarar deficiente, de que está ciente da possibilidade de não ter permitida a continuidade no curso, caso a avaliação médica constate que o interessado não está incluído nas condições estabelecidas para ser contemplado com a referida cota (2018);
- elaboração de um plano de ação e ferramentas para prevenir, tratar e sancionar as violências de gênero na UFRJ (2018);
- instituição de uma declaração de compromisso de conduta ética a ser assinada pelos intercambistas

estrangeiros que chegam à UFRJ para assumirem a irrestrita observância aos padrões de ética e de cidadania, na convivência acadêmica e social, no âmbito da Universidade e fora dela, bem como de compromisso e obediência às regras de conduta vigentes na Universidade e às normas legais do Brasil (2018);

- o Escritório Técnico da UFRJ deve reforçar, pedagogicamente, o papel dos gestores e, também, dos usuários, no tocante à conservação dos prédios históricos da UFRJ, de modo a conciliar estética e funcionalidade, patrimônio e inovação (2018);
- estabelecimento de critérios permanentes para o acompanhamento da performance do desempenho e integração dos alunos com necessidades especiais (2018);
- criação de um Grupo de Trabalho para a instituição do Programa de Integridade, no âmbito da UFRJ, já que a edição da Lei 12.846/13, dentre outras inovações, trouxe ao ordenamento jurídico brasileiro a possibilidade de as instituições adotarem os chamados programas de integridade, conhecidos como programa de “Compliance” (2019);
- melhoria dos suportes tecnológicos e comunicacionais (2019).
- recomendação para que a Diretoria de Acessibilidade e o Escritório Técnico da UFRJ (ETU), visitem as unidades que receberão estudantes com deficiência e/ou necessidades especiais para identificarem se as condições prediais de infraestrutura estão adequadas aos alunos (2019)
- recomendação fiscalização de contratos (2020).
- recomendação para investir em treinamento e qualificação do pessoal que atua na área de contratos e licitação, patrimônio.
- recomendação Transparência Ativa (2021)
- sugestão à Alta Administração para elaboração de um Plano de Ação integrada para identificar, prevenir, tratar e sancionar as violências no âmbito da UFRJ/Criação de GT

Política Orçamentária

- maior planejamento e distribuição orçamentária;
- intensificação do apoio institucional às atividades desenvolvidas pela Divisão de Gestão da Informação,

essencialmente, no tocante às de arquivo, para que atendam às unidades da UFRJ;

- ampliação do serviço do Restaurante Universitário para o turno da noite;
- aquisição de um sistema de informatização de ouvidoria para as unidades hospitalares da UFRJ.

Política de Pessoal

- implementação de um programa de alocação e mobilidade funcional;
- adoção de uma política de ambientação, para recepção dos novos servidores concursados e posterior aplicação de pesquisa de satisfação;
- levantamento dos servidores concursados e contratados na cota dos portadores de necessidades especiais, para identificação da adaptação e satisfação dos mesmos no ambiente de trabalho;
- atualização dos dados cadastrais dos servidores ativos e inativos da UFRJ; principalmente, e-mail;
- (re)conhecendo a UFRJ para a comunidade interna da universidade;
- ampla divulgação sobre procedimentos administrativos para sanar o problema de desconto indevido em contracheque dos servidores ativos e inativos;
- melhorar as condições para o atendimento ao público, principalmente, aos aposentados;
- imprimir celeridade no andamento dos processos;
- divulgação eletrônica sobre crédito responsável, voltada para os riscos do superendividamento;
- reforço dos mecanismos de controle para proteção e segurança dos dados cadastrais do corpo funcional;
- divulgação do andamento dos concursos da UFRJ e apresentação de listagem de aprovados com a devida colocação e data de validade dos mesmos;
- investimento em qualificação do capital humano nos setores administrativos de toda a UFRJ;
- criação de uma comissão permanente de humanização e mediação de conflitos;
- adoção de uma política global de atendimento médico à comunidade universitária nas unidades hospitalares da UFRJ;
- informações didáticas sobre as rubricas que compõem o contracheque: “conheça o seu contracheque”;

- adoção de uma política de saúde e qualidade de vida que contemple o corpo funcional;
- proposição, aos Ministérios responsáveis, de abertura de concurso público para vigilantes e busca de verbas externas para capacitação dos atuais;
- implementação do Código de Conduta Ética da UFRJ em tramitação no CONSUNI;
- cadastro e acompanhamento online da relação de servidores da Universidade cedidos a outras Instituições;
- alocação de servidores concursados na Pró-Reitoria de Graduação por conta da necessidade de se atender às demandas do ingresso na UFRJ (2012);
- adoção de procedimentos padronizados e regulação dos horários de funcionamento das Secretarias Acadêmicas e Protocolos, no tocante ao turno da noite (2012);
- adoção de medidas que melhorem o atendimento aos aposentados e pensionistas da UFRJ (2014);
- divulgação de orientações aos servidores da UFRJ quanto aos procedimentos que devem adotar quando forem vítimas de empresas financeiras (2014);
- difusão das informações sobre as regras, critérios e procedimentos para mobilidade funcional dos servidores desta universidade (2014).
- recomendação de adoção de sugestão para movimentação de servidor na UFRJ, elaborar maneira de movimentação de servidor entre suas unidades, de modo que haja um edital ou sistema eletrônico, onde os servidores possam publicamente manifestar interesse em trocar/permutar de setores (2019).
- recomendação para que a Prefeitura da UFRJ adote procedimento pedagógico que vise a contribuir para uma atuação dos profissionais que lidam com pessoas e, notadamente, com o corpo social da Universidade (2019).
- recomendação para que a PR-4 melhore o texto da Carta de Serviço UFRJ no tocante ao auxílio funeral (2020).
- recomendação para implementação obrigatória em todas as unidades acadêmicas de procedimentos relativos a declaração de não impedimento para participação como membro de banca de concurso e/ou seleção pública da UFRJ (2020).
- recomendação para que a Divisão de Relações Internacionais adote procedimentos internos que

poderão contribuir para maior efetividade dos seus serviços (2020).

- recomendação para ampliar os meios de comunicação com os usuários disponibilizando e dando publicidade, no portal, dos números de telefones para contato com a Central de Atendimento da PR-4 (2020)
- recomendação para adoção de declaração de não impedimento para participação em banca de concurso como política interna UFRJ. (2020)
- recomendação sobre simplificação e desburocratização de serviço à luz da lei 13.726/2018 (2021).
- recomendação para atualização permanente das informações no portal da Pró-Reitoria de Pessoal
- recomendação para ampliar a comunicação da CPST com o seu público-alvo
- recomendação para capacitação do pessoal de RH que atua nas Unidades acadêmicas
- prontidão nas informações tocantes aos concursos da UFRJ

Unidades Hospitalares

- edição e ampla divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão das unidades hospitalares da UFRJ, de acordo com o Decreto 6932, de 11 de agosto de 2009;
- aprimorar o atendimento (recepção) nas Unidades Hospitalares.
- direção do Instituto de Atenção à Saúde São Francisco de Assis (Hesfa) dar mais efetividade aos serviços da Ouvidoria do HESFA, tais como: realizar trabalho de conscientização e sensibilização do corpo social, destacar uma página no portal do HESFA, para dar publicidade às notícias da Ouvidoria e que viabilize o acesso a um sistema de Ouvidoria, com a possibilidade de adotar o sistema e-Ouv, disponibilizado pela CGU, além da criação de um Regimento Interno da Ouvidoria do HESFA (2018).
- recomendação às unidades hospitalares da UFRJ que contam com Ouvidoria para adotarem o sistema e-Ouv (2018).
- recomendação para procedimentos internos no Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC) facilitando os serviços, tais como: informatizar o almoxarifado; elaborar uma cartilha que indique os

direitos dos pacientes; divulgar a rotina de acompanhantes; divulgar o sistema de consulta; melhorar a comunicação interna; elaborar organograma com as atribuições com todas as divisões e serviços; fazer reunião quinzenalmente ou mensalmente para troca de experiências e de ideias; promover seminário interno sobre temática da humanização e melhoria dos serviços (2019).

• recomendação para que as unidades hospitalares passem, também, a dar publicidade dos seus serviços no sistema próprio da Carta de Serviços da UFRJ, em <https://cartadeservicos.ufrj.br>

• recomendação para aperfeiçoamento da comunicação da Coordenação da Residência Médica do HUCFF e da Residência Multidisciplinar com o público-alvo

Recomendações Referentes à Aplicação da Lei de Acesso à Informação na UFRJ (2012)

- atualização da página eletrônica da UFRJ para atender ao comando da Lei 12.527/2011;
- atualização das páginas eletrônicas das Unidades da UFRJ, de acordo com as normas da Lei de Acesso à Informação, que se traduza em transparência ativa;
- adoção das medidas necessárias pela Pró-Reitoria de Gestão e Governança para a constituição de Comissão Mista para levantamento e avaliação das informações e dos graus de sigilo destas;
- adoção das medidas pertinentes pela Pró-Reitoria de Gestão e Governança para viabilizar, na UFRJ, uma política de arquivo;
- adoção de mecanismos que viabilizem a otimização da Intranet como ferramenta para a comunicação interna;
- capacitação de pessoal para compreensão do comando da Lei 12.527/2011 e atuação segundo os seus ditames;
- publicação no portal eletrônico da Pró-Reitoria de Pessoal da tabela de cargos, salários, gratificações e funções da UFRJ;

- publicação de lista de todos os empregados terceirizados no portal da Lei de Acesso à Informação da UFRJ;
- publicação virtual da agenda do Reitor no Portal de Acesso à Informação da UFRJ;
- publicação e divulgação da Instrução Normativa que regulamenta a Lei de Acesso à Informação na UFRJ;
- ampla divulgação, em portal eletrônico e também, fisicamente, com uma placa de aviso no local, do horário de funcionamento de protocolos, secretarias, bibliotecas, departamentos, divisões, seções das Unidades da UFRJ (2013);
- necessidade da criação de um Arquivo Central da UFRJ, reestruturação e regulamentação da Divisão de Gestão Documental e da Informação/DGDI e da Comissão Mista Permanente para reavaliação e classificação de documentos e informações da UFRJ (2013);
- sugestão de criação de Grupo de Trabalho para realizar levantamento dos cursos Lato Sensu oferecidos pelo CCJE, destacando a situação de cada um deles e a discussão da matéria no CEPG (2013);
- dar publicidade ao andamento das obras nos campi da UFRJ, difundindo tais informações no portal eletrônico do ETU, bem como publicar o relatório de atividades de 2014 (2015);
- manter atualizado, no portal eletrônico do Conselho Universitário da UFRJ, os dados dos conselheiros, tais como nome completo, período do mandato, indicação da categoria que representam, e-mail e telefone(2015);
- manter atualizado, no Boletim da UFRJ, os dados dos gestores(2015);
- atualizar e manter, permanentemente, atualizados no sistema SAP os contatosne disponibilizados (2015);
- publicação no portal eletrônico da Pró-Reitoria de Pessoal do quadro de quantitativo de lotação dos cargos dos níveis “C”, “D” e “E”, integrantes do plano de carreira dos servidores TAE, conforme o decreto 7732/2010 (2015);
- atualização da publicação no portal eletrônico da UFRJ dos itens “Convênios e Transferências”, “Despesas e Receitas” e “relatórios anuais de auditoria interna”, nos ditames do art. 8º da Lei 12.527/2011 (2016);
- publicação no portal eletrônico da universidade do organograma da UFRJ, previsto no art. 8 da Lei de Acesso à Informação (2016);
- dar publicidade à gestão de recursos públicos aplicados nos projetos desenvolvidos nesta Universidade, fruto das parcerias com as Fundações de Apoio credenciadas pela UFRJ, neste caso, FUJB e COPPETEC, para viabilizar os seus projetos no campo do ensino, da pesquisa e da extensão (2016);
- fazer publicar no portal eletrônico da Superest o relatório de gestão de 2015, inclusive, com informação detalhada da aplicação da verba do Programa de Assistência Estudantil (PNAES) destinada à UFRJ, nos ditames do art. 8º da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (2016);
- reforço à recomendação de atualização das páginas eletrônicas das Unidades da UFRJ, de acordo com as normas da Lei de Acesso à Informação, que se traduza em transparência ativa, art. 8º da Lei 12.527/2011 (2016);
- dar publicidade no portal da UFRJ e das Pró-Reitorias dos contatos dos responsáveis pelas coordenações, divisões, seções e setores (telefone e e-mail) e localização atual das Pró-Reitorias em razão da mudança do 8º andar do prédio Jorge Machado Moreira, que encontra-se desativado devido ao incêndio ocorrido em outubro de 2016 (2017);
- publicar e manter atualizadas as agendas das autoridades da UFRJ (2017);
- atualizar a página “UFRJ em números” relativamente aos anos de 2014, 2015 e 2016 (2017);
- publicar nos sítios eletrônicos das unidades acadêmicas, os programas dos cursos e ementas das disciplinas oferecidas, com a respectiva carga horária (2017);
- solicitar ao Gabinete do Reitor dar ampla divulgação ao Decreto 9.094 de 2017 e adotar medidas que visem a unificação procedimental e adequação dos serviços prestados ao cidadão no âmbito da UFRJ, com a criação de um Grupo de Trabalho específico para confeccionar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário (2017);
- publicação do Regimento da Escola de Educação Física e Desportos (EEFD), Atas da Congregação, bem como outros documentos similares no portal eletrônico da Unidade (2017);

- publicação, no sítio eletrônico do Instituto de Física, no sentido de promover a transparência ativa, os horários de funcionamento e de atendimento das áreas administrativas, além dos meios de contatos (endereço, telefone e e-mail) e os nomes dos responsáveis por cada área e também a publicação das Atas da Congregação (2018);
- publicação, no sítio eletrônico da Escola de Música, no sentido de promover a transparência ativa, os horários de funcionamento dos setores, departamentos, divisões, além de indicar corretamente os meios de contatos (endereços, telefone e e-mail) e os nomes dos responsáveis por cada área e também a publicação das Atas da Congregação (2018).
- recomendação sobre Plano de Dados Abertos UFRJ (2019).
- recomendação sobre Carta de Serviços – atualização das informações constantes no Portal Eletrônico das Pró-Reitorias, Centros Universitários, Unidades, FCC, Coordcom, SuperTic, de modo a contemplar a transparência ativa prevista no art. 8º da Lei de Acesso à Informação (2019).
- recomendação para criação de uma política de dados para a UFRJ (2020).
- recomendação publicação transparência ativa (2020).
- recuperação das informações de transparência ativa no portal da UFRJ em acesso à informação (2021).
- recomendação de indicação de repositório de aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública (2021)
- recomendação para indicação de Autoridade de Monitoramento Lei de Acesso à Informação (2021) não coincidente com a atribuição de Ouvidoria-Geral da UFRJ
- recomendação para que a Administração Central se prepare de forma proativa para a elaboração do Relatório de Transparência Ativa e do Plano de Dados Abertos a serem cobrados, em 2023 pelo TCU, conforme Ofício GR OG UFRJ 19/2021.