



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO INTEGRADO DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA UNIRIO

ANO BASE 2021



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

➤ **CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A Resolução nº 4.071, de 04 de abril de 2013, criou a Ouvidoria da Unirio, cujas normas e regimento interno foram estabelecidos pela Resolução nº 4.214, de 08 de outubro de 2013. A Ouvidoria Geral da UNIRIO é o canal de comunicação entre a Universidade e a comunidade externa e interna, sendo também a responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão na UNIRIO.

Cabe recordar que a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) criou o Serviço de Informação ao Cidadão, entrando em vigor no dia 16 de maio de 2012. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal de comunicação e atendimento voltado à sociedade como um todo. Foi criado com vistas a materializar o preceito constitucional de transparência, atendendo dispositivo da LAI. Compete ao Serviço de Informação ao Cidadão disponibilizar informações produzidas ou custodiadas no âmbito das atribuições da UNIRIO, de interesse coletivo e geral, quando não sigilosas, pessoais, ou protegidas por legislação específica.

A partir de 31 de agosto de 2020, os maiores sistemas governamentais de acesso à informação (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC) e participação social (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV) do país se integraram para formar o FALA.BR. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local, utilizando o mesmo cadastro.

Detacamos que no ano de 2021, a Ouvidoria passou por dois momentos de reestruturação de sua equipe, o primeiro em junho, com a substituição do Ouvidor-Geral pelo Ouvidor Adjunto, por força da Portaria CGU Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020, e o segundo no final de dezembro, com a designação da servidora Mariana Araujo, como Ouvidora-Geral devido à solicitação de vacância do servidor nomeado anteriormente.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidoria-Geral

Diante o exposto, o presente relatório foi confeccionado no início de 2022, apresentando demaneira compilada as estatísticas mais relevantes disponíveis nos sistemas da CGU.

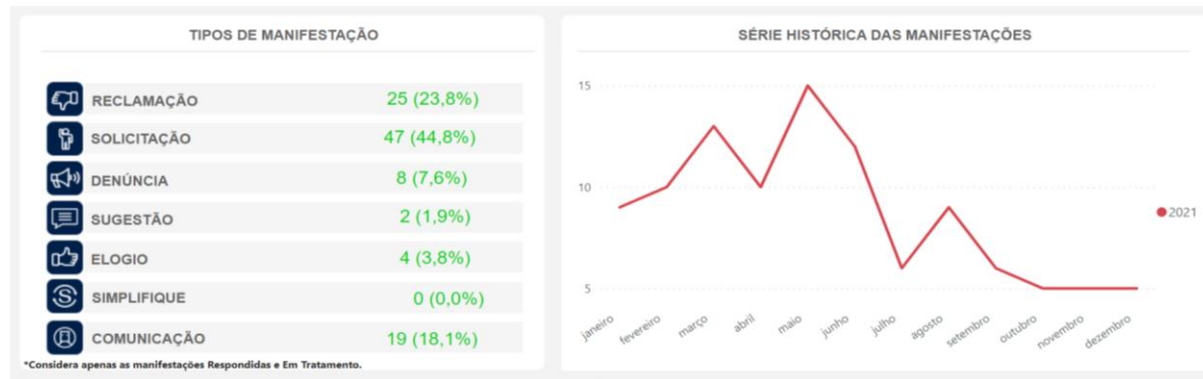
➤ **OUVIDORIA**

O total de manifestações registradas pela Ouvidoria, no ano de 2021, de acordo com o sistema Fala.BR foi de 105, conforme o quadro abaixo.



Fonte: Painel Resolveu?, 2022.

Verifica-se abaixo que o maior número de manifestações foi relacionado a solicitações, com pedidos de acesso à informação.

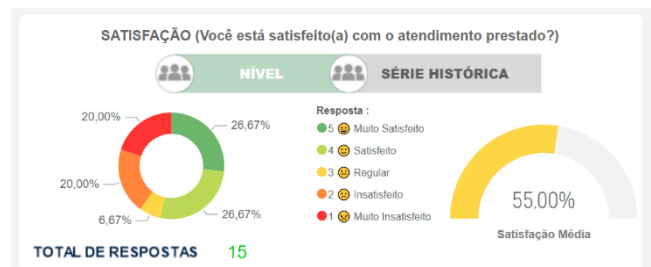


Em relação à pesquisa de satisfação quanto ao atendimento das demandas, nota-

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

se que o nível de satisfação dos cidadãos respondentes está aquém do desejado. Sendo assim, uma das metas da nova gestão da Ouvidoria é melhorar o atendimento ao cidadão, com foco em resolver o máximo de demandas possível.



➤ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

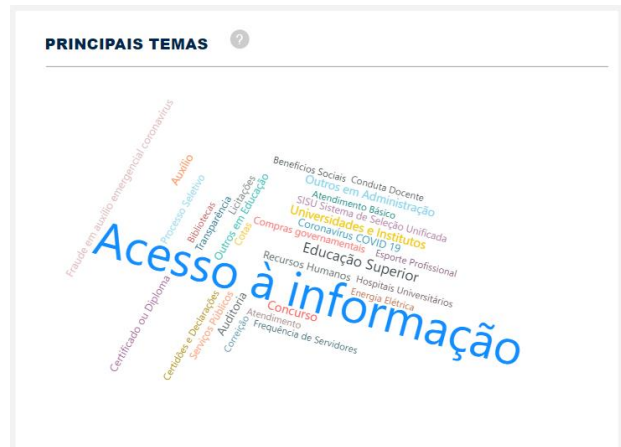
Em paralelo, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) teve 160 solicitações registradas em 2021, conforme quadro abaixo.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 2022.

Vale destacar, que a Ouvidoria da UNIRIO se mantém entre as vinte Instituições do ranking, no quesito “tempo médio de resposta”, o que demonstra uma preocupação em atender o cidadão de forma célere e eficaz.

Dentre os pedidos recebidos, percebe-se, novamente, o tema “Acesso à Informação” como principal solicitação. Isso reflete a necessidade de uma constante atenção na transparência ativa da Universidade, conforme orientações da Controladoria Geral da União – CGU.



Os relatórios com os dados integrais da Ouvidoria e SIC constam respectivamente no [Painel Resolveu?](#) e [Painel Lei de Acesso à Informação](#), ambos da CGU.

➤ **DESAFIOS E METAS**

A Ouvidoria-Geral da Unirio é responsável por receber, examinar e dar andamento aos pleitos recebidos e, se for o caso, propor a instauração de sindicâncias e processos administrativos.

Para que o direito de acesso seja respeitado, a Ouvidoria busca assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação, bem como: avaliar e monitorar a implementação esmerada da LAI; prestar o relatório anual sobre o cumprimento da referida legislação à Controladoria Geral da União/Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle; recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI às unidades; e dialogar com todos os setores e agentes internos e externos com objetivo de aprimorar cultura de transparência na instituição.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

Diante de um momento de inquietações e incertezas, causados pela pandemia da COVID-19, vivenciamos um cenário que exige de novos olhares, novas aberturas e novos procedimentos. A Ouvidoria-Geral da Unirio recebe as insatisfações dos que a procuram, para externarem suas preocupações, insatisfações e até mesmo para busca de informações básicas, como contatos de setores. Portanto, esse é o momento de melhorar a integração tanto com o público interno como com a sociedade.

As metas para 2022 são diversas, dentre elas:

- Ampliação da equipe que, no momento, conta com apenas uma servidora;
- Capacitação e participação em eventos voltados para a área;
- Apresentação da nova Ouvidoria à comunidade interna e externa;
- Revisão e possível alteração do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário da Unirio;
- Criação da Ouvidoria Itinerante de forma presencial e virtual;
- Fortalecimento da transparência ativa na Universidade;
- Revisão das normativas e procedimentos vigentes na Ouvidoria-Geral da Unirio.

Ouvidora-Geral/ Gestora do SIC::

Mariana B. Araujo

E-mail: ouvidoria@unirio.br

sic@unirio.br