

**RELATÓRIO UNIFICADO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA E SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2020**

Considerações Iniciais:

O presente relatório foi confeccionado em janeiro de 2021, apresentando de maneira compilada as estatísticas que reputamos mais relevantes disponíveis nos sistemas da CGU, bem como considerações e projeções descritivas realizadas pela equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação da Unirio.

Ante o exposto, recordamos de plano 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.

A Resolução n° 4.071, de 04 de abril de 2013, criou a Ouvidoria, cujas normas e regimento interno foram estabelecidos pela Resolução n° 4.214, de 08 de outubro de 2013.

- O sistema eletrônico para registros de SIC entrou em funcionamento integral em maio de 2012.

- O sistema eletrônico para registros de Ouvidoria entrou em funcionamento integral em julho de 2013.

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. Contudo, tal plataforma ainda não goza dos mesmos recursos estatísticos que suas antecessoras, o que ensejou a feitura de um relatório unificado no presente ano.

Feita esta breve introdução, cumpre-nos informar que 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.

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.

Já por meio da Ouvidoria, qualquer cidadão ou instituição poderá fazer reclamações, críticas, denúncias, solicitações, sugestões e elogios relacionados à atuação da UNIRIO, independente de justificativa e identificação. O acesso de ambos os serviços pode ser realizado através do sítio: <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Esclarecemos que dentre outras atribuições, a Ouvidoria 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 a cultura de transparência na instituição.

Destarte, consolidamos anualmente os registros de informação ou manifestação abertos na Ouvidoria Geral, o que permite um acompanhamento e controle melhor da resposta ao público, além de informações gerenciais relevantes para monitorar o cenário de transparência da instituição.

Os relatórios com os dados integrais de Ouvidoria e SIC constam em:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

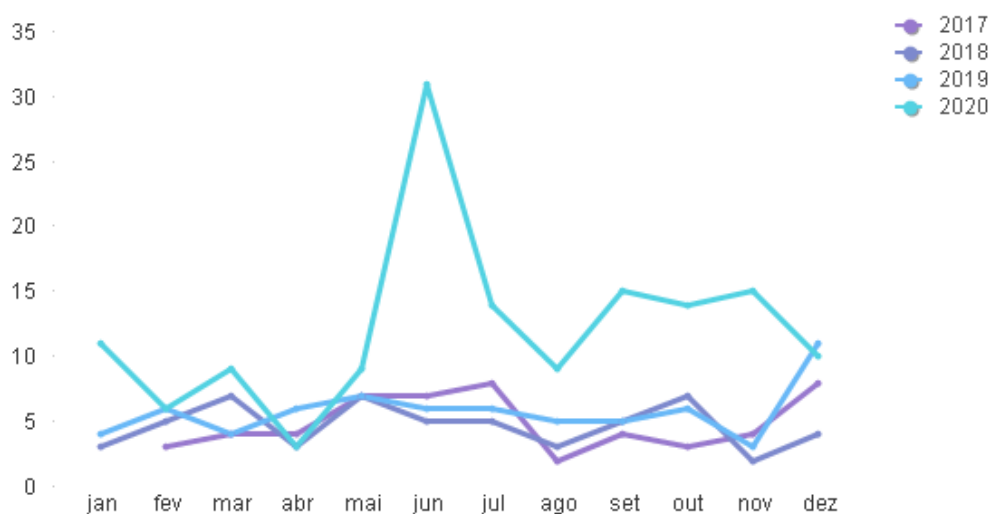
<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Dito isso, e considerados os dados completos que estão disponíveis no sítio já informado, esclarecemos o que se segue:

A) Total de manifestações registradas pela Ouvidoria (julho/2013 até dezembro/2020): **1092** (média geral mensal de 12,13 manifestações)

MÊS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
JANEIRO		21	15	11	22	06	04	11
FEVEREIRO		25	18	15	05	12	06	06
MARÇO		28	14	17	05	09	04	09
ABRIL		12	15	12	10	08	06	03
MAIO		29	18	15	09	09	07	09
JUNHO		16	11	17	09	13	06	31
JULHO	46	18	18	11	10	11	06	14
AGOSTO	66	17	16	12	04	10	05	09
SETEMBRO	26	04	08	04	09	12	05	15
OUTUBRO	15	12	10	14	06	10	06	14
NOVEMBRO	05	09	08	05	05	06	03	15
DEZEMBRO	03	07	10	04	13	07	11	10
TOTAL ANUAL	161	198	161	137	107	113	69	146
MÉDIA MENSAL	26,83	16,5	13,41	11,41	8,91	9,41	5,75	12,16
MÉDIA GERAL	12,13							
TOTAL GERAL	1092							

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

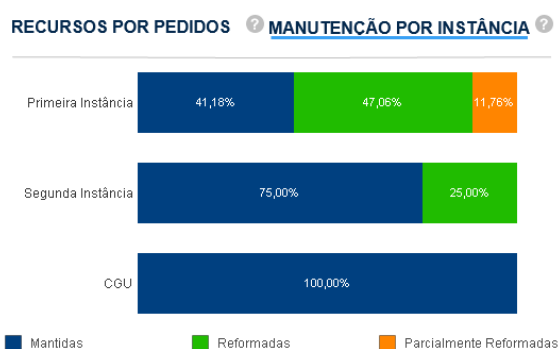
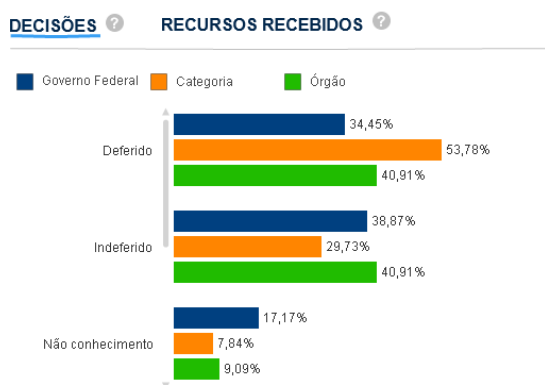
	RECLAMAÇÃO	25 (17,1%)
	SOLICITAÇÃO	30 (20,5%)
	DENÚNCIA	25 (17,1%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	4 (2,7%)
	COMUNICAÇÃO	62 (42,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

B) Total de demandas (perguntas) registradas no Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (maio/2012 até dezembro/2020): **3627** (correspondendo a uma média geral mensal de 34,87)

Ano	Registros	Média Mensal	Demandas	Média Mensal
2012	71	8,80	138	17,25
2013	86	7,70	168	14,00
2014	82	6,83	159	13,25
2015	75	6,25	198	16,50
2016	148	12,33	360	30,00
2017	159	13,25	520	43,33
2018	179	14,91	844	70,33
2019	228	19,00	651	54,25
2020	197	16,41	589	49,08
TOTAL	1225	11,77	3627	34,87

OBS: No período compreendido entre maio de 2012 até dezembro de 2020 houve 1225 registros (protocolos) no sistema, perfazendo um total de 3627 demandas (perguntas) nos respectivos registros. Usamos como referência a série histórica de demandas por entender que esta traduz mais precisamente o volume de informações gerado pelo órgão.

No ano de 2020, a Unirio recebeu 24 recursos na plataforma de Acesso à Informação, consoante descrito abaixo. Destes, em 3 ocasiões, a CGU foi instada pelos demandantes a se manifestar, em todos os casos o órgão de controle externo confirmou as decisões da universidade.



C) Conclusões:

- Em sentido estrito, até dezembro de 2020, o total de registros (protocolos) contabilizados pelos sistemas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **2317** (1092 + 1225). Ou seja, uma **média de 23,90 registros ao mês na respectiva série histórica.**

- Em sentido amplo, até dezembro de 2020, o total de atendimentos realizados e informações disponibilizadas pelos sistemas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **4719** (1092+ 3627). Ou seja, uma **média de 47 demandas ao mês na respectiva série histórica.**

Para melhor compreensão destes números, repisamos que esta Ouvidoria Geral, acumulando as funções de Serviço de Informação ao Cidadão, também atua e monitora o andamento da transparência em sentido integral na instituição, bem como possui interlocução com outros órgãos e entidades.

Mister esclarecer que o FALA.BR é uma ferramenta que centraliza as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso e ouvidoria dirigidos ao Poder Executivo Federal.

O objetivo do sistema é organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Administração Pública. O FALA.BR permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo

Federal. Por meio do sistema, também é possível consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

Destarte, após o estudo dos registros de atendimento, bem como por intermédio da observação de órgãos afins, percebemos que o sistema de Ouvidoria/SIC apresentava uma relevante demanda represada, o que gerou um uso intenso em seu primeiro ano de funcionamento.

Nos relatórios anteriores, já havíamos inferido que a tendência seria a queda (comprovada no ano de 2019) e estabilização do número de solicitações no setor específico de Ouvidoria, especialmente por conta da cultura paulatinamente estabelecida acerca da transparência, gestão cidadã, e compromisso com os princípios constitucionais da administração pública.

Inobstante, no que concerne o Serviço de Informação ao Cidadão, a situação é diametralmente oposta. O SIC segue recebendo especial visibilidade junto aos produtores e agregadores de conhecimento (imprensa tradicional, novas mídias, academia...), e não dá sinais de retroceder o número de demandas, conforme se depreende pelo expressivo número apresentado no último triênio. Explica-se: as demandas de Ouvidoria (em regra) essencialmente refletem os entraves no andamento dos serviços oferecidos na instituição, por sua vez, o SIC já se presta a informar o conhecimento produzido pela universidade.

Logo, se a demanda de Ouvidoria pode ser minorada com o aprimoramento da qualidade interna, o SIC possui intensa variabilidade e imprevisibilidade, pois dentre fatores contingentes, flutua de acordo com a

produção científica da universidade, ou da comunidade acadêmica em geral, que se utiliza da LAI para subsidiar os próprios trabalhos monográficos (teses, dissertações, artigos e afins).

Dito isto, o ano de 2020 segue um padrão de comportamento absolutamente atípico, por conta do advento da pandemia de coronavírus (COVID-19).

A Ouvidoria teve um acréscimo de 110% de demandas registradas comparada ao ano anterior, o que denota evidentemente a necessidade da população em buscar informações sanitárias. Aqui, recordamos que a instituição abrange o Hospital Universitário Gaffrée e Guinle, que a despeito de ter emancipado sua ouvidoria formalmente, segue tendo vínculo acadêmico com a Unirio. E ainda, identificamos um incremento significativo de pessoas que buscaram através da Ouvidoria da universidade, por ser esta uma instituição de ensino, orientações acerca do auxílio financeiro do governo federal. Em todos os casos orientamos os canais de atendimento ao cidadão no que concerne o Ministério da Economia e dos órgãos bancários pertinentes.

Em paralelo, o SIC teve ligeira redução de demandas, onde inferimos a redução da carga de pesquisas acadêmicas, visto a paralisação de diversos programas de graduação e pós em todo o país. Paulatinamente, as demandas retornaram, e tendem em 2021 a seguir em viés de alta.

Todas estas ponderações foram estabelecidas no mês de janeiro de 2021, onde ainda não temos elementos sólidos acerca de como a pandemia irá

se desenvolver. Certamente haverá considerações acerca deste comportamento no balanço a ser efetuado no próximo ano.

Esclarecemos ainda, que em 2022, pretendemos reformular nossos relatórios e padronizar com as novas bases que o FALA.BR apresenta. É importante aqui ressaltar que o ano de 2020 nos obrigou a realizar um relatório distinto do habitual, visto que a antiga plataforma de dados estatísticos que subsidiou os relatórios anteriores não estará mais disponível por conta da unificação no FALA.BR.

Por derradeiro, temos o prazer de informar que em 2020, na categoria “Universidades/Institutos Federais de Ensino” que engloba 110 instituições, nossa Ouvidoria ficou na segunda colocação do ranking nacional de “tempo de resposta”. O SIC, por sua vez, ficou em terceiro lugar, considerado o mesmo ranking e categoria.

FONTE: Este relatório foi elaborado pela Ouvidoria Geral da UNIRIO compulsando dados próprios e através dos recursos disponíveis nos sistemas da Controladoria Geral da União.

Ouvidor-Geral: Adriano Alves
Substituto: Ricardo Granja
Telefone: (21) 2542-8680
E-mail: ouvidoria@unirio.br

Gestor do SIC: Adriano Alves
Substituto: Ricardo Granja
Telefone: (21) 2542-8680
E-mail: sic@unirio.br