

## **RELATÓRIO RESUMIDO DE DEMANDAS NA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2016**

Considerações Iniciais,

A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), criou o Serviço de Informação ao Cidadão, entrando em vigor no dia 16 de maio de 2012.

A Resolução nº 4.071, de 04 de abril de 2013, criou a Ouvidoria, cujas normas e regimento interno foram estabelecidos pela Resolução nº 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 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.

Entre outras atribuições, a Ouvidoria é responsável por receber, examinar e dar andamento a reclamações, elogios e sugestões 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 vistas de aprimorar a cultura de transparência na instituição.

Ante o exposto, consolidamos anualmente os registros de informação recebidos via e-SIC (sistema do Serviço de Informação ao Cidadão) ou manifestação aberta 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.

Logo, o presente relatório busca de maneira sucinta apresentar de forma contextualizada os números que contabilizamos, desde a criação do sistema de Ouvidoria e atendimento via e-SIC na UNIRIO, servindo de guia para interpretação das planilhas apresentadas anualmente.

A) Total de manifestações registradas pela Ouvidoria (julho/2013 até dezembro/2016): **657** (média mensal de 15,64 manifestações)

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
JANEIRO		21	15	11
FEVREIRO		25	18	15
MARÇO		28	14	17
ABRIL		12	15	12
MAIO		29	18	15
JUNHO		16	11	17
JULHO	46	18	18	11
AGOSTO	66	17	16	12
SETEMBRO	26	4	8	4
OUTUBRO	15	12	10	14
NOVEMBRO	5	9	8	5
DEZEMBRO	3	7	10	4
	161	198	161	137
		<b>TOTAL</b>	<b>657</b>	

B) Total de demandas registradas no Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (maio/2012 até dezembro/2016): **1023** (média mensal de 18,26)

	<b>Registros</b>	<b>Demandas</b>
2012	71	138
2013	86	168
2014	82	159
2015	75	198
2016	148	360
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>1023</b>

OBS: No período compreendido entre maio de 2012 e dezembro de 2015, houve 462 registros no sistema e-SIC, perfazendo um total de 1023 solicitações de informação.

### C) Conclusões:

- Em sentido estrito, até dezembro de 2016, o total de registros contabilizados pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **1119** (657 + 462).

- Em sentido amplo, até dezembro de 2016, o total de atendimentos realizados pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **1680** (657 + 1023).

Esta Ouvidoria Geral, acumulando as funções de Serviço de Informação ao Cidadão, como dito, também atua e monitora o andamento da transparência ativa e passiva na universidade.

Mister esclarecer que o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão é uma ferramenta que centraliza as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Federal.

O objetivo do e-SIC é organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Administração Pública. O e-SIC 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.

Inferimos que a tendência é que se estabilize o número de solicitações no setor específico de Ouvidoria, especialmente conforme a instituição como um todo for absorvendo a cultura de transparência, gestão cidadã, e compromisso com os princípios constitucionais da administração pública. Inobstante, a ferramenta do acesso à informação, vem recebendo especial visibilidade junto aos produtores de conhecimento, e não dá sinais de retroceder o número de demandas. 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 resume 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.

Por derradeiro, apenas esclarecemos que a partir de 2017 a UNIRIO aderiu ao sistema e-OUV da CGU (ferramenta similar ao e-SIC, inclusive com integração

entre os dois sistemas), o que nos possibilitará maiores recursos no controle e gestão dos dados gerenciais e estatísticos acerca das demandas geradas pelos cidadãos que procurarem o serviço de Ouvidoria.

**Ouvidor-Geral: Adriano Gonçalves Alves**  
**Substituto: Ricardo Granja**

Telefone: (21) 2542-8680  
E-mail: [ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)  
Página: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

**Autoridade de Monitoramento SIC: Adriano Gonçalves Alves**  
**Substituto: Ricardo Granja**

Telefone: (21) 2542-8680  
E-mail: [sic@unirio.br](mailto:sic@unirio.br)  
Página: <http://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>