

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria

Ano-base 2023

Rio de Janeiro, 2024



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Contextualização

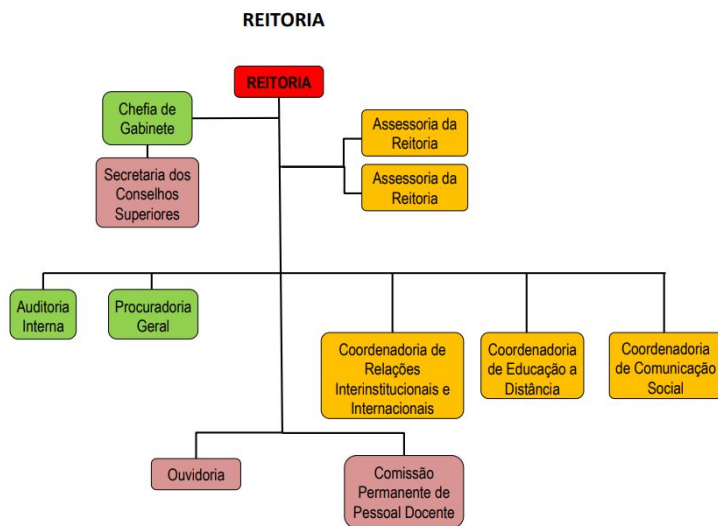
O presente Relatório tem por objetivo apresentar – nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei n. 13.460/2017 e do art. 7o, XVII, da Portaria n. 581/2021 da Controladoria-Geral da União – as informações quantitativas e qualitativas das manifestações de Ouvidoria cadastradas e tratadas pelas unidades administrativas e acadêmicas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), no ano de 2023. Os dados apresentados neste relatório foram extraídos diretamente da [Plataforma Fala.BR](#), do [Painel LAI](#) e do [Painel Resolveu?](#).

A Ouvidoria é uma instância do Órgão que oferece apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, através do recebimento, análise e tratamento de manifestações relativas aos serviços prestados pela Universidade, fazendo a interlocução entre as áreas. As manifestações de Ouvidoria previstas na Lei n. 13.460/2017 são:



Introdução - A Ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO foi criada pela Resolução nº 4.071, de 04 de abril de 2013, vinculada à Reitoria, conforme figura abaixo, e atua como canal de comunicação entre a Universidade e a comunidade externa e interna. Foi criada para atender ao artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviço público.



A partir da publicação da Lei n. 13.460/2017, as ouvidorias tiveram seu papel legalmente instituído como unidade responsável pelo recebimento de manifestações acerca dos serviços públicos prestados. Além disso, há vários normativos que disciplinam a atuação da Ouvidoria, como o Decreto n. 9.492/2018, o Decreto n. 10.153/2019, a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além da Portaria CGU n. 581/2021. Internamente, é respeitado o previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário n. 0043/2021.

As normas e regimento interno da Ouvidoria foram estabelecidos pela [Resolução nº 4.214, de 08 de outubro de 2013](#).

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidora: Mariana Buarque Araujo

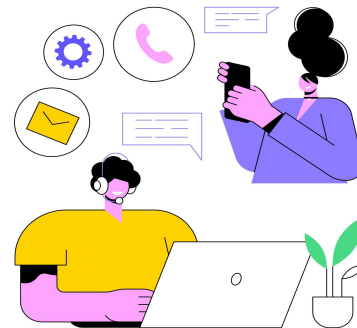


Gestora do SIC : Geovana Radael Massante



Colaboradora: Karinne Lima

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



O atendimento ao público é feito através dos telefones: (21) 2542-4462 / (21) 96949-3893, pelo e-mail ouvidoria@unirio.br ou presencialmente no endereço: Av. Pasteur, 296, sala 508 (Prédio da Nutrição), Urca.

O cidadão é orientado para registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) na [Plataforma Fala.BR](#).

Registro de Manifestações

Conforme demonstrado na figura ao lado, extraída do [Painel Resolveu?](#) da CGU, no ano de 2023 a Ouvidoria da Unirio recebeu 133 manifestações, das quais 107 foram tratadas internamente, 26 foram arquivadas, principalmente por falta de clareza ou insuficiência de dados, e outras 05 foram encaminhadas para outros órgãos, por ausência de competência da Universidade para tratar do assunto abordado.



O prazo para atendimento das manifestações é de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. No período analisado o tempo médio de resposta esteve em torno de 44 dias.

Tipos de Manifestações

	RECLAMAÇÃO	34 (31,8%)
	SOLICITAÇÃO	29 (27,1%)
	DENÚNCIA	13 (12,1%)
	SUGESTÃO	2 (1,9%)
	ELOGIO	1 (0,9%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	28 (26,2%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Os tipos de manifestação mais recebidos pela Universidade foram as denúncias e as comunicações (denúncias anônimas) que totalizaram 41 registros (38,3%), seguido pelas reclamações (31,8%) e as solicitações (27,1%).

Na maior parte dos casos, as demandas foram atendidas pelos setores responsáveis.

As manifestações que são encaminhadas para apuração constam como não atendidas.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

71,03%



Não

28,97%

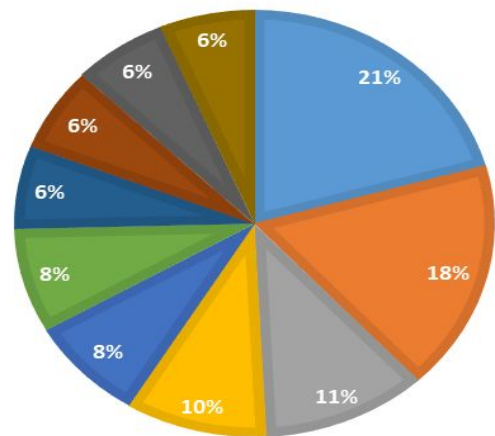
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Principais Assuntos

Dos principais assuntos registrados, destacam-se questões recorrentes, como:

- Certificado ou Diploma: reclamações sobre atraso na emissão de diplomas e certificados de conclusão, bem como solicitações de antecipação de colação;
- Denúncia crime: denúncias de irregularidade de servidor público; capacitismo; questões decorrentes da relação aluno e professor;
- Educação Superior e Outros em Educação: questões referentes ao atendimento na prestação de serviços públicos; orientações quanto aos procedimentos de matrícula para ingresso na Graduação; questões relacionadas ao SISU;
- Assédio moral: questões decorrentes da relação aluno e professor; questões relativas a relação servidor e chefia.

RANKING ASSUNTOS



Outras atividades

Além das funções primordiais estabelecidas por lei para a Ouvidoria da Unirio, atualmente, a Ouvidora-Geral também atua como Autoridade de Monitoramento da LAI, a quem cabe elaborar, anualmente, o relatório de avaliação e de monitoramento no desenvolvimento das práticas relacionadas à transparência na Administração Pública e Encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados na Universidade (até Agosto/2023), com o objetivo de atuar como canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Durante o último ano a Ouvidora foi designada e participou ativamente das seguintes atividades:

- Unidade de Gestão da Integridade;
- Núcleo Multidimensional de Correição;
- Comitê de Governança Digital; e
- Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos.

Algumas ações executadas

- Participação nos Seminários de Ouvidoria, promovidos pela CGU;
- Realização de treinamento interno sobre “E-agendas”;
- Acompanhamento da avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);
- Conquista de espaço físico mais adequado para as atividades da Ouvidoria;
- Promoção de encontro “Conhecendo a Ouvidoria” para servidores da Universidade;
- Elaboração e divulgação de cartilha sobre o canal de Ouvidoria;
- Elaboração e divulgação de cartilha com orientações para os respondentes do SIC;
- Participação em palestras e seminários sobre o tema.

Desafios e recomendações

Pensando em melhorar os processos de trabalho e fortalecer a atuação da Ouvidoria, o planejamento e a execução das ações de 2024 foram baseados em informações importantes como a análise dos resultados de 2022, a aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP/CGU), e a observância dos normativos em vigor.

Sendo assim, todas as manifestações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria da Universidade, em 2023, foram respondidos dentro do prazo legal e de forma adequada, sempre com o objetivo de oferecer um bom atendimento ao cidadão.

Também houve avanços importantes na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com a designação de uma nova Encarregada pela LGPD, que pode conduzir o mapeamento dos processos que envolvem dados pessoais, além da elaboração de documentos que orientam a atuação da instituição e dos servidores.

O maior desafio enfrentado foi a mudança de Gestão da Universidade e reestruturação de sua equipe, o que impactou algumas atividades da área, pois foi necessária a capacitação dos novos gestores e dedicação de tempo para dúvidas e orientações.

Por fim, cabe ressaltar a necessidade de revisão da Carta de Serviços da Universidade, bem como sua atualização.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO concluiu mais um ciclo de gestão tendo contribuído para promover a participação social, a integridade, a transparência pública, o acesso à informação e a proteção de dados pessoais na instituição.

Para 2024, pretende-se:

- 1.Divulgação ampliada da Ouvidoria e atualização dos Canais de Comunicação;
- 2.Cadastrar e capacitar os profissionais no tratamento de manifestações de ouvidoria;
- 3.Monitoramento da Transparência Ativa;
- 4.Apoiar a execução das ações de Integridade;
- 5.Orientar os profissionais sobre o tratamento de pedidos de acesso à informação;
- 6.Atualizar a Carta de Serviços;
7. Revisão e Atualização de normativos da Ouvidoria;
- 8.Realizar o monitoramento dos indicadores e das ações do setor.

Essas ações visam a manutenção da transparência e do acesso à informação, o aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão, bem como ao fomento à integridade e à participação social.

E-mail: ouvidoria@unirio.br

Telefone: (21) 2542-4462 / (21) 96949-3893

Endereço:

Av. Pasteur, 296, sala 508 (Prédio da Nutrição), Urca

Rio de Janeiro, RJ, CEP 22290-240.

Atendimento presencial: Agende através do nosso e-mail ouvidoria@unirio.br

Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): [Acesse o Fala.BR](#)

Horário de Funcionamento: Das 8h às 12h e das 13h às 17h
(atendimento presencial mediante agendamento por e-mail)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO