

RELATÓRIO RESUMIDO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2017

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.

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.

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 correta 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/2017): **764** (média mensal de 14,14 manifestações)

	2013	2014	2015	2016	2017
JANEIRO		21	15	11	22
FEVREIRO		25	18	15	5
MARÇO		28	14	17	5
ABRIL		12	15	12	10
MAIO		29	18	15	9
JUNHO		16	11	17	9
JULHO	46	18	18	11	10
AGOSTO	66	17	16	12	4
SETEMBRO	26	4	8	4	9
OUTUBRO	15	12	10	14	6
NOVEMBRO	5	9	8	5	5
DEZEMBRO	3	7	10	4	13
	161	198	161	137	107
	TOTAL		764		

B) Total de demandas registradas no Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (maio/2012 até dezembro/2017): **1543** (média mensal de 22,69)

	Registros	Demandas
2012	71	138
2013	86	168
2014	82	159
2015	75	198
2016	148	360
2017	159	520
TOTAL	621	1543

OBS: No período compreendido entre maio de 2012 e dezembro de 2017, houve 621 registros no sistema e-SIC, perfazendo um total de 1543 demandas (perguntas).

C) Conclusões:

- Em sentido estrito, até dezembro de 2017, o total de registros contabilizados pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **1385** (764 + 621).

- Em sentido amplo, até dezembro de 2017, o total de atendimentos realizados pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **2307** (764+ 1543).

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 fevereiro 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

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

Página: <http://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>