

# Relatório Anual de Atividades Ouvidoria

Ano-base 2024

Rio de Janeiro, 2025

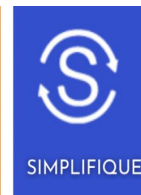


UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# Contextualização

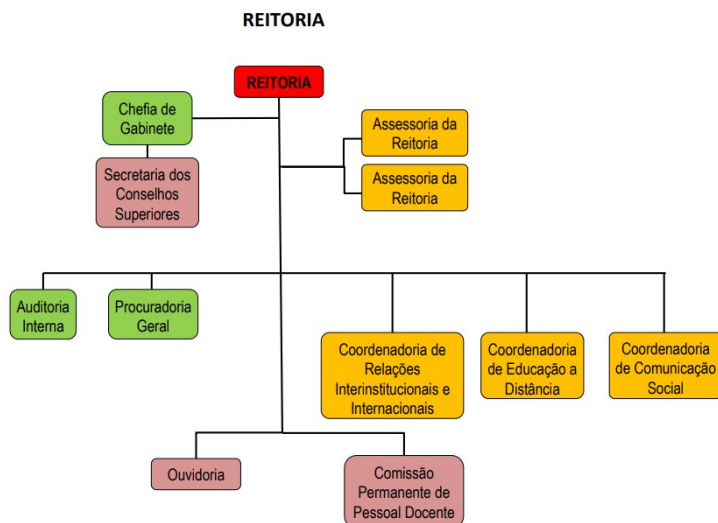
O presente Relatório tem por objetivo apresentar – nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei n. 13.460/2017 e do art. 7º, XVII, da Portaria n. 581/2021 da Controladoria-Geral da União – as informações quantitativas e qualitativas das manifestações de Ouvidoria cadastradas e tratadas pelas unidades administrativas 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

**Ouidora:** Mariana Buarque Araujo

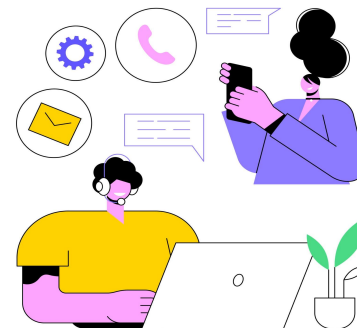


**Gestora do SIC :** Geovana Radael Massante



**Colaboradora:** Karinne Lima

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



O atendimento ao público é feito através dos telefone: (21) 96949-3893, pelo e-mail [ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br) ou presencialmente no endereço: Av. Rio Branco, 135 - sala 1204..

Durante o atendimento, o cidadão recebe instruções 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 2024 a Ouvidoria da Unirio recebeu 178 manifestações, das quais 141 foram tratadas internamente, 37 foram arquivadas, principalmente por falta de clareza ou insuficiência de dados, e outras 06 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 33 dias.

# Tipos de Manifestações



RECLAMAÇÃO 56 (31.5%)

SOLICITAÇÃO 34 (19.1%)

DENÚNCIA 69 (38.8%)

SUGESTÃO 3 (1.7%)

ELOGIO 16 (9.0%)

SIMPLIFIQUE 0 (0.0%)

\* Considera manifestações em tratamento, respondidas, e arquivadas

Os tipos de manifestação mais recebidos pela Universidade foram as denúncias e as comunicações (denúncias anônimas) que totalizaram 69 registros (38,8%), seguido pelas reclamações (31,5%) e as solicitações (19,1%).

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

74,47%



Não

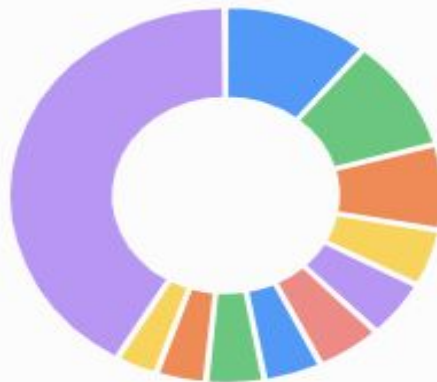
25,53%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

# Principais Assuntos

## Top 10 Assuntos

Distribuição dos 10 assuntos mais recorrentes, com os demais agrupados em 'Outros'.



- Acesso à informação
- Agente Público
- Certificado ou Diploma
- Condução Docente
- Condução ética e irregularidades de servidores
- Denúncia Crime
- Educação Superior

# Principais Assuntos

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

- 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.
- Certificado ou Diploma: reclamações sobre atraso na emissão de diplomas e certificados de conclusão, bem como solicitações de antecipação de colação.

# 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.

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

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

# Algumas ações executadas

Durante o ano de 2024, destacam-se as seguintes ações:

- atendimento e acompanhamento contínuo das manifestações;
- articulação com unidades acadêmicas e administrativas;
- orientação aos usuários quanto aos canais adequados de atendimento;
- monitoramento de prazos legais de resposta;
- apoio ao Serviço de Informação ao Cidadão;
- fortalecimento da transparência institucional;
- participação em ações de integração da Rede de Ouvidorias;
- incentivo à cultura de prevenção de conflitos e melhoria contínua.

A Ouvidoria também participou de ações institucionais de valorização da escuta cidadã, alinhadas às diretrizes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

# Desafios e recomendações

Entre os principais desafios observados no exercício de 2024 destacam-se:

- necessidade de maior integração entre setores;
- alinhamento com as outras instâncias de Integridade;
- redução do tempo médio de resposta;
- fortalecimento da transparência ativa;
- ampliação da divulgação da Ouvidoria junto à comunidade acadêmica;
- melhoria dos fluxos internos de encaminhamento;
- consolidação de indicadores gerenciais mais robustos;
- maior participação na gestão;
- ampliação da cultura institucional de prevenção e resolução consensual de conflitos.

Com base nas análises realizadas, recomenda-se à gestão: incentivar o atendimento às manifestações; fortalecer a transparência administrativa; ampliar ações educativas sobre direitos do usuário do serviço público; promover capacitações internas sobre atendimento ao cidadão; incentivar práticas preventivas de mediação institucional; ampliar a integração entre Ouvidoria, Corregedoria e demais áreas estratégicas.

# Considerações Finais

A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro reafirmou, em 2024, seu papel estratégico como instrumento de escuta qualificada, participação social e aprimoramento da gestão pública universitária.

Os indicadores do Painel Resolveu? demonstram capacidade institucional de resposta, bom índice de resolutividade e consolidação da Ouvidoria como espaço de diálogo entre a sociedade e a administração universitária.

Persistem desafios importantes relacionados à satisfação do usuário e à redução do tempo médio de resposta, aspectos que deverão orientar o planejamento institucional para 2025.

Este Relatório de Gestão busca subsidiar a alta administração e fortalecer o compromisso da UNIRIO com a transparência, a integridade pública e a excelência na prestação dos serviços públicos educacionais.

**E-mail:** [ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)

**Telefone:** (21) 96949-3893

**Endereço:**

Av. Rio Branco, 135 - sala 1204 - Centro  
Rio de Janeiro - RJ

**Atendimento presencial:** Agende através do nosso e-mail  
[ouvidoria@unirio.br](mailto: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