

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria

Ano-base 2022

Rio de Janeiro, 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora e Gestora do SIC : Mariana Buarque Araujo

Colaboradora: Karinne Lima

Apresentação

Este relatório tem o objetivo de apresentar as atividades que a Ouvidoria Geral desenvolveu durante o ano de 2022, atendendo aos dispositivos constantes na Lei 13.460/2017, bem como na Portaria nº 581/2021/CGU.

O presente documento visa trazer aos gestores e usuários dos serviços públicos, dados e informações relevantes nos tratamentos durante o trabalho da ouvidoria da Unirio durante o ano de 2022.

Busca ainda, contribuir para a melhoria contínua nos processos e interações com os usuários dos serviços públicos por meio de recomendações e orientações.

Registro de Manifestações



Tipos de Manifestações

	RECLAMAÇÃO	17 (29,8%)
	SOLICITAÇÃO	17 (29,8%)
	DENÚNCIA	6 (10,5%)
	SUGESTÃO	1 (1,8%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	16 (28,1%)

Os principais tipos de manifestações foram as reclamações e solicitações. Em seguida ocorreram as comunicações e denúncias.

Principais Assuntos

Educação Superior	6
Assédio moral	4
Certidões e Declarações	4
Relações de Trabalho	4
SISU - Sistema de Seleção Unificada	4
Certificado ou Diploma	3
Denúncia de irregularidades de servidores	3
Universidades e Institutos	3
Atendimento	2
Concurso	2
Cotas	2
Direitos Humanos	2
Outros em Educação	2
Ouvidoria	2
Planejamento e Gestão	2
Serviços e Sistemas	2
Acesso à informação	1
Aposentadoria	1
Conduta Docente	1
Conduta Ética	1
Denúncia Crime	1
Fale com o Presidente	1
Orçamento	1
Outros em Administração	1
Recursos Humanos	1
Transporte Rodoviário	1

Os assuntos mais relevantes apontados durante o ano de 2022 foram as relações de trabalho e os indícios de assédio moral. Em seguida, as demandas referentes ao SISU e emissão de certificados ou diplomas, principalmente referente aos cursos EAD. Importante destacar também as questões referentes à dificuldade de atendimento e à conduta de docentes em sala de aula.

Algumas ações executadas

- Respostas às demandas da Coordenação Geral de Atividades de Ouvidoria (OGU);
- Acompanhamento da avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);
- Avaliação da Ouvidoria pelo Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção (CGU);
- Participação em palestras e seminários sobre o tema.

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, 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.

Desafios e recomendações

O maior desafio da Ouvidoria enfrentado durante o último ano foi de conscientizar a importância das recomendações pertinentes são:

1. Ampliar a equipe da Ouvidoria, área responsável pelo FalaBr na Unirio, permitindo uma atuação mais ativa da unidade, visando o melhor atendimento e maior satisfação da comunidade. Atualmente, apenas uma servidora cumpre a função de Ouvidora, Gestora do SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI e Encarregada da LGPD;
2. Designar outro servidor para a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação-AMLAI, visto que, atualmente, há um conflito entre monitorar e executar;
3. Melhoria das instalações físicas para atendimento ao público, preferencialmente com a disponibilização de uma sala junto às outras instâncias relativas à Integridade, Correição e Controle Interno da Universidade.

Por fim, cabe ressaltar a necessidade de revisão da Carta de Serviços da Universidade, a atualização do Regimento Interno da Ouvidoria e divulgação e acompanhamento do Conselho de Usuários, além da manutenção das boas práticas já adotadas.

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 9h às 12h e das 13h às 18h
(atendimento presencial mediante agendamento por e-mail)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO