

**RELATÓRIO COMPILADO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA E SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2019**

Considerações Iniciais:

A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - 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.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal de comunicação e atendimento voltado à sociedade como um todo. Foi criado com vistas a materializar o preceito constitucional de transparência, atendendo dispositivo da LAI.

Compete ao Serviço de Informação ao Cidadão disponibilizar informações produzidas ou custodiadas no âmbito das atribuições da UNIRIO, de interesse coletivo e geral, quando não sigilosas, pessoais, ou protegidas por legislação específica. O acesso pode ser realizado através do sítio:

<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>

Por meio da Ouvidoria, qualquer cidadão ou instituição poderá fazer reclamações, críticas, denúncias, solicitações, sugestões e elogios relacionados à atuação da UNIRIO, independente de justificativa e identificação. O acesso à Ouvidoria é realizado por meio do e-OUV/ Fala.BR, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, através do sítio:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

Os relatórios detalhados da Ouvidoria e do Serviço de informação ao cidadão podem ser consultados em:

<http://www.unirio.br/acessoinformacao/ouvidoria>

Esclarecemos que dentre 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.

Dito isso, e considerados os relatórios anuais que estão disponíveis no sítio já informado, esclarecemos o que se segue:

A) Total de manifestações registradas pela Ouvidoria (julho/2013 até dezembro/2019): **946** (média geral mensal de 12,12 manifestações)

MÊS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
JANEIRO		21	15	11	22	06	04
FEVEREIRO		25	18	15	05	12	06
MARÇO		28	14	17	05	09	04
ABRIL		12	15	12	10	08	06
MAIO		29	18	15	09	09	07
JUNHO		16	11	17	09	13	06
JULHO	46	18	18	11	10	11	06
AGOSTO	66	17	16	12	04	10	05
SETEMBRO	26	04	08	04	09	12	05
OUTUBRO	15	12	10	14	06	10	06
NOVEMBRO	05	09	08	05	05	06	03
DEZEMBRO	03	07	10	04	13	07	11
TOTAL ANUAL	161	198	161	137	107	113	69
MÉDIA MENSAL	26,83	16,5	13,41	11,41	8,91	9,41	5,75
MÉDIA GERAL	12,12						
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>946</b>						

B) Total de demandas (perguntas) registradas no Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (maio/2012 até dezembro/2019): **3038** (correspondendo a uma média geral mensal de 33,02)

Ano	Registros	Média Mensal	Demandas	Média Mensal
2012	71	8,80	138	17,25
2013	86	7,70	168	14,00
2014	82	6,83	159	13,25
2015	75	6,25	198	16,50
2016	148	12,33	360	30,00
2017	159	13,25	520	43,33
2018	179	14,91	844	70,33
2019	228	19,00	651	54,25
<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>11,17</b>	<b>3038</b>	<b>33,02</b>

OBS: No período compreendido entre maio de 2012 até dezembro de 2019 houve 1028 registros (protocolos) no sistema e-SIC, perfazendo um total de 3038 demandas (perguntas) nos respectivos registros. Usamos como referência a série histórica de demandas por entender que esta traduz mais precisamente o volume de informações gerado pelo órgão.

### C) Conclusões:

- Em sentido estrito, até dezembro de 2019, o total de registros (protocolos) contabilizados pelos sistemas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **1947** (946 + 1028). Ou seja, uma média de 21,16 ao mês na respectiva série histórica.

- Em sentido amplo, até dezembro de 2019, o total de atendimentos realizados e informações disponibilizadas pelos sistemas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão foi de: **3984** (946+ 3038). Ou seja, uma média de 43,30 ao mês na respectiva série histórica.

Para melhor compreensão destes números, repisamos que esta Ouvidoria Geral, acumulando as funções de Serviço de Informação ao Cidadão, 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.

Nos relatórios anteriores, já havíamos inferido que a tendência seria a queda (comprovada no ano de 2019) e estabilização do número de solicitações no setor específico de Ouvidoria, especialmente por conta da cultura paulatinamente estabelecida acerca da transparência, gestão cidadã, e compromisso com os princípios constitucionais da administração pública.

Outro fator responsável por esta queda, foi a contabilização no relatório apenas das demandas registradas efetivamente no sistema e-OUV/Fale.Br. De agora em diante, apenas as demandas registradas no referido sistema alimentarão nossos relatórios, seguiremos conscientizando os cidadãos da importância de registro para fins de relatório de atividades, gestão e tomada de decisão. Obviamente, aos que não tiverem condições de fazê-lo, iremos atender com a mesma qualidade.

Inobstante, no que concerne o Serviço de Informação ao Cidadão, a situação é diametralmente oposta. A ferramenta e-SIC segue recebendo especial visibilidade junto aos produtores e agregadores de conhecimento

(imprensa tradicional, novas mídias, academia...), e não dá sinais de retroceder o número de demandas, conforme se depreende pelo expressivo número apresentado no último triênio. 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 presta 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 (teses, dissertações, artigos e afins).

Repisamos que a partir de fevereiro de 2017, a UNIRIO aderiu ao sistema e-OUV/Fale.BR da CGU (ferramenta similar ao e-SIC, inclusive com integração entre os dois sistemas), o que possibilita maiores recursos no controle e gestão dos dados gerenciais e estatísticos.

Por derradeiro, temos o prazer de informar que em 2019, na categoria “Universidades/Institutos Federais de Ensino”, nossa Ouvidoria ficou na segunda colocação do ranking nacional de “tempo de resposta”. O SIC, por sua vez, ficou empatado em primeiro lugar, considerado o mesmo ranking e categoria.

**FONTE:** Este relatório foi elaborado pela Ouvidoria Geral da UNIRIO compulsando dados próprios e através dos recursos disponíveis nos sistemas da Controladoria Geral da União e-SIC/e-OUV/Fale.BR.

Ouvidor-Geral: Adriano Alves

Substituto: Ricardo Granja

Telefone: (21) 2542-8680

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

Sítio: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

Gestor do SIC: Adriano Alves

Substituto: Ricardo Granja

Telefone: (21) 2542-8680

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

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