



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO DE TRANSIÇÃO

Gestão 2019-2023

Junho/2023



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

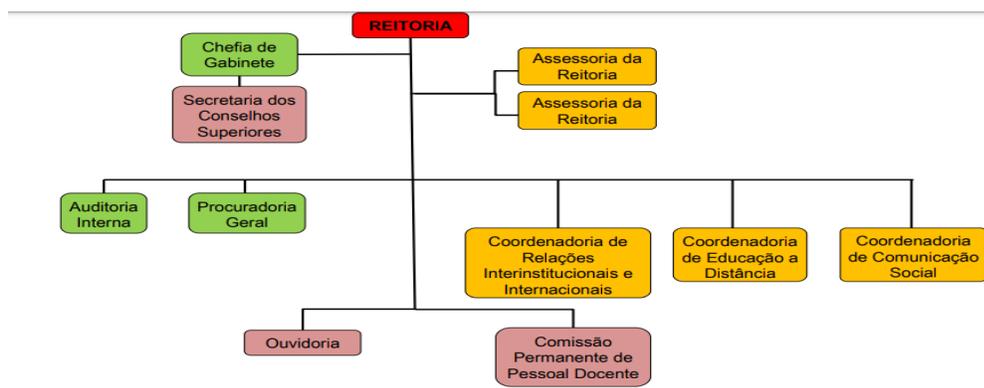
1. INTRODUÇÃO E HISTÓRICO DA UNIDADE

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 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.

1.1. Estrutura e Funcionamento

1.2. Organograma / Funcionograma / Equipe

A Ouvidoria está vinculada à Reitoria da Universidade, conforme figura abaixo:



Desde sua criação até o ano de 2021 a Ouvidoria contava com uma equipe formada pelo Ouvidor-Geral, o Ouvidor-Adjunto e uma colaboradora técnica. Em junho de 2021, houve a substituição do Ouvidor-Geral pelo Ouvidor Adjunto, por força da [Portaria CGU Nº 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020](#), que prevê um mandato de 3 anos para o Ouvidor, podendo reconduzir por mais 3 anos. Já no final de dezembro do mesmo ano, devido à solicitação de vacância do servidor que estava como Ouvidor-Geral, houve a designação da servidora Mariana Araujo, para o cargo.



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

Atualmente, a equipe conta apenas com a servidora mencionada e uma colaboradora técnica, que atua como recepcionista.

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) no [Sistema Fala.BR](#).

1.3. Competências

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

Missão:

Exercer o papel de intermediação dos cidadãos com a UNIRIO, acolhendo seus direitos, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão.

Visão:

Consolidar-se como uma Ouvidoria Pública de confiança e qualidade, sendo reconhecida pelo público externo e interno da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO.

Valores:

- Legalidade – Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões.
- Impessoalidade – Tratar os cidadãos com igualdade, sem distinção.



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

- Moralidade – Atender com respeito e manter sob sigilo todas as informações recebidas.
- Publicidade – Divulgar os resultados obtidos pela ouvidoria.
- Eficiência – Atender às demandas dentro do prazo estabelecido.

1.4. Detalhamento dos procedimentos regulares

Na UNIRIO, a Ouvidoria atua com as manifestações típicas, previstas na [Lei nº 13.460/2017](#), a saber: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, servindo como um instrumento de comunicação entre a sociedade e a gestão pública intermediando a participação da comunidade na melhoria da prestação dos serviços públicos.

Além de também atender ao Serviço de Informações ao Cidadão, ao qual incumbe assegurar o acesso dos cidadãos às informações públicas produzidas ou sob tutela da Universidade, na forma da Lei de Acesso à Informação, [Lei nº 12.527/2011](#).

A partir de 31 de agosto de 2020, os maiores sistemas governamentais de acesso à informação (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC) e participação social (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV) do país se integraram para formar o FALA.BR. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando o mesmo cadastro.

Os relatórios com os dados integrais de Ouvidoria e SIC constam nos painéis da CGU: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.



UNIRIO

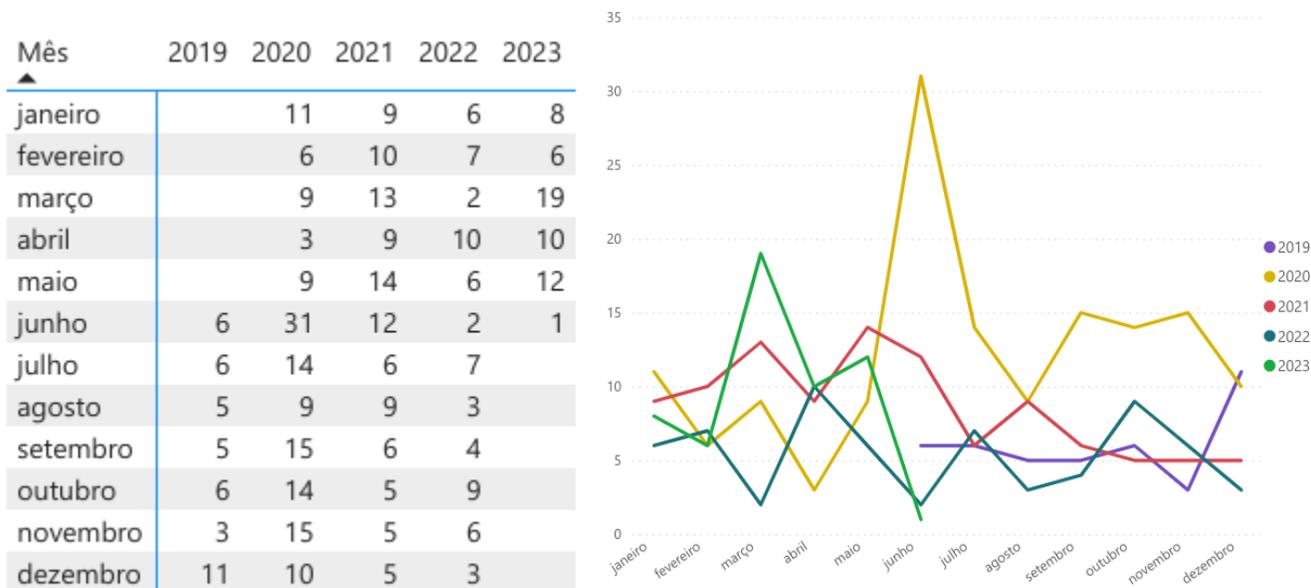
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

Apresentamos abaixo a evolução histórica das manifestações, compreendendo o período de 2019 a 2023:

A) Total de manifestações registradas pela Ouvidoria (junho/2019 até junho/2023):

412 manifestações



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	90 (23,0%)
	SOLICITAÇÃO	123 (31,4%)
	DENÚNCIA	52 (13,3%)
	SUGESTÃO	3 (0,8%)
	ELOGIO	8 (2,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	116 (29,6%)



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

2. ATIVIDADES CONEXAS

2.1 Relatório de Gestão

Anualmente a Ouvidoria submete ao GT designado para elaboração do Relatório de Gestão um panorama com as atividades realizadas no período. Além de apresentar os desafios e metas para o próximo ano.

2.2. PDI

A Ouvidoria tem como objetivo estratégico no PDI, garantir o fortalecimento da transparência organizacional, através de iniciativas como o desenvolvimento de ações de Transparência Organizacional e de estímulo ao Controle Social, bem como a transparência das informações institucionais para a sociedade.

As ações e metas estabelecidas para a unidade podem ser encontradas no [PDI 2022-2026](#).

2.3. Outras ações, detalhamento e procedimentos

Além das funções primordiais estabelecidas por lei para a Ouvidoria da Unirio, atualmente, a Ouvidoria-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).



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

2.4. Comissões/Comitês

Durante o último ano da atual gestão, a Ouvidoria 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.

3. DESAFIOS E SUGESTÕES

Diante de todo o exposto acima, conclui-se que a Unirio preza pela transparência e acesso à informação ao cidadão. Contudo, para aprimorar este processo, apresento algumas recomendações que julgo pertinentes:

1. A constante capacitação dos servidores para que possam fornecer informações mais claras e precisas para o cidadão;
2. O entendimento por parte de toda a gestão da relevância do serviço de informação, transparência e acesso aos dados da instituição, para que possam contribuir da melhor forma possível;
3. Uma disponibilização mais clara dos dados para reduzir os questionamentos, facilitando o acesso do cidadão;
4. 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



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral

cumpra a função de Ouvidora, Gestora do SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI e Encarregada da LGPD;

5. 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;

6. Melhoria das instalações físicas para atendimento ao público, preferencialmente com a disponibilização de uma sala junto às outras instâncias relativas à Integridade e Controle Interno da Universidade.

Por fim, cabe ressaltar a necessidade de revisão da Carta de Serviços da Universidade, além da manutenção das boas práticas já adotadas, o incentivo à transparência e atualização constante dos dados disponibilizados pela instituição.

Rio de Janeiro, 07 de junho de 2023

Mariana Araujo

Ouvidora-Geral

Ouvidoria da Unirio