

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
FEDERAL DE RONDÔNIA UNIR

RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES

2022

[Ouvidoria]



Profa. Dra. Marcele Regina Nogueira Pereira

Reitora

Prof. Dr. José Juliano Cedaro

Vice-Reitor

Profa. Dra. Aurineide Alves Braga

Chefe de Gabinete

Dra. Verônica Ribeiro da Silva Cordovil

Pró-Reitora de Graduação

Prof. Dr. George Queiroga Estrela

Pró-Reitor de Planejamento

Prof. Dr. Marcos César dos Santos

Pró-Reitora de Administração

Profa. Dra. Marília Lima Pimentel Cotinguiba

Pró-Reitora de Cultura, Extensão e Assuntos Estudantis

Prof. Dr. Artur de Souza Moret

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa

DIRIGENTES DA UNIDADE

EQUIPE DE APOIO

Mariza Gonçalves Almeida

Charles Dam Souza Silva

ORGANIZAÇÃO E ELABORAÇÃO

Mariza Gonçalves Almeida

Charles Dam Souza Silva

APRESENTAÇÃO

A unidade de Ouvidoria na Fundação Universidade Federal de Rondônia foi criada pela Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, e seu regimento interno traz em seu art. 2º os objetivos da Ouvidoria da UNIR, quais sejam:

- a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;
- – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- – o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição; e
- – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

As reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões são consideradas manifestações de ouvidoria. Além do tratamento cabe à unidade de ouvidoria, propor e desenvolver medidas que facilitem o acesso do usuário na prestação do serviço.

Conforme dispõe a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece as orientações para Ouvidorias do Poder Executivo Federal, tem dentre outras competências: o recebimento das manifestações, os relatos de irregularidades; analisar os dados recebidos para assim promover a melhoria da prestação do serviço.

1- VISÃO GERAL DA UNIDADE

A [Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Rondônia](#) é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extra-universitária em suas relações com a UNIR, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

A Ouvidoria tem como função realizar e promover a garantia de direitos do público interno e externo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias, e os integrantes das comunidades interna e externa.

Como forma de acesso a Ouvidoria disponibiliza canais para recepção de manifestações o e-mail : ouvidoria@unir.br, atendimento presencial, carta e a [Plataforma Fala.BR](#).

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

[Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação)

[Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#)

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

[Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#), alterada pela [Portaria nº 3.126/2021](#)

[Acesso à Legislação pertinente](#)

2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria Geral tem sede localizada no prédio da UNIR Centro, em Porto Velho, sendo ampliada sua atuação presencial no Campus de Porto Velho, sala localizada no prédio da Biblioteca Central.

No ano de 2022 a servidora Ivanda Soares da Silva atuou como Ouvidora Geral Titular, conforme a Portaria nº 507-GR/UNIR, de 5 de agosto de 2021

Patrícia Santos Araújo atuou como Substituta, conforme Portaria nº 506 – GR/UNIR, de 5 de agosto de 2021

Equipe de Apoio:

Mariza Gonçalves Almeida

Charles Dam Souza Silva

[Regimento Interno da Unidade:](#)

3 - PLANEJAMENTO DA UNIDADE

3.1 Ações realizadas conforme previsto no Plano de Ação 2022

Eixo 4 – Política de Gestão

Aprimorar políticas de capacitação a servidores (docentes, técnicos administrativos e tutores);

Participação dos membros da equipe da Ouvidoria em eventos de capacitação, tais como cursos gerais sobre Ouvidoria, LGPD, LAI, ética, correição, conciliação e mediação de conflitos, gestão de governança, gestão de riscos e integridade, bem como em eventos promovidos pelos órgãos como OGU/CGU/ENAP/FNOUH/Legislativo, etc.

Reposta: Cursos realizados/ participação, no ano de 2022, de 01 ou mais membros do setor:

Assédio Moral

Acesso à Informação

Controle Social

Gestão em Ouvidoria

Introdução à Gestão de Projetos

Resolução de Conflitos

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

IX Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil

Seminários Nacionais de Ouvidoria

Avaliação de Serviços

Proteção ao Denunciante

Eixo 4 – Políticas de Gestão

Aprimorar as boas práticas de governança e gestão pública voltadas à transparência e à profissionalização administrativa da IFES;

Promover ações de melhoria das práticas de governança da Ouvidoria visando atender adequadamente os usuários, tais como: aprimorar o banco de dados com as demandas de usuários para substituir ações corretivas pelos gestores; realizar campanhas de divulgação das regras sobre acesso à informação e proteção de dados de usuários; realizar eventos de capacitação para os colaboradores da Ouvidoria; ampliar a atuação da Ouvidoria junto aos campi.

Eixo 04- Política de Gestão

Resposta: Nas ações de ouvidoria em razão das alterações no modo de tramitação das atividades, foram realizadas as solicitações junto às unidades para indicação do servidor responsável por atuar com o perfil de colaborador. O colaborador tem como principal função a inclusão da resposta do setor na Plataforma de Ouvidoria. Assim, a ouvidoria tem atuado na divulgação interna quanto à orientação do acesso ao sistema.

Quanto à formação do Conselho de Usuário trata-se de uma atividade prevista para ser contínua. Houve a realização de ações para o Conselho de Usuários. Reunião com as unidades selecionadas para elaboração do Conselho de usuários.

Quanto à atuação da Ouvidoria nos campi, foi incluído o perfil de colaborar para cada Campi, apenas para o tratamento das manifestações.

3.2 Ações não realizadas conforme previsto no Plano de Ação 2022

Eixo 05 – Infraestrutura

Resposta: Não foi realizada a aquisição dos materiais tecnológicos necessários para melhor funcionamento do setor, ex. Notebook, software de banco de dados.

Não houve o aprimoramento do banco de dados da Ouvidoria.

Não houve ações de campanha junto aos Campi.

4 RESULTADOS ALCANÇADOS

Destaca-se nesse período a adoção da forma de tramitação entre a Ouvidoria e as demais unidades, por meio da Plataforma Fala.BR. Nesse sentido, houve a melhoria no tratamento das manifestações, considerando que o sistema de ouvidoria oferece suporte necessário para essa atividade. Importante ressaltar a participação da equipe nos eventos de capacitação ofertados pela Controladoria Geral da União.

Ao longo do ano de 2021 e 2022 a Ouvidoria esteve envolvida nas ações necessárias para a formação do Conselho de Usuários na UNIR, o qual tem previsão no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público ([Lei 13.460/2017](#)).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria como um canal entre a Instituição e a sociedade vem reforçar o compromisso com o direito dos cidadãos, disponibilizando a toda sociedade mecanismos para acesso e comunicação com o usuário, alinhado ao contexto de participação. Além disso, a competência da Ouvidoria envolvendo tratamento consiste em reconhecer os pontos que necessitam ser melhorados na prestação do serviço.