



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

**PARECER Nº** 4/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR  
**PROCESSO Nº** 23118.002465/2022-05  
**INTERESSADO:** OUVIDORIA  
**ASSUNTO:** RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - UNIR, EXERCÍCIO DE 2021.

## I. RELATÓRIO

1. Relatório Ouvidoria 0906153;
  2. Despacho OUVIDORIA 0920706;
  4. Despacho OUVIDORIA 0926353;
  5. Despacho SGR 0931399;
  6. Despacho SECONS 0931895;
- Despacho CONSUN 0956815;  
E-mail CCONSUN 0966294.

## II. FUNDAMENTAÇÃO

A Ouvidoria como unidade na Fundação Universidade Federal de Rondônia foi criada pela Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013. Em seu regimento interno fica definido que seus objetivos são:

Art. 2º os objetivos da Ouvidoria da UNIR:

I – a defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II – a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – 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

IV – 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.

A Ouvidoria é uma unidade que faz parte do macroprocesso de governança da instituição, incluindo gestão e controle, no sentido de que as demandas recebidas (reclamações, denúncias, solicitações, elogios, pedidos de simplificação e sugestões) oferecem a oportunidade para que a instituição adote medidas de correção e melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, elevando a qualidade desses serviços e como consequência aumentando a satisfação do usuário de seus serviços.

Dentre as atribuições da Ouvidoria, destaca-se sua função proativa, instância de participação e

controle social, permitindo a avaliação por parte da sociedade dos serviços ofertados contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria é uma unidade que faz parte do macroprocesso de governança da instituição, incluindo gestão e controle, no sentido de que as demandas recebidas (reclamações, denúncias, solicitações, elogios, pedidos de simplificação e sugestões) oferecem a oportunidade para que a instituição adote medidas de correção e melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade, elevando a qualidade desses serviços e como consequência aumentando a satisfação do usuário de seus serviços.

Diante disso, o relatório de gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2021, tem por objetivo atender, em primeiro lugar, aos requisitos da Lei 13.460/2017 em relação às manifestações recebidas e atendimentos realizados pela Ouvidoria da UNIR, como também informar as demandas atendidas de órgãos internos e externos e atividades de gestão.

Sendo assim, o relatório apresenta informações relativas ao trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR no exercício de 2021, com base nas demandas de usuários registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e nas atividades gerais da unidade, ao longo do ano de 2021, em cumprimento ao estabelecido na Resolução 109/2013-CONSAD, Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, Lei 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e Portaria CGU nº 581, de 09.03.2021, e demais normas complementares.

Ao longo do relatório de gestão referente ao ano de 2021, fica evidenciado como a Ouvidoria atuou ao longo do período, sendo demonstradas todas as demandas recebidas, bem como, as ações adotadas para atender a essas demandas, evidenciando assim, que foram cumpridos os requisitos estabelecidos pela legislação, no que se refere as obrigações da Ouvidoria dentro da instituição.

### III. CONCLUSÃO

Diante do exposto, sou **favorável** a aprovação do relatório de Gestão da Ouvidoria da UNIR, referente ao ano de 2021, visto que, no referido documento é evidenciado de forma clara, quais foram as atividades desenvolvidas ao longo do referido período pela equipe da Ouvidoria institucional.

À consideração superior.



Documento assinado eletronicamente por **CLEBERSON ELLER LOOSE, Conselheiro(a)**, em 11/05/2022, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unir.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0966294** e o código CRC **C45C2DDF**.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

DESPACHO

Processo nº 23118.002465/2022-05

À  
**SECONS**

Considerando a inserção do parecer 4 (0966294), segue para providencias necessárias.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **CLEBERSON ELLER LOOSE, Conselheiro(a)**, em 11/05/2022, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unir.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0966331** e o código CRC **2923EEFA**.



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

DESPACHO DECISÓRIO Nº 9/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR

Processo nº 23118.002465/2022-05

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE RONDÔNIA



Conselho Universitário (CONSUN)

**Assunto:** RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - UNIR, EXERCÍCIO DE 2021.

**Parecer:** 4/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR, do Conselheiro Cleberson Eller Loose

**Decisão do Plenário:**

Na 136ª sessão ordinária do CONSUN, em 26/09/2022, o Pleno, por unanimidade, aprovou o parecer em tela, cujo relator é "favorável a aprovação do relatório de Gestão da Ouvidoria da UNIR, referente ao ano de 2021".

Conselheiro José Juliano Cedaro

Vice-Presidente do CONSUN, no exercício da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **JOSE JULIANO CEDARO, Vice-Presidente**, em 30/09/2022, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unir.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1121607** e o código CRC **E0A64A06**.