



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

PARECER Nº 6/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR
PROCESSO Nº 23118.000591/2021-36
INTERESSADO: OUVIDORIA
ASSUNTO: RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - UNIR, EXERCÍCIO DE 2020.

1. **RELATÓRIO**

1.1. Trata-se do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao ano de 2020, instruído com Relatório (0579942) e distribuição para análise deste Conselheiro e emissão do parecer atinente ao objeto.

2. **FUNDAMENTAÇÃO**

2.1. A Ouvidoria como unidade na Fundação Universidade Federal de Rondônia foi criada pela Resolução nº 109/CONSAD, de 08 de julho de 2013, tendo como objetivos:

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.

2.2. 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.

2.3. 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 e que, por força da Resolução retrocitada, subsista a obrigação de exame deste respectivo relatório pelo Conselho Universitário (CONSUN).

2.4. Diante disso, o relatório de gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2020, 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.

2.5. Sendo assim, o relatório apresenta informações relativas ao trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR no exercício de 2020, 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.

2.6. Destaca-se no Relatório a declaração de calamidade pública em razão do coronavírus, que intensificou o emprego de soluções eletrônicas como o Fala.br e Painel Resolveu?, com diminuição nos quantitativos apontados em razão da suspensão de atividades presenciais.

2.7. Ao longo do relatório de gestão referente ao ano de 2020, fica evidenciado como a Ouvidoria atuou ao longo do período, sendo demonstrado o atendimento a grande maioria das 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 e gargalos para melhor conhecimento das funcionalidades da ferramenta pelos usuários da UNIR.

3. CONCLUSÃO

3.1. Diante do exposto, salvo melhor juízo, sou **favorável** a aprovação do relatório de Gestão da Ouvidoria da UNIR, referente ao ano de 2020, observadas as considerações relativas à pandemia e aos desafios quanto ao domínio da ferramenta por parte dos usuários.

À consideração superior.



Documento assinado eletronicamente por **JEFERSON ARAUJO SODRE, Conselheiro(a)**, em 08/06/2022, às 18:40, 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, informando o código verificador **0996708** e o código CRC **DB6ACCA4**.



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

DESPACHO DECISÓRIO Nº 10/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR

Processo nº 23118.000591/2021-36

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE
FEDERAL DE RONDÔNIA



Conselho Universitário (CONSUN)

Assunto: RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - UNIR, EXERCÍCIO DE 2020.

Parecer: 6/2022/CONSUN/SECONS/REI/UNIR, do Conselheiro Jéferson Araújo Sodré

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 2020".

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 16:02, 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, informando o código verificador **1121653** e o código CRC **9A8170B9**.