



I Relatório Semestral
2023 da Ouvidoria

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2023

DA OUVIDORIA

Período: janeiro a junho de 2023

Reitora

Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor

Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários

Ileno Izídio da Costa

Decano de Administração

Abimael de Jesus Barros Costa

Decano de Ensino de Graduação

Diêgo Madureira de Oliveira

Decana de Extensão

Olgamir Amancia Ferreira

Decana de Gestão de Pessoas

Maria do Socorro Mendes Gomes

Decano de Pós-Graduação

Lúcio Remuzat Rennó Júnior

Decana de Pesquisa e Inovação

Maria Emília Machado Telles Walter

Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional

Denise Imbroisi

Chefe do Gabinete da Reitora

Paulo César Marques da Silva

Ouvidora

Maria Ivoneide de Lima Brito

Equipe Ouvidoria

André Luiz Lacerda Medeiros

Gabriel Alberto Cabral Linares

Larissa dos Santos Aguiar

Equipe SIC

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora)

Renata Filgueira Costa

Elaboração e Revisão Textual

André Luiz Lacerda Medeiros

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito

Renata Filgueira Costa

SUMÁRIO

1	Apresentação	5
2	Base legal	5
3	O papel da Ouvidoria	6
4	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	8
4.1	Equipe da Coordenação do SIC	8
4.2	O SIC em números – 1º/2023	8
4.3	Características dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023	10
4.4	Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023	10
4.5	Situação dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023	10
4.6	Razões das negativas de acesso – 1º/2023	11
4.7	Perfil dos solicitantes – 1º/2023	11
4.8	Localidade dos solicitantes – 1º/2023	12
4.9	Temas das solicitações – 1º/2023	12
4.10	Redução no tempo de resposta – 1º/2023	13
4.11	Da interposição de recursos – 1º/2023	13
4.12	Setores mais demandados – 1º/2023	14
4.13	Transparência Ativa	15
4.14	Dados Abertos	16
5	Carta de Serviços ao Usuário	17
6	Modelo de Maturidade em Ouvidoria	17
7	Serviços.gov	19
8	Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	20
9	Equipe da Ouvidoria	21
10	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2023	22
10.1	Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho	22
10.1.1	V Congresso Nacional Y II Internacional de Defensores Universitários Del Perú	23
10.1.2	Campanha de divulgação da Ouvidoria	24
10.1.3	Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB	24
10.1.4	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)	25
10.1.5	Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD	25
10.1.6	Comissão da LGPD	25
10.1.7	Ações externas, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria	26

10.1.8 A Ouvidoria em ação	27
11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 1º/2023	30
11.1 Demandas recepcionadas por mês – 1º/2023	30
11.2 Demandas por tipo de manifestação – 1º/2023	31
11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento	32
11.4 Demandas por público – 1º/2023	32
11.5 Dos assuntos mais demandados – 1º/2023	33
11.6 Setores demandados – 1º/2023	34
11.7 Setores mais demandados – 1º/2023	35
11.8 Índice de resolutividade – 1º/2023	36
12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã	37
13 Recomendações	38
14 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)	40
15 Considerações finais	42

1 Apresentação

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do 1º semestre de 2023, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas no período.

Nessa direção, executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no que se refere aos princípios constitucionais da impessoalidade e da publicidade de atos provenientes da Administração Pública.

2 Base legal

Os normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria são: a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, a qual aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional, acrescida da Resolução do Conselho Universitário n. 0043/2021, que aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria; a Instrução Normativa da Reitoria n. 1/2018, que normatiza o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e define procedimentos que permearão essas atividades, e a Instrução Normativa da Reitoria n. 2/2018, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos.

A Ouvidoria da UnB segue, ainda, o contido na Instrução Normativa n. 7/2019 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, a qual apresenta a necessidade de: 1) conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos(às) cidadãos(ãs) o direito de participar da gestão da Administração Pública e fomenta a atuação das unidades de Ouvidoria; 2) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal; 3) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos(às) usuários(as).

Observa, ainda, o Decreto n. 9.492/2018, o qual fortalece e articula os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil, acerca da participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as). E, na sequência, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade e as diretrizes para a salvaguarda de identidade do manifestante.

Destaca-se a Lei n. 13.460/2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da Administração Pública, além de fomentar o papel das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Ressalta-se, ainda, o Decreto n. 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei n. 13.460/2017, e que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos, entre outros.

Por fim, o Decreto n. 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal Direta e Indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 9.723/2019 e da Portaria CGU n. 581/2021.

3 O papel da Ouvidoria

Com base nos normativos legais e no Regimento Interno, a Ouvidoria da UnB possui a responsabilidade de:

- promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);
- acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar as suas manifestações;
- orientar os(as) servidores(as) docentes, os(as) servidores(as) técnico-administrativos(as), os(as) alunos(as) e a comunidade externa a respeito da forma mais adequada de encaminhar as suas demandas, instruí-las e acompanhar a sua tramitação;
- receber denúncias, reclamações, simplificações, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do(a) servidor(a) junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o(a) manifestante a respeito das providências tomadas;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como propor o aperfeiçoamento desses serviços;
- implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB ou entre as partes envolvidas no processo;
- orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB existentes nesta Instituição (caso haja), promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa;
- propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do(a) requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto às instâncias da Universidade, seja indispensável para solução do problema e atendimento do(a) interessado(a).

§2º A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n. 12.527/2011. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) usuário(a) dos serviços públicos ou autor(a) da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei n. 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

§3º Com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, são competências do SIC/UnB:

- a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterá a data de apresentação do pedido;
- c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

§4º A Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei n. 12.527/2011 será designada pelo(a) dirigente máximo da Universidade de Brasília.

§5º Compete à Autoridade de Monitoramento:

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei n. 12.527/2011, do Decreto n. 7.724/2012 e demais legislações pertinentes ao tema;
- avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei n. 12.527/2011 e apresentar relatório anual acerca do seu cumprimento;
- recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nessa Lei e seus regulamentos;
- orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI (Lei de Acesso à Informação) e seus regulamentos.

A Ouvidoria analisa as manifestações recebidas, propõe ações no sentido de que os gargalos identificados na Instituição sejam finalizados e/ou minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas à prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã), e, por fim, atua junto aos gestores, mostrando-lhes um espaço de aperfeiçoamento e correção de possíveis irregularidades.

Como forma de garantir o cumprimento das competências supracitadas, utiliza-se de alguns meios de registro de manifestação, a saber: atendimento presencial, sistema informatizado (Fala.BR) e correspondência (carta/ofício).

A Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica e externa – e a UnB, almejando realizar ações com vistas à garantia de

controle e participação social ao abarcar os preceitos constitucionais da eficiência, da legalidade, da transparência, da moralidade, da economicidade, da publicidade, da efetividade, da isonomia e da autonomia, ao passo que trata as demandas recepcionadas com isenção, com a premissa de que o(a) cidadão(ã), ao ser ouvido(a), tenha seu direito respeitado e receba resposta das áreas demandadas, com o fito de valorizar a defesa dos direitos humanos, a ética e a inclusão social.

No âmbito da Ouvidoria, foi criada a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), delineada no tópico vindouro.

4 Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão da UnB atende pedidos de informação pública, solicitados com base no previsto na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação/LAI), regulamentada pelo Decreto n. 7.724/2012. O SIC/UnB desenvolve atividades diretamente ligadas à transparência institucional, por meio da transparência ativa e da transparência passiva.

Com o trabalho diário monitorado diretamente pela Controladoria-Geral da União/CGU, o SIC/UnB atende qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de motivação da sua demanda. A regra da LAI é a publicidade e o sigilo, a exceção. Existem previsões legais de restrições de acesso, destacando-se o resguardo a dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas), com atenção primária à harmonização entre a LAI e a Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD.

O SIC/UnB atua desde 2012 por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU e também por meio de atendimento presencial. Com o Ato da Reitoria n. 1.695/2017, de 30/10/2017, o SIC/UnB foi devidamente criado na estrutura universitária como uma Coordenação da Ouvidoria.

Em cumprimento ao art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. Na UnB, a autoridade de monitoramento designada é a Ouvidora.

4.1 Equipe da Coordenação do SIC

O SIC, no 1º/2023, contou com a seguinte equipe:

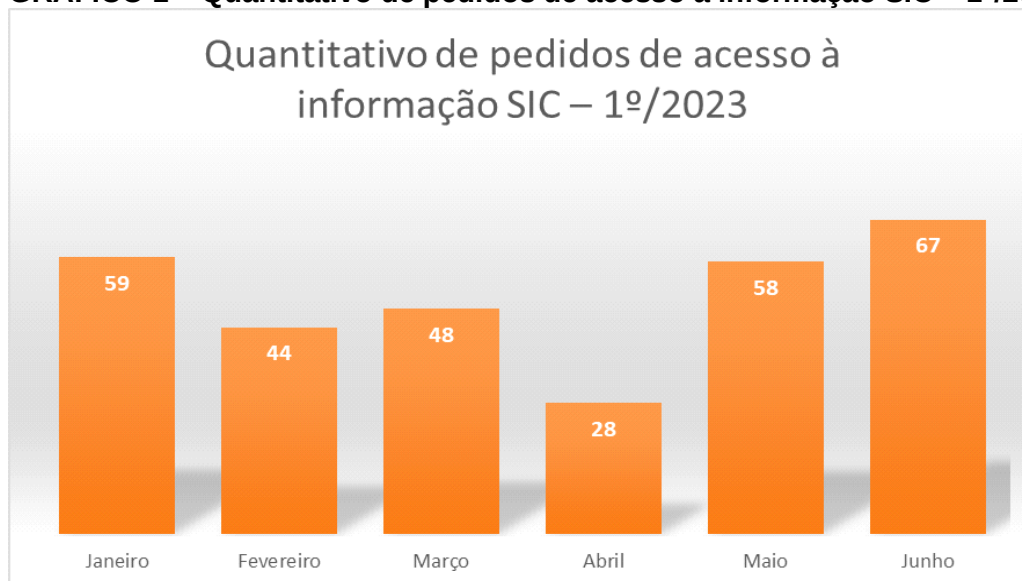
Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora).

Renata Filgueira Costa (Assessora Técnico).

4.2 O SIC em números – 1º/2023

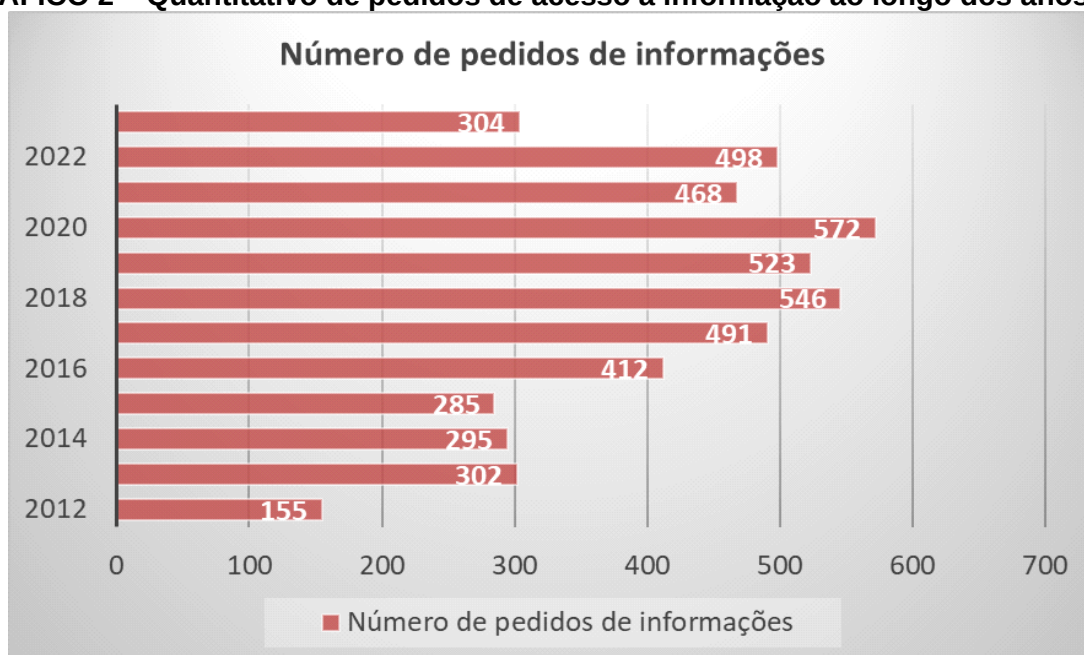
No transcurso do 1º/2023, o SIC registrou 304 pedidos de informação, os quais foram devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta correspondeu a **10,02** dias.

GRÁFICO 1 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 1º/2023



Fonte: Fala.BR, 2023.

GRÁFICO 2 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação ao longo dos anos



Fonte: Fala.BR, 2023.

4.3 Características dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023

QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação

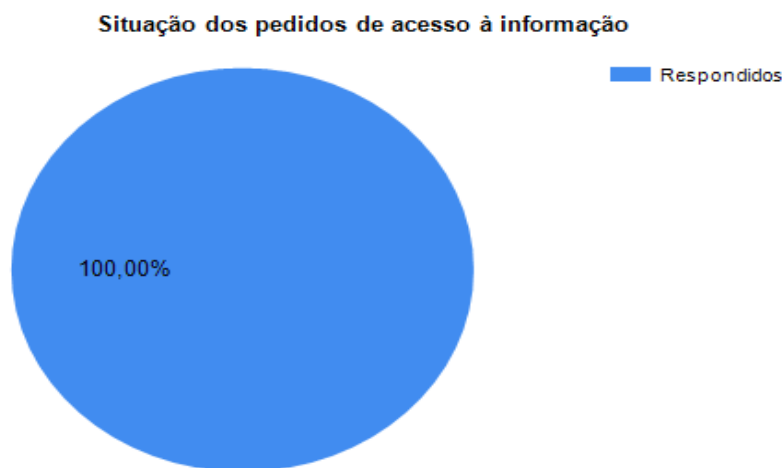
Total de solicitantes	235
Média de pedidos por solicitantes	1,4

Fonte: fala.BR, 2023.

4.4 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 1º/2023 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB e obtiveram respostas conclusivas.

GRÁFICO 3 – Situação dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023



Fonte: Painel LAI, CGU, 2023.

4.5 Situação dos pedidos de acesso à informação – 1º/2023

O Gráfico 4 apresenta dados acerca da situação dos pedidos de acesso à informação fornecidos aos(as) solicitantes, no transcurso do semestre em comento.

GRÁFICO 4 – Situação dos pedidos de acesso à informação

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	246
Acesso negado	16
Acesso parcialmente concedido	20
Informação inexistente	5
Não se trata de solicitação de informação	5
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	5
Pergunta duplicada/replicada	7

Fonte: Fala.BR, 2023.

4.6 Razões das negativas de acesso – 1º/2023

QUADRO 2 – Razões da negativa de acesso

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	2	12,50%	0,66%
Informação sigilosa classificada conforme a LAI	1	6,25%	0,33%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	12,50%	0,66%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	6,25%	0,33%
Pedido genérico	7	43,75%	2,30%
Pedido exige tratamento adicional de dados	2	12,50%	0,66%
Pedido incompreensível	1	6,25%	0,33%
Processo decisório em curso	0	0%	0,00%
Total	16	100,00%	5,27%

Fonte: Fala.BR, 2023 e Painel LAI, CGU, 2023

4.7 Perfil dos solicitantes – 1º/2023

A maior parte dos pedidos de acesso, no primeiro semestre de 2023, foi realizada por pessoa física, o que corresponde ao total de 234 solicitantes, portanto, 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento).

Os demais dados disponíveis atinentes ao gênero e à escolaridade estão relacionados a seguir:

QUADRO 3 – Gênero

Gênero	
M	19,15%
F	16,60%
Não informado	64,25%

QUADRO 4 – Escolaridade

Escolaridade	
Pós-Graduação	7,69%
Ensino Superior	6,41%
Mestrado/Doutorado	9,40%
Não Informado	70,51%
Ensino Médio	5,5%
Ensino Fundamental	0,42%

Fonte: Fala.BR, 2023.

4.8 Localidade dos solicitantes – 1º/2023

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, com 34 solicitantes, o que corresponde a 14,46%.

QUADRO 4 – Localização dos solicitantes

Estado	Número de solicitantes
AC	1
AM	1
BA	2
CE	3
DF	34
GO	6
MG	3
MS	2
PA	1
PB	2
PE	5
PR	3
RS	1
SC	3
SP	6
Não informado	162

Fonte: Painel, LAI, CGU, 2023.

4.9 Temas das solicitações – 1º/2023

Na sequência, são apresentados os principais temas abarcados nos pedidos de acesso à informação pleiteados no primeiro semestre de 2023, com destaque para os pedidos de solicitação geral (108), os dados de gestão de pessoas (47), seguidos de pedidos que contemplam os dados da graduação/pós/extensão (42).

Quadro 5 – Temas das solicitações – 1º/2023

Apresentação/ existência de normativo/ relatório/ setor	12
Auditoria	2
Cópia de NUP	31
Coronavírus	0
Curso/Concurso e Editais	7
Dados da graduação	42
Gestão de pessoas	47
Ingresso acadêmico	29
Institucional	5
LGPD	2
Licitações e contratos	6
Não é pedido de informação	2
Receitas e despesas	7
Registro e emissão de certificado/diploma/declaração	4
Solicitação diversa	108
Tecnologia da informação	0

Fonte: Fala.BR, 2023

4.10 Redução no tempo de resposta – 1º/2023

Ao analisar os dias utilizados para a emissão de resposta ao(à) solicitante, o ápice se deu em 2014, com a média de 39,89 dias. No entanto, o SIC tem envidado esforços para que o(a) usuário(a) obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais estabelecidos pela LAI (20 dias prorrogáveis por mais 10).

Por meio do Gráfico 5, é possível verificar a busca efetiva para a apresentação da resposta institucional com a maior brevidade possível, por intermédio da redução de 29,87 dias para a emissão da resposta, prezando pelo princípio da eficiência e da eficácia e, sobretudo, nos da regularidade e da transparência, o que corrobora com as metas estabelecidas nos indicadores e metas da OUV, via PDI, e da própria UnB.

GRÁFICO 5 – Quantidade de dias para a resposta



Fonte: Painel LAI, CGU, 2023.

4.11 Da interposição de recursos – 1º/2023

Além dos pedidos de informação, são registrados recursos de primeira instância (à chefia imediata) e recursos à autoridade máxima do órgão (Reitora). Isso no âmbito da Universidade, visto que ainda são possíveis recursos à CGU e à CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).

QUADRO 6 – Da interposição de recursos

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
1º/2023	304	39	15	8
2022	498	49	25	17
2021	468	44	20	11
2020	572	77	34	21
2019	523	74	28	15
2018	546	61	15	10
2017	491	54	13	7
2016	412	55	21	13
2015	285	41	17	14
2014	295	42	20	14
2013	302	47	23	18
2012	155	32	11	5

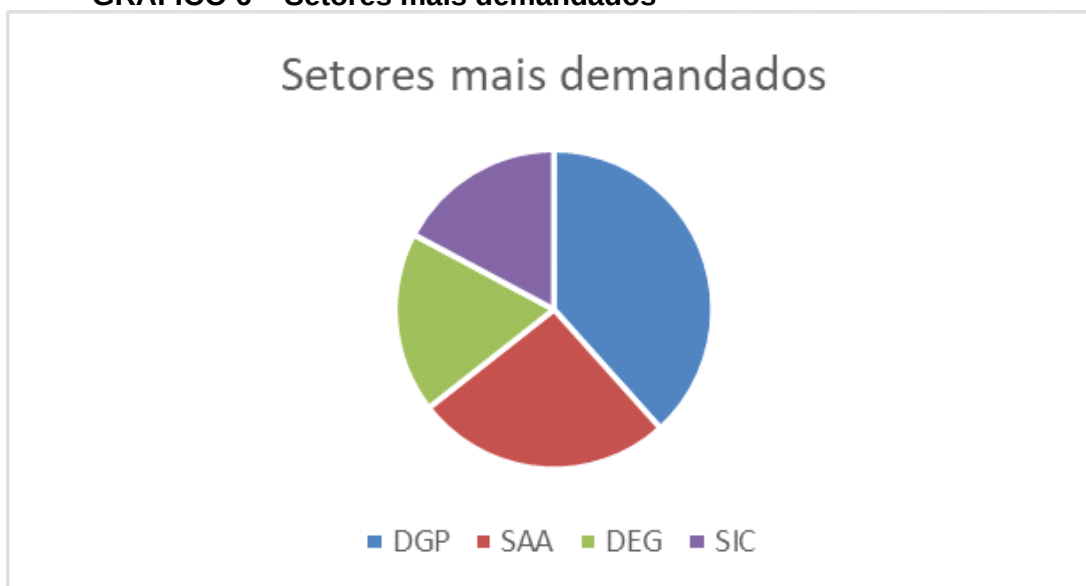
Fonte: Painei, LAI, CGU, 2023

4.12 Setores mais demandados – 1º/2023

Os setores mais demandados no primeiro semestre de 2023 foram: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), 69; Secretaria de Administração Acadêmica (SAA), 47; Decanato de Ensino de Graduação (DEG), 33 e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 31.

Os dados ressaltam que o DGP e a SAA são os setores que foram mais demandados em virtude dos assuntos que lhes são pertinentes. Contudo, destacam-se pelo comprometimento em já disponibilizarem muitas informações de forma proativa e por atenderem com presteza e qualidade as demandas que são apresentadas. No entanto, possivelmente por uma falta de cultura de pesquisar por parte da comunidade em geral, ainda há a apresentação de um volume de demandas que poderia ser facilmente consultada diretamente. Nesse sentido, o próprio SIC figura como setor com grande demanda, pois os servidores do SIC já finalizam os pedidos sem tramitação processual quando possível.

GRÁFICO 6 – Setores mais demandados



Fonte: Fala.BR, 2023.

4.13 Transparência Ativa

A transparência ativa é a atuação da Universidade de Brasília sem a necessidade de pedido prévio, na direção de liberar o maior número de informações e dados possíveis em seu portal. São disponibilizadas de forma ativa, em cumprimento à lei, seguindo as regras estabelecidas pelo órgão regulador, no caso, a Controladoria-Geral da União.

De acordo com o Guia de Transparência Ativa (GTA), atualizado com frequência pela CGU, tem-se o norte a seguir, o rol mínimo de informações que devem ser disponibilizadas proativamente. A relação mínima prevista no Guia – atualizado em dezembro de 2022 – contempla 14 tópicos, ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes aquele tema central, que se subdividem em 49 itens.

Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações e programas; 3 – Participação social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e transferências; 6 – Receitas e despesas; 7 – Licitações e contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações classificadas; 10 – Serviço de informação ao cidadão; 11 – Perguntas frequentes; 12 – Dados abertos; 13 – Sanções administrativas; 14 – Ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites do órgão; 15 – Outros. Salienta-se que a UnB acresceu o último item (15 – Outros) na aba Acesso à Informação do seu sítio oficial.

A ação conjunta entre a Administração Superior, a Ouvidoria, o SIC, a SECOM, o DPO, entre outras áreas, eclodiu em esforços coletivos e necessários para implementar e aprimorar, significativamente, a transparência ativa na Universidade. Isso permitiu otimizar no portal www.unb.br a aba “Acesso à Informação”, a qual é monitorada e atualizada com frequência pela equipe do SIC/UnB.

O Sistema de Transparência Ativa, constante do Fala.BR, está plenamente preenchido, embora sejam aguardadas ações de algumas unidades, a fim de que ocorram as atualizações mais densas por parte da UnB e, cada vez mais, melhorias nos índices de transparência pública.

Houve a disponibilização de grande parte das agendas das autoridades da UnB (1º ao 4º nível) como um dos tópicos em que ocorreram melhorias, porém, ainda sendo necessário adequá-lo ao e-agendas, o que já foi iniciado. Ressalta-se, nessa direção, que mesmo com o cumprimento parcial do tópico da agenda das autoridades, a UnB encontra-se na posição 80ª do *ranking* de transparência ativa na categoria. Mais detalhes podem ser visualizados no endereço: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

O final do semestre em comento trouxe novidades quanto à transparência na divulgação dos dados da Universidade, a qual alcançou o percentual de 97,96% (noventa e sete vírgula noventa e seis por cento) de cumprimento de itens de transparência ativa.

4.14 Dados Abertos

A Política de Dados Abertos (PDA) no Poder Executivo Federal foi instituída pelo Decreto n. 8.777/2016, entendendo dados abertos como dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte.

Quanto à execução do Plano de Dados Abertos, a Ouvidoria, a partir de sua Coordenação, o SIC, participou de todas as reuniões da Comissão Permanente de Dados Abertos. Nesse cenário, no semestre em comento, foi possível avançar bastante nos trabalhos da CPDA, com a contribuição indispensável da Secretaria de Tecnologia da Informação e demais instâncias junto à UnB.

A Política de Dados Abertos regulamenta dispositivos da Lei de Acesso à Informação e tem a finalidade de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional. A implementação da Política de Dados Abertos ocorre por meio da execução de um Plano de Dados Abertos (PDA), que é o documento que organiza o planejamento das ações de implementação e promoção da abertura de dados dos órgãos. O monitoramento da Política, de acordo com o art. 10 do Decreto n. 8.777/2016, é função da Controladoria-Geral da União.

O papel da CGU é averiguar se órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional publicaram seus Planos de Dados Abertos em atendimento ao disposto no citado Decreto, bem como se as bases de dados explicitadas nos PDAs estão sendo efetivamente disponibilizadas no prazo estipulado nesses Planos de Dados. A visão geral e o quadro de cada órgão em relação à Política podem ser examinadas por meio do painel de monitoramento, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/dadosabertos>.

O Painel de monitoramento da CGU, acessado em janeiro de 2023, apresentou como pendência a abertura de uma base de dados, a qual, na prática, foi lançada do portal, contudo em formato inadequado (.pdf), sendo devidamente regularizada no transcurso do semestre. Para além disso, em janeiro foram abertas 03 (três) bases, em março 02 (duas), em abril 02 (duas), em maio 10 (dez). Restando, desse modo, 06 (seis) bases para o segundo semestre. Portanto, o cronograma, em regra, foi devidamente cumprido e 100% das bases de dados previstas para abertura no interregno foram devidamente disponibilizadas. A UnB

conta, ao cabo do 1º/2023 com 64 (sessenta e quatro) conjuntos de dados disponíveis para *download* no seu Painel Monitoramento de Dados Abertos e também no Portal Brasileiro de Dados Abertos, o que corresponde a 91,4% (noventa e um vírgula quatro por cento) das bases abertas.

5 Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria da UnB, juntamente com a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, a Administração Superior, a Secretaria de Comunicação e as mais diversas áreas acadêmicas e administrativas da UnB trabalharam para elaborar, estruturar, organizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei n. 13.460/2017. Por este documento, a Universidade deve informar quais os serviços que oferta, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Mediante trabalho minucioso, a Carta de Serviços ao Usuário da Universidade de Brasília foi entregue à Comunidade Acadêmica em dezembro/2020, conforme atesta o link: https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf.

Concretizou-se uma ação em favor da transparência institucional e com vistas a apresentar, cada vez mais, à sociedade alguns dos serviços ofertados pela UnB e, sobretudo, a importância desta Universidade pública e de seu papel social. O processo atinente à Carta está contido no SEI sob o NUP 23106.002274/2020-11.

É importante destacar que, em razão de a Universidade atuar de forma dinâmica e de eventual edição de regramentos legais, a exemplo a Portaria CGU n. 581, de 9 de março de 2021, dentre outras, que também abarcam o tema em questão, emerge a necessidade de revisão geral e constante da Carta. Nesse contexto, uma nova versão da Carta aguarda para ser refeita, frente à dinâmica da própria Universidade e respectivas atualizações, com previsão para o segundo semestre de 2023 ou mesmo 2024, conforme a indicação do GT que será o responsável pela demanda em tela.

6 Modelo de Maturidade em Ouvidoria

Em março de 2021, a Ouvidoria da UnB, assim como as demais ouvidorias públicas do País, foi instada acerca do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP). Trata-se de documento desenvolvido com o intuito de apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante controle direto da Controladoria-Geral da União.

A Portaria n. 581/2021 instituiu o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de diversas ações.

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o MMOuP é um questionário amplo que, após preenchimento, será analisado pela OGU, com o fito de analisar o grau de

maturidade da OUV da UnB, sendo aberto à adesão de qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria. A partir dessas ações e olhar é que as ouvidorias são desafiadas a melhorar sua gestão e atuação, tendo como instrumento de referência o desenvolvimento institucional, buscando mapear suas competências e capacidades a partir do delinear de seus objetivos e, por conseguinte, de suas dimensões assim fomentadas:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema. Dados extraídos da <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Capacidade>.

Nessa direção, as ouvidorias podem ser classificadas em quatro níveis de maturidade, quais sejam: limitado, básico, sustentado e otimizado.

No manual da maturidade, as “ouvidorias devem ser estruturadas em eixos consistentes de governança, legitimidade e autonomia técnica, e, preferencialmente, vinculadas ao nível estratégico da organização na qual estão inseridas”, a partir dessa visão carece olhar-se de modo quadridimensional: de dentro para dentro, de dentro para fora, de fora para dentro e de fora para fora, visto configurar-se como importante instrumento de integridade pública.

O modelo em esteira, nos mais diversos tópicos, avalia a Ouvidoria e o seu reconhecimento como instância institucional, a sua capacidade técnica, formação, estabilidade e garantia da equipe que atua nessa unidade, a forma de nomeação do Ouvidor, os critérios, bem como o planejamento e a gestão eficiente no bojo de seu contexto e infraestrutura.

As ouvidorias são desafiadas a efetuar essa autorreflexão, de modo institucionalizado, a partir do MMOuP, nas múltiplas ações que contemplam, a exemplo do mapeamento dos serviços, do monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário e da transparência do serviço, fato que, por si só, já reflete três elementos de extrema importância: o controle social, a transparência de desempenho e, por conseguinte, os benefícios/resultados deste serviço.

Nesse cenário, a Ouvidoria, no transcurso do segundo semestre, foi desafiada a compreender o modelo de maturidade, buscando contemplar todas as dimensões propostas, otimizando-as. Os resultados efetivos foram avaliados pela CGU e contabilizados no transcurso do 2º/2022, e o Plano de ação foi delineado e está em fase de implementação, conforme atesta o *link*: https://www.ouvidoria.unb.br/images/modelomaturidade/MMOUP_-_Plano_de_Ao_2022-2023.pdf

A Ouvidoria da UnB já cumpriu as demandas que se apresentaram e, no momento, aguarda avaliação por parte da CGU, não havendo desígnio em aberto.

7 Serviços.gov

Com o anseio de contemplar, de forma direta ou indireta, as ações de lançamento dos serviços realizados pela Universidade de Brasília no portal do Governo Federal (gov.br), embasados no contexto do Raio-X do Governo Federal, a UnB iniciou as atividades, conforme registrado no processo n. 23106.076871/2019-30, que trata da Transformação Digital.

Conforme apresentado no Ofício n. 132/2019 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, do Ministério da Economia, o objetivo do Raio-X do Governo Federal foi de "apoiar os órgãos e entidades com informações e ferramentas de apoio à gestão", outrossim, instituindo o Raio-X da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional. Nesse contexto, também cabe destaque à publicação do Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, a qual "Institui o portal único 'gov.br' e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo Federal". Foram estruturadas ações, mediante comissão multidisciplinar, cuja atuação tem como foco principal promover a inclusão dos serviços realizados pela Universidade de Brasília na plataforma indicada pelo Governo Federal. Os cadastros de acesso foram realizados e estão habilitados para os procedimentos necessários.

Embora Ouvidoria e SIC não façam parte da comissão supramencionada, essas ações estão absolutamente interligadas com outras ações que a Ouvidoria desenvolve e/ou monitora, como a Carta de Serviços ao Usuário, o estabelecimento do Conselho de Usuários e outras que repercutem nesse tema, de forma direta ou indireta, no todo ou em parte. Portanto, as equipes da Ouvidoria e do SIC atuaram nesse cenário, mediante o levantamento e o mapeamento de serviços prestados, a partir da Carta, ao menos de uma parte deles, junto às áreas, com o fito de atualizá-los nos termos da legislação vigente e da operacionalização da inclusão e/ou alteração dos registros indicados pela OUV/SIC para lançamento na plataforma, efetuada pela comissão assim constituída.

Esses pontos demandaram tempo, esforços e ações coletivas no transcurso de 2021, 2022 e perduraram no transcurso do 1º/2023, culminando no lançamento, pela equipe do SIC/UnB, dos serviços previstos no Planejamento. Na fase atual, será necessária revisão dos serviços lançados por parte das áreas competentes, objetivando a melhoria constante dos serviços disponibilizados ao público em geral, bem como a emissão de relatório analítico a respeito dos dados provenientes das enquetes.

Nessa direção, foi lançada a enquete: Avaliação do serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão da UnB, em 26/1/2023, obtendo-se o total de 81 (oitenta e um) participantes. Conforme cronograma, resta o lançamento das seguintes, no transcurso do próximo semestre: Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação e Registro em curso de pós-graduação *stricto sensu* – UnB.

As ações pertinentes ao tema foram executadas, dentro da realidade da própria Ouvidoria e de sua respectiva Equipe de trabalho.

O mapeamento dos serviços e seus respectivos relatórios encontram-se no *link*: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-relatorios-de-avaliacoes>

8 Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No âmbito do Poder Executivo Federal, tal dispositivo foi regulamentado pelo Decreto n. 9.492/2018, que estabeleceu que cada um dos órgãos integrantes do Poder Executivo Federal “criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário”.

Igualmente, a Portaria n. 581/2021, em seu art. 55, assim postula: “Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto n. 9.492/2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão”.

Por sua vez, o §1º ressalta que o órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto na Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

Os conselhos de usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n. 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

- acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Assim, emerge, então, o papel das Ouvidorias, a saber: organizar e fomentar a avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei n. 13.460/2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 10.228/2020, acrescido da Portaria n. 581, art. 7º, VII, e a Seção X.

Ainda em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, destacam-se:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
 - b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
 - c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
 - d) consolidar os dados por eles coletados.
- e) realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social.

Necessário salientar que o número de conselheiros é ilimitado e que, quanto maior o número de conselheiros que integra o conselho, maior a sua representação.

Por sua vez, as ouvidorias devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. Outrossim, nesse cenário, desde o início de 2021 até junho de 2023, a Ouvidoria da UnB executa ações com o fito de engajar-se e engajar a própria UnB na questão, realizando reuniões com as áreas, citando-se, a exemplo, a SECOM, a STI, o GRE. Ao todo, a UnB conseguiu a adesão de 186 (cento e oitenta e seis) conselheiros.

Outras ações também foram executadas, como a elaboração da versão digital da carta, consoante o aprofundamento metodológico/revisão do que é serviço para fins de inserção no Portal de Serviços. Os serviços também foram atualizados, de acordo com as áreas responsáveis pela sua prestação.

A sensibilização das áreas ocorre a partir do lançamento de editais de chamamento, por meio de circulares via SEI, de Informerede e contato direto com as diversas áreas. Ademais, a realização de algumas reuniões internas e externas e cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos foram necessários, tendo como foco a Instituição do Conselho em esteira.

Houve a revisão geral dos serviços lançados no portal.

Ao cabo do primeiro semestre de 2023, o Conselho se encontrava devidamente criado e estruturado; dez enquetes foram constituídas e efetuadas, os serviços foram devidamente avaliados, os relatórios de cada uma das enquetes/serviços foram elaborados e publicizados para nossa comunidade, consoante atesta a página: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-e-avaliacoes>.

A continuidade dos trabalhos se dará no 2º/2023, com o lançamento de novos chamamentos e a conclusão da revisão dos serviços em tela, conforme o cronograma previamente delineado e postulado no tópico anterior, posto que estes estão intrinsecamente articulados.

9 Equipe da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria da UnB, formada pela Assessoria Técnica e pela Ouvidora, atua no atendimento aos(as) cidadãos(ãs) pessoalmente, via Sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU) e por recebimento de correspondência (carta/ofício). Destaca-se, ainda, o pré-atendimento telefônico e via sistema SEI.

As demandas são recepcionadas, analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, analisadas pela equipe da Ouvidoria e encaminhadas ao(à) manifestante, bem como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

Este setor de escutatória está composto atualmente por:

- André Luiz Lacerda Medeiros (Assessor Técnico);
- Gabriel Alberto Cabral Linares (Assessor Técnico);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica);
- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora).

10 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2023

No desejo de executar ação constante e contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria da UnB, o que coaduna com processo amplo de divulgação interna e externa de nossos serviços, esta unidade trabalhou no sentido de participar de importantes eventos e projetos que estiveram intrinsecamente relacionados à sua área de atuação e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme a constante e nova legislação que rege sua seara, não obstante ainda persistirem algumas dificuldades, como a redução da equipe, no semestre em tela.

10.1 Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho

A atual gestão continuou assumindo a função e atuando com um olhar de diálogo como instrumento imprescindível para o convívio em sociedade e para a construção de uma rede de parcerias com as mais diversas áreas, com vistas a fortalecer a Ouvidoria, os serviços prestados à comunidade acadêmica da UnB, bem como a melhoria de sua atuação em três áreas específicas, a saber:

- o papel da Ouvidoria no acolhimento: atua como ponte entre a sociedade – reclamação do(a) cidadão(ã) – e a Instituição, *locus* de decisão, como mecanismo de promoção de *accountability*, um canal de diálogo, mediante escuta sensível e eficiente;
- a Ouvidoria como agente formador: implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, fato que se dá mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmitificação da própria Ouvidoria e os processos aos quais ela está intrinsecamente engendrada, a partir da conscientização e da informação, o que eclodirá na sensibilização, junto aos dirigentes e servidores, da importância de sua missão e função;
- a articulação e o fomento de ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB: destaque ao seu papel primordial nesse processo, que está intrinsecamente relacionado à promoção do intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre essas áreas e com outros institutos de promoção de direitos, sobretudo, os humanos.

As frentes de trabalho supracitadas são efetuadas com a premissa de contribuir para a construção de políticas públicas que abarquem a UnB nos seus mais diversos âmbitos, velando pelos princípios fundamentais dos direitos humanos, da ética, da autonomia, da independência e da eficiência. Alicerces que objetivam a prestação de serviços públicos de qualidade, dentro dos princípios da legalidade, legitimidade, equidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficácia, o que poderá coadunar com a criação de mecanismos de monitoramento da prestação de serviços, uma de suas atribuições, e, por fim, com a consolidação de uma Universidade cada vez mais ímpar para a sociedade.

No campo educacional, cultura, ética e valores são questões muito importantes para a organização. Há uma função pedagógica intrínseca à Universidade que é a de transformar pessoas e cidadãos. Essas dimensões devem, por sua vez, guardar relação com o que a sociedade julgar como justo, consideradas as leis, os regulamentos e usos e costumes.

Nesse sentido, não basta à Instituição cumprir com o dever de lecionar apenas, é necessária visão do todo, humanidade no trato e nas relações, respeito ao pensamento plural e à participação do(a) usuário(a) do serviço público. A conduta da liderança institucional, por meio de sua Administração Superior e setorial, deve fomentar procedimentos éticos, baseados na facilitação do diálogo produtivo e honesto. A ausência de diálogo nas organizações favorece a construção de relações pessoais e institucionais conflituosas.

Considerando a temática, a Ouvidoria universitária se torna um espaço educativo, que orienta o(a) cidadão(ã), estimulando sua participação e agregando na formação desse indivíduo. O comprometimento da Ouvidoria deve espelhar as ações e os valores da Universidade. Essa condução em parceria, além de se configurar como papel educativo, aumenta a qualidade de vida dos servidores e dos(as) demais cidadãos(ãs) que compõem a comunidade universitária.

A cultura do diálogo, da abertura do espaço de fala, do local democrático de acesso que respeita a liberdade de expressão, faz da Ouvidoria um canal valioso para a Universidade em termos de gestão e parceria com os membros da comunidade.

O alcance e o cumprimento dos objetivos têm sido atendidos porque a Ouvidoria e o SIC atuam na cobrança de respostas às manifestações apresentadas e, conseqüentemente, na diminuição do prazo médio de respostas; investem nas visitas *in loco*, na atualização dos normativos internos; atendem as demandas legalmente impostas; melhoram o sítio institucional e se engajam para que a Universidade divulgue seus dados; capacitam e instigam seus servidores a realizar cursos, incluídas capacitação *stricto* e *lato sensu*; trabalham divulgando a importância da implementação da transparência passiva, ativa e da política de dados abertos; buscam melhorias físicas para o seu espaço de atendimento, com vistas a oferecer acessibilidade e um lugar acolhedor para o seu público.

10.1.1 V Congresso Nacional Y II Internacional de Defensores Universitários Del Perú

Realizado em Puno, no Peru, na Universidade Nacional del Altiplano, no transcurso de 05 a 07 de Julho de 2023, o presente evento foi de extrema valia para todos os participantes, tanto nacionais, quanto internacionais.

A Ouvidora da UnB teve a oportunidade de representar a UnB e a nossa Ouvidoria, tanto na condição de aprendente, mas, também, na condição de apresentadora. Uma troca de experiência ímpar, para conhecer o padrão internacional das Ouvidorias (Defensorias) tanto Del Pueblo, quanto Universitárias, ao abarcar temas como:

- a Importância de La Defensoria Del Pueblo em La defensa y promoción de los derechos humanos.
- La Defensoria Universitaria y su aporte em la mejora de la calidad de la educación superior universitaria.
- Defensoria universitária: uma mirada desde los derechos humanos.
- Operatividad de las funciones del defensor universitario em base a sus instrumentos de gestión.

- La empatia como deber del estado: la urgência de uma habilid emocional em la promoci3n de los derechos fundamentales.
- Funciones y atribuciones de las defensorias universitárias.
- Dentre outras palestras de igual valor e seguindo o mesmo tema: as Ouvidorias e a defesa dos direitos humanos.

Participamos, como representante da UnB/OUV, de duas apresentações: a primeira denominada: Defensoria Brasileira: Escenarios y Desafios a mirar de la Universidad de Brasilia e a mesa cujo tema foi a prevención e intervenci3n em casos de hostigamiento sexual em la comunidade universitária y su implementaci3n.

Um dos temas bastante debatidos foi, exatamente, o cuidado e o acolhimento a serem executados no que atine aos casos de assédio sexual, os fluxos, o papel das Ouvidorias e outros tópicos pertinentes ao tema.

A exposiç3o da Ouvidora da UnB abarcou: o papel da Educaç3o e sua importânciã, o cenário da Educaç3o Superior no Brasil, a UnB e sua importânciã e a Ouvidoria da UnB, seus marcos, cenários e desafios e, ainda, a importânciã do Ouvidor-Educador frente a defesa dos direitos humanos.

10.1.2 Campanha de divulgaç3o da Ouvidoria

Em conjunto com a Administraç3o Superior e demais unidades acadêmicas e administrativas da UnB, a Ouvidoria fomentou a agenda no sentido de realizar efetiva divulgaç3o dos seus serviços, com vistas a ampliar o olhar acerca do papel e das atribuiç3es que lhe s3o peculiares e disseminar sua funç3o de mediadora entre a Universidade e a comunidade acadêmica.

As aç3es eclodiram em uma campanha de divulgaç3o em massa, em curso desde os últimos anos e na execuç3o do projeto da Ouvidoria Proativa, objetivando uma atuaç3o c3nscia ao apresentar proposiç3es de provável correç3o de rumos à Universidade como um todo, quando necessário. As visitas técnicas presenciais começaram a ser retomadas, gradativamente, ao tempo em que foram divulgados comunicados via Informerede com a premissa de apresentar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria à comunidade interna. Consubstanciado no tema Você conhece a Ouvidoria?, também foram enviadas circulares via SEI à comunidade interna, com o objetivo de estabelecer/fomentar o nosso espaço de comunicaç3o e, ao mesmo tempo, o canal para registro de manifestaç3es.

10.1.3 Participaç3o no Conselho de Direitos Humanos da UnB

A equipe da Ouvidoria esteve presente em todas as reuni3es do Conselho de Direitos Humanos da UnB no transcurso do 1º/2023, cujo objetivo foi promover discuss3es referentes aos diversos temas que perpassam a quest3o, mediante a premissa de implementar a inédita Política de Direitos Humanos da UnB, projetando-se a edificaç3o de uma cultura de paz, de defesa da dignidade humana e do respeito às diferençãs e da inclus3o social.

10.1.4 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)

A Ouvidoria da UnB compõe os Conselhos Superiores da UnB, com direito a voz. Nesse sentido, fez-se presente em todas as reuniões, no transcurso do semestre, acompanhando as questões que permeiam a Universidade, nos seus mais diversos âmbitos. Importante destacar que a Ouvidoria – quer na condição de integrante dos diversos conselhos, quer mediante as manifestações registradas junto a sua área de atuação – trabalha diretamente nas múltiplas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos.

10.1.5 Reunião entre GRE/CE/DAC/CPAD/SDH

A equipe da Ouvidoria participou da reunião coletiva entre as áreas supramencionadas, que abarcou temas ligados aos processos que envolvem as áreas, aos fluxos ora existentes, embasados em alguns casos concretos quanto às questões que envolvem a UnB, no que tange aos casos de possíveis assédios e/ou outras violências e também quanto às questões mais pontuais, objetivando melhoria da qualidade do atendimento e, por conseguinte, no acolhimento das partes, na busca coletiva de possíveis redes de atendimento/encaminhamentos, no que couber e nas políticas atinentes à área, dentro do limiar de atuação de cada instância. Contribuiu, inclusive, para a discussão de um novo fluxo de acolhimento e encaminhamento de denúncias.

Outras ações que se destacaram e que também estiveram em parceria efetiva com o GRE foram:

- coordenação da transparência passiva (SIC);
- complementação e atualização da transparência ativa;
- monitoramento e implementação dos dados abertos (parceria com a STI e demais áreas);
- Plano de Integridade (participação no grupo e monitoramento de nossas ações);
- sensibilização das áreas quanto ao papel e a importância da transparência, do controle social, da Ouvidoria e do SIC, a partir da campanha de sensibilização, por meio de circulares via SEI, de informereades etc.

10.1.6 Comissão da LGPD

A Ouvidoria e o SIC adotam a proteção da identidade do(a) denunciante como premissa dos seus trabalhos, seguindo os níveis dos patamares exigidos pelo Decreto n. 10.153/2019 e demais normativos que tratam do assunto. As hipóteses principais para a divulgação da identidade do(a) denunciante são: a) determinação judicial; b) autorização expressa do(a) próprio(a) denunciante, para os casos que forem necessários. Como resultado, as reclamações ou denúncias geralmente são encaminhadas às unidades da UnB após passarem pelo processo de pseudonimização dos elementos óbvios de identificação eventualmente presentes no corpo do texto, documentos e metadados da manifestação, ou mesmo já obedecendo aos critérios já observados e estabelecidos pela própria CGU, ao fazê-lo junto ao Fala.BR, quando do envio da manifestação pelo(a) cidadão(ã).

Considerando a Lei n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foi organizado, por intermédio do Ato n. 1.172/2020, um grupo de trabalho envolvendo diversos setores, acrescido da participação de um representante do Serviço de Informação ao Cidadão. Na sequência, criou-se a Comissão Permanente de Proteção de Dados.

A citada Comissão tem a finalidade de implementação e proposição de regulamentação da LGPD dentro da UnB. Com o fito de assegurar o direito fundamental de acesso à informação aos cidadãos e atuar em conformidade com os princípios básicos da administração pública, vem se reunindo continuamente e trabalhando de forma efusiva para o cumprimento da finalidade para a qual foi estruturada. A equipe da Ouvidoria faz parte da Comissão e os resultados foram apresentados em reuniões próprias, no transcurso do ano de 2023, inclusive com a aprovação de resoluções que contemplam o tema na UnB.

10.1.7 Ações externas, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela equipe da Ouvidoria da UnB, a Ouvidoria e a Assessoria participaram de diversos eventos externos, reuniões e cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, entre os quais se destacam:

- Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, E.V.G.
- Curso: Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados, E.V.G.
- Curso: Controle Social, E.V.G.
- Curso: Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos (EVG/ENAP).
- Curso: Salve uma Mulher (EVG/ENAP).
- Curso: Educação em Direitos Humanos (EVG/ENAP).
- Curso: Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção (EVG/ENAP).
- Curso: Governo Aberto: transparência e dados abertos (EVG/ENAP).
- Seminário luso-brasileiro de inovação e envelhecimento humano, UnB.
- Semana de abertura do semestre letivo 1/2023 e acolhimento da FE, UnB.
- Seminário Nacional de Ouvidoria da Rede Nacional de Ouvidorias, CGU.
- Programa de extensão: Universidade do Envelhecer/UniSER: arte de viver, UnB.
- Curso: Educador político social em gerontologia, UnB.
- Curso: Formação em relatoria de eventos – UniSER, UnB.
- Seminário: o novo contrato social da educação no envelhecimento, UnB.
- Guia Lilás na prática: papel das Ouvidorias e corregedorias nas denúncias, CGU.
- 12º Curso *Online* de Capacitação para Mediadores de Conflitos em Ouvidoria, ABO.
- LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao cidadão, CGU.
- Governo Aberto: transparência e dados abertos (EVG/ENAP).

10.1.8 A Ouvidoria em ação

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, a Ouvidoria é definida como unidade democrática de controle e de participação social ao recepcionar e tratar as manifestações, entre elas as denúncias ou comunicações de irregularidades, que abarquem as políticas e os serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão pública, que, ao sair de seus muros, conversa com as múltiplas áreas e personagens, a partir de um ponto que lhe é patente, a saber: sua escutatória necessária, com o fito de abarcar o tripé: “informar, formar e transformar”, a partir do olhar do(a) cidadão(ã), como importante instrumento de democracia e de inclusão, da transparência e da defesa da dignidade humana, dos direitos humanos, conforme atesta o excerto:

A Ouvidoria está presente na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 como instrumento da democracia participativa, conforme o parágrafo único do art. 1º, que diz: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”. Ressaltamos ainda a importância do caput do referido artigo destacar a dignidade humana como um dos fundamentos da República, pois não existe soberania, nem cidadania, sem a promoção da dignidade, objeto de busca e fomento no trabalho em Ouvidoria. (RICHE, 2022, p. 111).

Nessa direção, o(a) ouvidor(a) atua também em defesa da Instituição ao corroborar para a valorização e a efetivação da ética, com a premissa de colaborar para o atendimento de reivindicações do público interno e, ainda, da comunidade externa. E, ao exercer esse papel, acaba por realizar, grosso modo, controle preventivo e corretivo de possíveis arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

É com essa visão sistêmica, de interação constante, de defesa do(a) cidadão(ã) e do controle da administração que a Ouvidoria trabalha, como importante espelho da democracia e da participação social, elo entre a gestão pública, a Universidade e o(a) cidadão(ã), ao apresentar-se como instrumento de mediação e conciliação de conflitos, de diálogo e de transparência, ao contribuir para a disposição e a apresentação de dados e informações, prestação de contas à sociedade, ao buscar o aperfeiçoamento do serviço público.

A Ouvidoria é uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover e fomentar a participação e o controle social, ao efetuar o tratamento das manifestações que abarcam as políticas e os serviços prestados pela UnB. Ela marca-se como um direito de quarta geração, uma instituição que, de algum modo, fomenta a esperança, o direito de sonhar, sobretudo, com a prestação de serviços de qualidade e com uma instituição que promova a proteção dos direitos humanos, isso, consubstanciada em uma governança efetiva, mediante o exercício da cidadania plena, por intermédio da empatia, da alteridade, da ética, da estética e da hombridade, além de uma fonte de mediação e de conciliação de conflitos.

Nesse cenário, a Ouvidoria integra o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UnB, com objetivos, indicadores e metas próprias, além de outros valores, que norteiam a conduta de gestão do canal por meio de atuação integrada de diversas unidades/setores e com vistas a alcançar resultados institucionais e reforçar o atendimento de princípios como eficiência, eficácia, efetividade, transparência das ações e informações públicas.

E com essa visão, de interação constante, a Ouvidoria da UnB executou distintas reuniões e ações internas com as mais diversas áreas/grupos, entre os quais se destacam:

- Reunião com o Chefe GRE, a PF, o DAC, a PRC e a DISEG.
- Participação no Programa de Riscos e Integridade da UnB.
- Reuniões da CPINFRA.
- Reuniões a direção do IdA.
- Reunião com o DPG, a respeito dos serviços.gov.
- Participação na visita virtual da Administração Superior da UnB à FGA.
- Reuniões da Comissão Permanente da LGPD.
- Reunião com a SAA, a respeito dos serviços.gov.
- Reunião com o Chefe GRE, a SECOM e a SDH, a respeito da Ouvidoria dos Direitos Humanos e outros pontos.
- Reunião com a MRT, a respeito da análise a respeito da implementação da Ouvidoria da Mulher e/ou com maior aprofundamento para a Ouvidoria dos Direitos Humanos;
- Reunião com a SECOM, a respeito do e-agendas, da atualização do *site* e outros.
- Participação e apresentação no curso de acolhimento para os novos servidores.
- Reunião com a CGU atinente aos processos que nos contemplam e sugestões a respeito do Fala.BR.
- Reunião com a SDH, para tratar do limite de atuação setorial e institucional de cada uma das áreas.
- Reunião com o DGP atinente ao programa de gestão de trabalho.
- Reunião referente aos dados abertos na UnB: STI, CPDA e OUV.
- Reunião com o DAC, para discussão de casos sigilosos envolvendo discentes, na perspectiva de uma agenda positiva que proporcione atuação efetiva ante as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico.
- Reunião com a OUV, DGP e DSQVT, acerca dos casos vigentes.
- Reunião com a FCE, acerca de caso vigente e possível mediação.
- Reunião com o DAF/DCA em relação às denúncias que envolvem questões concernentes às empresas terceirizadas e seus respectivos contratos e, ainda, quanto à estruturação de ações com o fito de implementar a transparência ativa na UnB, observados os normativos do TCU/CGU, entre outros.
- Reunião com o Decanato de Gestão de Pessoas, com sua Decana e/ou Assessores e a DSQVT, para discussão de casos sigilosos e alguns gargalos do DGP, bem como algumas questões referentes ao atendimento ofertado pela equipe médica, quanto à questão das perícias, ponto eletrônico, ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), participação no GT do assédio e demais violências, entre outros pontos.
- Reunião com o Chefe do GRE, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, mediante a execução de seu plano de ação para 2023, perfil da situação atual da Ouvidoria, seus princípios, metas, entre outros aspectos, bem como foram retratadas questões relacionadas às denúncias que envolvem algumas áreas e, ainda, tópicos que contemplam outros setores, além de providências em relação a processos e pontos internos da Ouvidoria, como a equipe e as demandas provenientes de sua atuação, além de alinhar procedimentos e

ações futuras, como os processos provenientes do SIC na UnB, questões concernentes à Carta de Serviços ao Usuário, aos Dados Abertos, ao Plano de Integridade, ao Conselho dos Usuários, ao serviços.gov, ao e-agendas, à transparência passiva e ativa, e aos recursos do SIC, dentre outros pontos.

- Reunião acerca do PDI da UnB e das áreas, com as demais unidades da UnB, além do GRE, no que atine à OUV, além de efetiva participação nas visitas às Unidades, organizadas pela Administração Superior;

- Reunião com a Diretoria do FNOUH, para organização do XXIII Encontro do FNOUH;

- Reunião com a Comissão Executiva da RidDU, para organização do evento na UFRJ;

- Reuniões com o ACE, a CPADA para tratar de ações atinentes à LGPD e outros pontos de igual valor;

- Acolhimento aos discentes, por meio de entrevistas a respeito da Ouvidoria e demais temas imbricados.

- Reunião com o GRE e os servidores.

- Reunião com a Comissão de Ética.

- Seminário no Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania.

- Reunião com a STI, a respeito dos dados abertos.

- Reunião geral com a CGU, a respeito do Conselho de Dados Abertos.

- Reunião geral com a CGU, na Assembleia Geral Extraordinária da Rede.

- Reunião geral com a CGU, 3ª Reunião do Fórum de Governança de Dados.

- Participação na visita virtual da Administração Superior da UnB ao IL.

- Participação na visita virtual da Administração Superior da UnB à FGA.

- Reunião com algumas áreas, a exemplo da SECOM, no que tange à publicização das agendas e dos tópicos que abarcam a Transparência Ativa.

- Reunião com a AUD, para apresentação do relatório de auditoria n. 8.

Além das ações citadas, houve reuniões no âmbito interno para discutir encaminhamentos em relação a todos os casos, tanto os restritos quanto os sigilosos, e as ações a serem delineadas junto às demais instâncias da UnB, além dos novos regramentos e demais demandas da OUV e do SIC.

11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 1º/2023



Fonte: Painel Resolveu, 2023

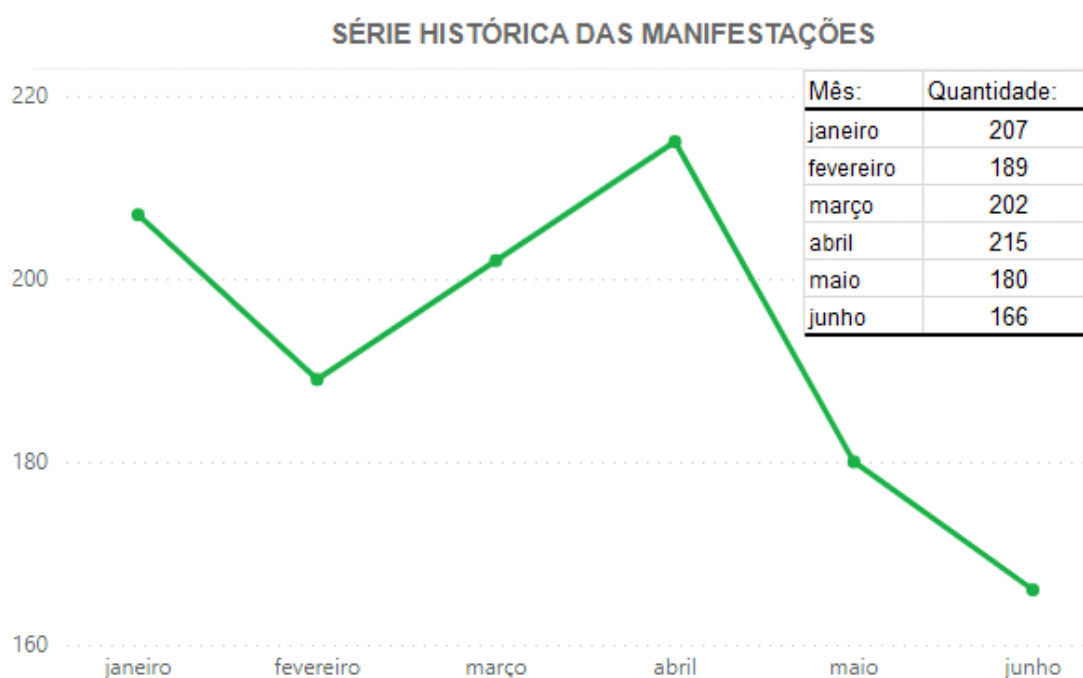
A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações (Fala.BR), a Ouvidoria da UnB recebeu 1.159 manifestações no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023. Desse total, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas receberam tramitação: ou respondidas ao(à) interessado(a) diretamente pela Ouvidoria ou respondidas via Ouvidoria mediante posicionamento institucional de unidades acadêmicas/administrativas responsáveis por determinado assunto e temática.

Subtraídas as manifestações arquivadas, em razão da falta de complementação dos dados por parte do manifestante (total de 33 registros), a Ouvidoria da UnB, em âmbito institucional, atuou em 1.126 casos, os quais foram recebidos e tratados conforme os subtópicos a seguir.

11.1 Demandas recebidas por mês – 1º/2023

Todos os casos recebidos receberam tratamento adequado e, conforme gráfico subsequente, os meses com maior número de manifestações foram os de abril e janeiro, cujo montante foi de 215 (duzentos e quinze) e 207 (duzentos e sete) manifestações respectivamente.

GRÁFICO 7 – Quantitativo mensal de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2023.

11.2 Demandas por tipo de manifestação – 1º/2023

As manifestações recepcionadas são classificadas por tipo de demanda, a depender do seu conteúdo. Dessa forma, do montante dos registros tratados na Ouvidoria, explicita-se que se refere aos seguintes tópicos:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	365 (32,4%)
	SOLICITAÇÃO	173 (15,4%)
	DENÚNCIA	231 (20,5%)
	SUGESTÃO	30 (2,7%)
	ELOGIO	169 (15,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	158 (14,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu, 2023

11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 1º/2023

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), pelo sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR) e por meio de correspondência (carta/ofício).

No que diz respeito ao SEI, a Ouvidoria procura não adotar esse tipo de registro de manifestação, pois não teria como controlar a disponibilidade e a visualização da manifestação pelos servidores lotados em um dado setor (o controle às informações contidas no processo), ou seja, não teria como garantir a salvaguarda de identidade.

11.4 Demandas por público – 1º/2023

A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 51% (cinquenta e um por cento), conforme dados a seguir.

QUADRO 7 – Demandas por público (1º/2023)

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	250
Discente	570
Servidor Docente	89
Servidor Técnico	217

Fonte: OUV/UnB, 2023.

GRÁFICO 8 – Demandas por público



Fonte: OUV/UnB, 2023.

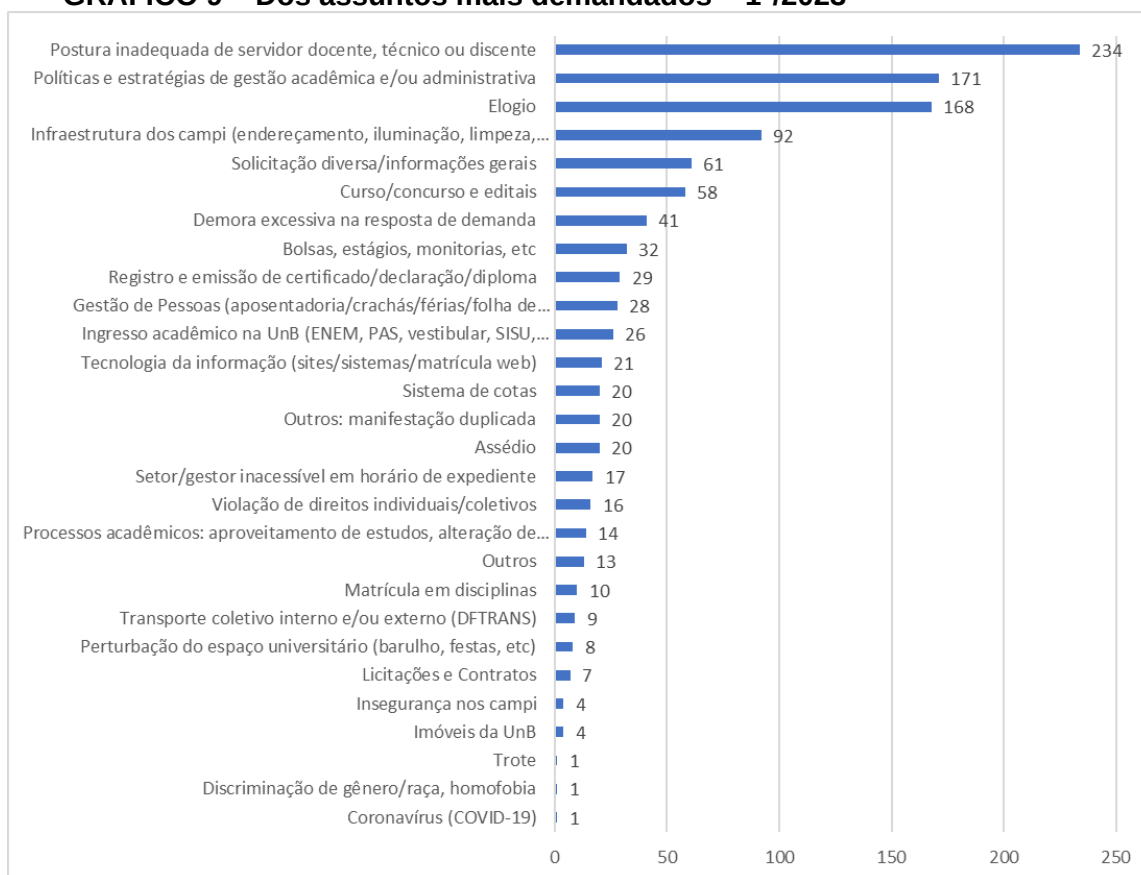
11.5 Dos assuntos mais demandados – 1º/2023

O tópico dos assuntos mais demandados especifica os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2023 e cujo gráfico 9 relaciona de forma decrescente. Neste semestre, o assunto “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente” destaca-se como o tema de maior procura, com 234 manifestações.

Outro dado que merece destaque é o total de 168 elogios, o que implica salutar reconhecimento das qualidades e, ainda, de exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade e de reconhecimento do trabalho do outro.

Analisando o quantitativo de manifestações recepcionadas no primeiro semestre, constata-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela intensa quantidade de manifestações que trataram da temática “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente”. Dessa forma, nota-se a contínua necessidade de que ações atinentes ao Plano de Gestão sejam efetuadas, no que tange às políticas internas de prestação de serviços. Destaca-se, também, a necessidade de organização e de estruturação de cursos que abarquem o contexto do servidor e sua atuação, no que tange à ética, aos seus direitos e deveres, bem como à mediação e conciliação de conflitos, dentre outros.

GRÁFICO 9 – Dos assuntos mais demandados – 1º/2023



Fonte: OUV/UnB, 2023.

11.6 Setores demandados – 1º/2023

O quadro a seguir apresenta todas as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade de Brasília que foram demandadas no período 1º/2023, com a respectiva quantidade de demandas.

QUADRO 8 – Setores demandados

Setor	Sigla	QTD
Reitoria	GRE	168
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	131
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	124
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	120
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	85
Ouvidoria	OUV	79
Decanato de Ensino e Graduação	DEG	78
Faculdade de Direito	FD	73
Secretaria de Patrimônio Imobiliário	SPI	64
Decanato de Administração e Finanças	DAF	59
Instituto de Letras	IL	43
Secretaria de Tecnologia da informação	STI	41
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	32
UnB Campus Ceilândia	FCE	30
UnB Campus Gama	FGA	26
Decanato de Pós-Graduação	DPG	25
Instituto de Artes	IdA	23
Faculdade de Administração, Ciências contábeis e Estatística	FACE	22
Faculdade de Saúde	FS	19
Biblioteca Central dos Estudantes	BCE	18
Faculdade de Educação Física	FEF	18
Centro de Ensino a Distância	CEAD	17
Diretoria de Infraestrutura	INFRA	17
Faculdade de Medicina	FM	16
Instituto de Ciências Biológicas	IB	16
Faculdade de Tecnologia	FT	16
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	16
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	15
Decanato de Extensão	DEX	14
Instituto de Ciências Humanas	ICH	13
Faculdade de Educação	FE	12
Comissão de Ética	CE	11
Instituto de Psicologia	IP	10
IE/Matemática	MAT	8
Coordenação de Processo Administrativo	CPAD	8
UnB Campus Planaltina	FUP	7
Vice-Reitoria	VRT	7
Instituto de Ciências Sociais	ICS	7
Procuradoria Federal	PF	6
Secretaria de Meio Ambiente	SEMA	6
Arquivo Central	ACE	5
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	5
Faculdade de comunicação	FAC	6
Parque Científico e Tecnológico da Universidade de Brasília	PCTec	4

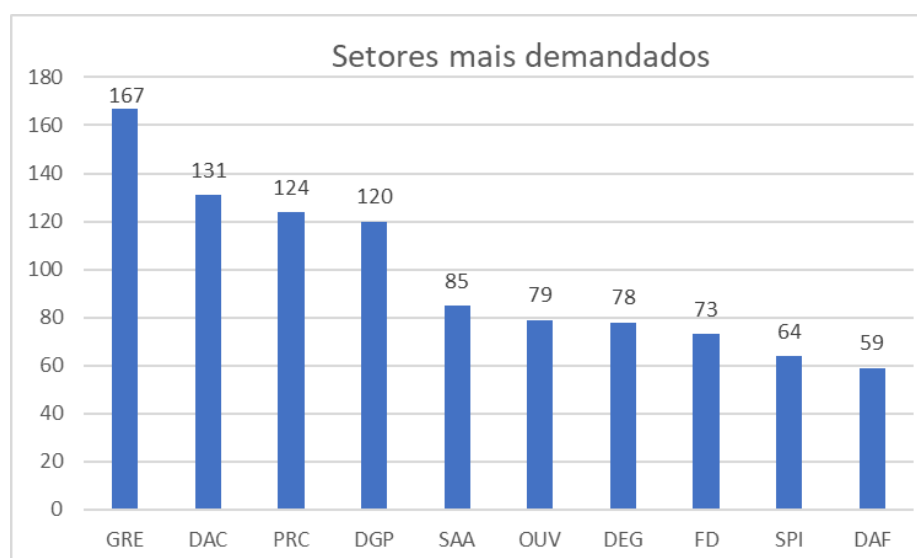
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	3
Instituto de Geologia	IG	3
Instituto de Ciência Política	IPOL	3
Cerimonial	CERI	2
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Relações Internacionais	IREL	2
Instituto de Artes - Maquete	Maquete	2
Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação	PROFNIT	2
Canal de Televisão da UnB	UnBTV	2
Enfermagem	ENF	1
Instituto de Química	IQ	1
Núcleo de Inovação Tecnológica	NIT	1
Secretaria de Direitos Humanos	SDH	1
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
Secretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1

Fonte: OUV/UnB, 2023.

11.7 Setores mais demandados – 1º/2023

Os setores mais demandados durante o 1º semestre de 2023 foram: a Reitoria, com 167; Decanato de Assuntos Comunitários com 131; Prefeitura do *Campus*, com 124; Decanato de Gestão de Pessoas, com 120; Secretaria de Administração Acadêmica, com 85; Ouvidoria, com 79; Decanato de Ensino de Graduação, com 78; Faculdade de Direito, com 73; Secretaria de Patrimônio Imobiliário, com 64 e Decanato de Administração, com 59.

GRÁFICO 10 – Setores mais demandados – 1º/2023



Fonte: OUV/UnB, 2023.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 79 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe, mediante análise preliminar, em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas. Cabe a ressalva de que esse número é referente às unidades demandadas dentro

da Instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes, há necessidade de a mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor.

No que compete ao GRE, emerge como uma das áreas mais demandadas porque, conforme previsto no art. 8º do nosso Regimento Interno, poderá ser acionada para ciência e adoção de medidas cabíveis acerca das demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas diversas áreas. Dessa forma, elevamos a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para o melhoramento dos serviços prestados pela UnB. Além disso, houve registros de manifestações com o uso da imagem da Instituição no período em esteira.

11.8 Índice de resolutividade – 1º/2023

A figura a seguir apresenta o índice de resolutividade. Dentre as 1126 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023, 1122 obtiveram respostas conclusivas pelos setores demandados via Ouvidoria. Nessa direção, o índice de satisfação em relação às respostas / soluções apresentadas e que foram fornecidas pelas áreas foi de 51%.

FIGURA 1 – Índice de resolutividade – 1º/2023

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Para além dos números, é importante ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da infraestrutura e ainda se perpetuam. Todavia, parte dos casos acolhidos, no semestre em comento, envolveram denúncias austeras, abarcando pontos voltados para postura inadequada, a saúde mental, possível assédio, além de apresentarem a necessidade de melhorias nas políticas que engendram os servidores, a exemplo o programa de gestão de pessoas, dentre outros. Na prática, a complexidade supracitada cada vez mais se acentua.

12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã

A Ouvidoria da UnB, assim como o Serviço de Informação ao Cidadão desta Instituição, se consolida como instância de integridade, aproximando o(a) cidadão(ã) da própria gestão universitária, "funciona como um órgão interlocutor entre a comunidade universitária, a sociedade e a UnB. [...] realiza ações para garantir a participação social [...]" (Plano de Integridade, p. 15), observados princípios como transparência, eficiência, efetividade, autonomia da vontade, entre outros.

A Ouvidoria fomentou o recebimento de manifestações tanto de forma presencial, quanto mediante o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), de acompanhamento e monitoramento da Controladora-Geral da União. Dúvidas e pré-atendimentos foram atendidos via *e-mail* e Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Nessa direção, aperfeiçoamos o fluxograma de denúncias, por entendermos que os casos registrados apresentam complexidades diversas; atualizamos a página institucional da Ouvidoria (<https://ouvidoria.unb.br/>), esclarecendo o funcionamento do nosso canal, bem como mantivemos à disposição do(a) manifestante um passo a passo para auxiliar o interessado no registro de sua manifestação.

Em todas as manifestações recepcionadas na Ouvidoria, em particular as denúncias, há monitoramento diário, tanto no Fala.BR quanto em nossos instrumentos internos, eclodindo na cobrança dos respectivos processos nas unidades envolvidas, a fim de que a demanda seja analisada/respondida, com o objetivo de encaminhar ao manifestante a resposta no prazo devido. E, mesmo com dificuldades como a redução da equipe e outros, em termos de prazos de resposta, a UnB continua melhorando seus índices, reduzindo o tempo de resposta de forma bastante efetiva.

Por sua vez, o Serviço de Informação ao Cidadão publicou em sua página o IV Relatório de Avaliação do Atendimento à Lei de Acesso à Informação – ano base 2022 e divulgou o II Relatório dos Dados Abertos – 2022 - IV Relatório de Avaliação do Atendimento à Lei de Acesso à Informação Ano-Base - 2022 e - III Relatório dos Dados Abertos Ano-Base - 2022. Ambos confeccionados no primeiro semestre de 2023.

Nesse cenário, a transparência ativa, passiva e os dados abertos foram monitorados ponto a ponto, conforme já delineado em tópicos anteriores, desse modo, o próprio Plano de Integridade também avança em suas metas e objetivos, no que tange ao papel da Ouvidoria, em total consonância com as áreas envolvidas e responsáveis.

A divulgação do trabalho da Ouvidoria ao longo do primeiro semestre de 2023 ficou restrita, em razão de alguns percalços já postulados. Todavia, já havia sido aventada em reuniões pretéritas com diversos setores da Universidade a possibilidade de indicar, como ícone visual, a Ouvidoria/UnB nos sítios institucionais. Assim, notamos, ao acessar esses setores em busca de informações, que alguns adotaram a prática de evidenciar nos *sítes* o nosso canal. Ainda, ao final da página oficial da UnB, há destaque para o trabalho da Ouvidoria. A esses esforços somem-se os processos SEI e as comunicações via Informerede encaminhados aos *e-mails* institucionais da comunidade acadêmica.

Os servidores da Ouvidoria e do SIC realizaram cursos em Escola de Governo, na própria UnB e outros locais, e participaram de *lives* e reuniões pertinentes aos assuntos das áreas. Igualmente, o semestre foi propício aos estudos de pós-graduação. O setor contemplou a defesa de tese de uma estudante de doutorado, bem como servidores com titulação de mestre e que continuaram se

especializando de modo contínuo, inclusive com a entrada no mestrado por um membro de nossa equipe.

Sua atuação, na condição de unidade proativa, engendra intrinsecamente um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços. Esse ato será mais bem delineado no transcurso dos semestres vindouros, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao(à) usuário(a) que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema. A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada no cenário nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando implementar práticas que minimizem os obstáculos impostos pelo distanciamento social.

Como promotora dos direitos humanos, a unidade tem o importante papel de proporcionar aos(às) manifestantes um canal de participação popular e controle social efetivo, capaz de promover a superação de barreiras físicas, tecnológicas, sociais ou materiais que obstem a participação na comunidade.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, com o fito de elaborar e executar ações e construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania e o fomento dos valores democráticos que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os *inputs* recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), o controle e a participação social. Igualmente, procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobretudo, solidária, cooperativa, sensível, humana, autônoma, equânime, plural, inclusiva e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir com a execução dessa importante missão.

13 Recomendações

A Ouvidoria da UnB foi criada com vistas a atuar como um canal de participação e de controle social do(a) cidadão(ã) junto à Administração Superior e às demais unidades/áreas envolvidas, e como importante instrumento de gestão, ferramenta inovadora de planejamento, de avaliação e de monitoramento das políticas e dos serviços delineados, mediante o acolhimento de manifestações que, de algum modo, acabam por funcionar como espelho para a Instituição, apontando seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários, induzindo mudança em pontos sensíveis.

Nessa direção, pontuamos que houve movimento no sentido de fomentar e fortalecer a unidade no que tange à concretização da campanha de comunicação em massa, entre outras possibilidades de investimentos e ações, isso, em um contexto de redução de equipe e as dificuldades ainda inerentes ao contexto da pandemia a exemplo, possível adoecimento mental por parte da comunidade como um todo.

Em relação à Ouvidoria, uma ação que não foi possível fomentar com maior ímpeto foram as visitas *in loco*. Por sua vez é necessário, ainda, ampliar todo o conhecimento da comunidade acadêmica em relação ao papel e ao funcionamento da Ouvidoria, via campanhas internas de divulgação de seus serviços. Estudam-se, ainda, parcerias para a utilização de inteligência artificial no âmbito do SIC e da OUV, no que tange ao fluxo de processos, uma parceria efetiva com a DACES, com o fito de implementar/melhorar a acessibilidade em relação ao atendimento da Ouvidoria como um todo, seu *site*, seus formulários e outros.

Outras sugestões, provenientes do contexto a OUV ou mesmo do SIC, atinentes à transparência ativa são:

- dispor e permitir a consulta das agendas e competências das autoridades, concretizando o e-agendas.
- disponibilizar as atas das reuniões de todos os colegiados, administrativos e acadêmicos (nem toda as áreas o fazem).
- continuar abrindo as bases do PDA, conforme cronograma e, por conseguinte, organizar o terceiro PDA.
- unificar e publicizar ementas e disciplinas nos sistemas devidos.
- ampliar o número das enquetes atinentes ao Conselho de Usuários, conforme previsto na Lei n. 13.460/2017 e demais regramentos.
- em sentido amplo, a Ouvidoria sugere a todas as unidades, setores, conselhos, faculdades e institutos que atualizem as informações dos *sites* institucionais, bem como o período de mandato de diretores e chefes de departamento, incluam as atas de reuniões de colegiados, os contatos, entre outros pontos. Ainda, que revejam o funcionamento dos ramais e das centrais telefônicas de cada Unidade, com o fito de efetuar um atendimento efetivo e mais qualificado. Justifica-se essa medida levando em consideração a implementação do própria PGD, no qual houve efetiva dificuldade de confirmar informações por meio de ligações telefônicas ou comparecendo aos setores, tendo como única fonte de informação os *sites* institucionais.
- recomenda-se que todas as Unidades revejam seus *sites*, no que atine aos dados sensíveis que não podem ser publicizados, com o fito de retirar ou tratar tais informações, de modo a adequar-se à LGPD.
- em razão da importância da SDH, necessário fomentar esforços com a premissa de estruturar e fornecer melhores condições para que a área possa atualizar seu *site*, organizar seus manuais, estruturar suas ações e sua área de atuação, necessário fortalecer, cada vez mais, a área.
- acentua-se a necessidade de fomentar cursos de formação e combate ao assédio entre as lideranças como um todo, ao corpo docente e demais servidores. Os casos referem-se à postura de servidor docente e sua atuação no contexto de sala de aula. Nessa direção, mister ações pensadas com o coletivo, no sentido de melhorar as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula.
- organizar e estruturar ações no que tange à área de mediação e conciliação de conflitos, a exemplo, cursos para as lideranças, coordenadores, docentes e servidores, que abarquem o tema, como o fito de repensar as relações no trabalho e forma de gerir os conflitos que possam se apresentar.

- ampliação da troca de experiências e de intercâmbio entre as defensorias universitárias ibero-americanas, posto que essa parceria e troca de experiências com a rede em tela é de suma relevância para a Universidade.

14 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do(a) usuário(a), e, com o intuito de manter a qualidade dos serviços prestados, identificar e propor prováveis correções de falhas que sejam levantadas nos processos de trabalho, sobretudo, da própria Ouvidoria, mister efetuar uma pesquisa de satisfação no sistema que utilizamos.

A partir da adesão ao Sistema Fala.BR, a demanda em tela começou a ser executada e já é possível colher alguns dados para apreciação e correção dos serviços da Ouvidoria e, por conseguinte, da própria UnB.

No que concerne a esse mecanismo de análise de realidade, pontua-se que o Sistema Fala.BR possui um módulo de pesquisa de satisfação, no qual os(as) usuários(as) são convidados(as) a emitir posicionamento a respeito dos serviços apresentados e da própria Ouvidoria, com a premissa de que possamos avaliar (apurar) nossa efetividade, que é extraída a partir da satisfação e da credibilidade delineadas pelos(as) usuários(as) dos serviços. Todavia, necessário pontuar que se trata de espaço de foro íntimo, de livre adesão, o mesmo se dando em relação ao SIC.

No 1º/2023, 141 manifestantes responderam à pesquisa, servindo os dados como identificadores para a melhoria de nossos serviços junto ao(à) usuário(a). Os índices apontam que 51% (cinquenta e um por cento) dos(as) cidadãos(ãs) que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa tiveram suas demandas resolvidas.

Relativamente à pesquisa de satisfação e índice de resolutividade da Ouvidoria/UnB e das demais que compõem o Poder Público Federal, a própria Controladoria-Geral da União, em 2018, estruturou o lançamento do “Painel Resolveu?”. Trata-se de ferramenta que congrega informações acerca das manifestações de Ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema supramencionado (vide *link* <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>). Sua aplicabilidade permite pesquisar, analisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Sempre com o anseio de fomentar a transparência nos dados e subsidiar os(as) gestores(as) e cidadãos(ãs) no exercício do controle por meio da participação social. Então, a Ouvidoria utiliza-se desse importante instrumento para suas ações.

Em relação à Lei de Acesso à Informação, esse controle é feito no Painel da LAI (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), em que se tem uma visão da satisfação do(a) usuário(a), *ranking* dos órgãos mais demandados, tipos de respostas, cumprimento dos itens de transparência ativa, total de pedidos e recursos.

Nessa direção, os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Das 1126 manifestações apresentadas, somente 141 usuários(as) responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, o que já indica que a sistemática adotada ainda não atinge a maioria do público-alvo. Dessa forma, tentar ampliar esse quantitativo de respondentes é um desafio.

FIGURA 2 – Sua demanda foi resolvida?

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Os dados revelam que o nível de satisfação dos(as) usuários(as) da Ouvidoria, no transcurso do 1º/2023, apresenta como média o valor de 61,17% (sessenta e um virgula vinte e sete por cento) e apontam que 39,01% (trinta e nove virgula um por cento) dos(as) usuários(as) declaram-se muito satisfeitos(as) com o serviço e 17,02% (dezessete virgula dois por cento) como satisfeitos(as).

Outro ponto importante é que o(a) usuário(a) faz aparente confusão entre a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, tem a percepção de que a unidade não atuou. O que não é verdade, haja vista o fornecimento de resposta institucional emitida na brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente do que o(a) demandante inicialmente solicitou.

FIGURA 3 – Satisfação da Ouvidoria

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Fonte: CGU, 2023.

A partir da utilização dessa ferramenta, projeta-se a promoção sistemática da escuta do(a) cidadão(ã), que permite à Ouvidoria a apreensão de como estamos sendo avaliados pelos(as) nossos(as) usuários(as), para que, em consonância com

a filosofia de atuação proposta, tenhamos como resultado a correção e/ou qualificação dos procedimentos e políticas de gestão. Para a pesquisa, foi utilizado questionário enviado aos endereços cadastrados no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, a saber: o Fala.BR.

15 Considerações finais

Oportuno salientar que a Ouvidoria é cada vez mais demandada nos mais diversos âmbitos, tanto do ponto de vista do SIC quanto da própria área. Vários são os assuntos e tópicos que estão engendrados em sua área de atuação, como a transparência ativa, a transparência passiva, os dados abertos, a LGPD, o plano de integridade, o e-gendas, as responsabilidades provenientes da LAI e da própria Lei n. 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos. Ademais, as demandas aumentam significativamente a cada período.

Torna-se necessário cada vez mais mapear e revisar os processos, bem como continuar capacitando a equipe da Ouvidoria, além de buscar instrumentos mais efetivos de trabalho, como a integração do novo sistema de Ouvidoria ao SEI, o uso de inteligência artificial, entre outros pontos, ao buscar a inovação, a criatividade, mas, sobretudo, o próprio cumprimento dos normativos legais que se avassalam cada vez mais. É de se ressaltar que a UnB, grosso modo, buscou e alcançou índices bastantes consideráveis sob o ponto de vista nacional, no que tange à transparência ativa, à abertura dos dados e à implementação do plano de integridade, entre outros, com eficiência e eficácia.

O 1º/2023 contabilizou 1126 manifestações, por sua vez, o ano de 2022 registrou um aumento no número de manifestações, cujo montante final foi de 1792, o ano de 2021, 1.351 manifestações, 2020 registrou 1.326 manifestações. Por sua vez, o ano de 2019 ressaltou 1.438 manifestações cadastradas, o ano de 2018, 1.783 manifestações, ao passo que no transcurso do ano de 2017 foram 1.598.

Um simples comparativo, entre o primeiro semestre de 2022 (912) e o primeiro de 2023 (1126), apresenta um aumento equivalente a 23,56% (vinte e três vírgula cinquenta e seis por cento), ou seja, 214 manifestações a mais. Isso coaduna com o entendimento de que a) o número de pessoas que conhecem os serviços da Ouvidoria aumentou, bem como o índice de credibilidade em sua atuação; b) o número de questões/problemas na UnB também aumentou, portanto, necessário rever algumas práticas e procedimentos, a exemplo, os que contemplam as questões atinentes à manutenção, as políticas que abarcam a gestão de pessoas, a exemplo, o PGD, dentre outras, buscando-se manter a qualidade e a efetividade do atendimento e a contínua prestação de serviços da UnB.

Na prática, a Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática e autônoma, almejando construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante uma escuta profunda, o que reverbera na execução de ações cada vez mais precisas no campo da mediação e da conciliação, como forma de valorização da sociedade civil e de padrões éticos.

Nossa atuação, na condição de unidade proativa, engendra intrinsecamente um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços e desmistificar seu papel junto à comunidade, posto que muitos a entendem como uma corregedoria, o que, certamente, não é o seu papel.

A Ouvidoria atuou de forma efusiva na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada no cenário

nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando inovar e melhorar suas práticas.

A Ouvidoria/UnB, na condição de canal que intenta a promoção da participação do(a) usuário(a) na Administração Pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação do serviço público, envida diariamente esforços para que o público com necessidades específicas e/ou pessoas com deficiência recebam igual possibilidade de tratamento no atendimento. Todavia, os recursos físicos e de pessoal são limitados, motivo pelo qual, entre as propostas de melhoria, busca-se melhorar o nosso *site*, tornando-o o mais acessível possível, o retorno de uma das vagas da Ouv, que, de fato, nós perdemos no transcurso dos últimos períodos em razão de servidora que foi transferida para outra unidade.

A intenção é, primeiramente, se mostrar acessível a todos os públicos, ampliando, igualmente, as formas de atendimento. Consideramos haver boa relação com setores importantes da Universidade de Brasília que se dispõem a ajudar nosso canal com a disponibilização de profissionais no auxílio e trato com a pessoa com deficiência, a exemplo do Instituto de Letras (tradutor de Libras) e da Diretoria de Acessibilidade (DACES), ponto que merece cada vez mais nossa atenção e capacitação. Embora essa seja uma demanda que já fora registrada em relatórios anteriores, necessário postular que, como não houve uma resolução, registra-se novamente.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, com o fito de elaborar e executar ações e construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania e o fomentar dos valores democráticos que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os *inputs* recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), o controle e a participação social. Igualmente procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobretudo, solidária, cooperativa, sensível, humana, autônoma, equânime, plural, inclusiva e democrática.