

# RELATÓRIO AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO SIC/UnB

## Conselho de Usuários de Serviços Públicos

### Apresentação

A Ouvidoria da Universidade de Brasília, a partir da criação 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, organizou e estruturou o seu Conselho, com o fito de ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos serviços disponibilizados.

Os conselheiros participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos, respondendo enquetes sobre esses serviços. É possível, ainda, apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários.

Considerando essa avaliação (consulta) disponível na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo, o presente relatório tem por objetivo cumprir o **quinto passo: apresentando resultados, referente à segunda enquete**, conforme delineado no tópico vindouro.

## 2 Base legal

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, denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

Entre as atribuições desse Conselho, destacam-se:

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:

I acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III 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 Seção X: [...]

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- 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;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social.

Necessário salientar que o número de conselheiros é ilimitado e que, quanto maior esse número, maior a representação do conselho. Por sua vez, as ouvidorias devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. Nesse cenário, desde o início de 2021, a Ouvidoria da UnB executou ações com o fito de engajar-se e engajar a própria UnB na questão, propondo reuniões com as áreas envolvidas, a exemplo da SECOM, da STI, do GRE.

Outras ações também foram executadas, como a que tange à Carta de Serviços ao Usuário, versão 2020 e versão digital 2021. Foi realizada revisão do que é serviço, com a finalidade de inserção no Portal de Serviços, além de outras providências que seguem abaixo:

- Atualização do regimento interno da OUV e aprovação no CONSUNI.
- Coordenação da transparência passiva (SIC).
- Complementação e atualização da transparência ativa.
- Auxílio na implementação dos dados abertos (parceria com a STI e demais áreas).
- Plano de Integridade (composição do grupo).
- Sensibilização das áreas a partir da campanha *Você conhece a Ouvidoria da UnB?*, por meio de circulares via SEI.

- Participação em algumas reuniões internas e externas e em cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, tendo como foco a instituição do Conselho em esteira.
- Elaboração da minuta do chamamento e de propostas de enquetes, objetivando seguir os cinco passos a seguir descritos:



Fonte: CGU/OGU, 2021.

### 3 Requerer Informação Pública da UnB

O segundo serviço avaliado na Plataforma foi o da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão. A enquete foi composta por 9 perguntas, lançadas para os conselheiros, no transcurso de 27/9/2021 a 30/11/2021, para que fossem respondidas.

O título da enquete era “Avaliação do Serviço Prestado pelo SIC da UnB” e 65 cidadãos(ãs) participaram e responderam.

Segue a análise descritiva de cada pergunta, acrescida dos gráficos e respectivas respostas.

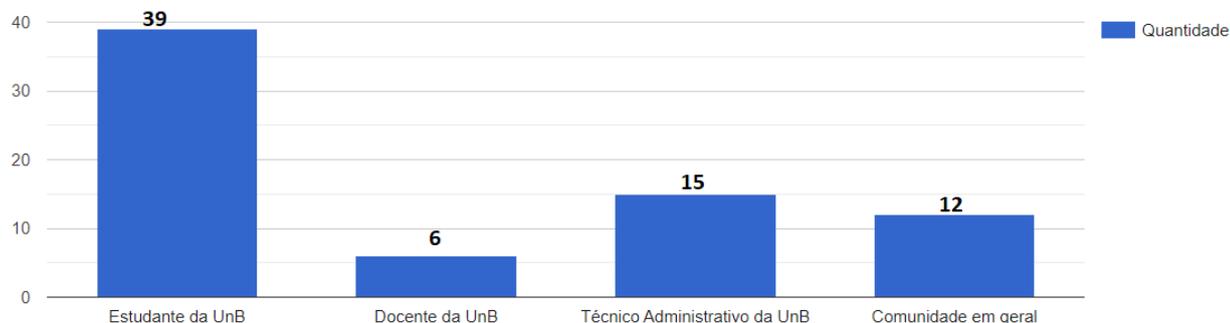
A **primeira pergunta** da enquete era:

1 - Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

- ( ) Estudante da UnB
- ( ) Servidor Docente
- ( ) Servidor Técnico-Administrativo
- ( ) Comunidade em geral

## GRÁFICO 1 – Resultado da primeira pergunta

### 1 - Em qual das categorias abaixo você se enquadra?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes era estudante da UnB, 39 (trinta e nove), seguida por 15 (quinze) servidores técnico-administrativos, 12 (doze) comunidade geral (público externo), 6 (seis) servidores docentes. Esse resultado mostra que a categoria majoritária de demandantes do SIC é a dos discentes.

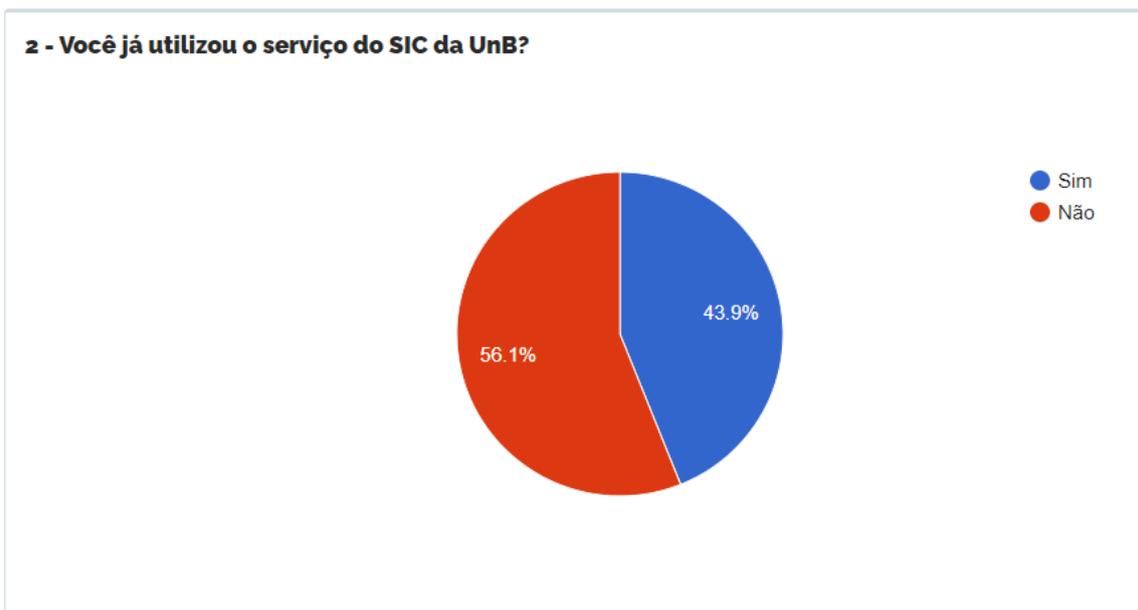
Salienta-se que 7 (sete) respondentes marcaram mais de uma opção quanto à categoria em que se enquadra na Universidade.

A **segunda pergunta** era:

2 - Você já utilizou o serviço do SIC da UnB?

- Sim
- Não

## GRÁFICO 2 – Resultado da segunda pergunta



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Observa-se que 56,1% dos conselheiros que responderam esta enquete não utilizaram o do SIC da UnB. Nesse sentido, o SIC poderá aumentar a campanha de comunicação/divulgação, a fim de que a comunidade universitária conheça seus serviços e passe a utilizá-los ainda mais.

Cabe esclarecer que essa pergunta restringia a continuação na resposta à enquete, tendo em vista que as perguntas seguintes dizem respeito tão-somente a quem efetivamente utilizou o serviço “requerer informação pública da UnB”. Ou seja, os 43,9% que responderam que já utilizaram este serviço continuaram a responder a enquete.

A **terceira pergunta** da enquete era:

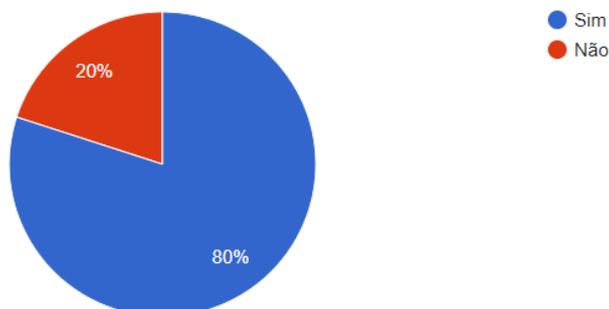
3 – A sua demanda foi atendida no prazo legal de 20 dias?

Sim

Não

### GRÁFICO 3 – Resultado da terceira pergunta

#### 3. A sua demanda foi atendida no prazo legal de 20 dias?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Conforme gráfico 3, a maioria dos respondentes obteve resposta da sua demanda no prazo legalmente instituído. O SIC atua fortemente junto às áreas detentoras da informação para que observem o prazo estipulado para resposta. Contudo, ainda ocorrem algumas omissões.

A **quarta pergunta** da enquete era:

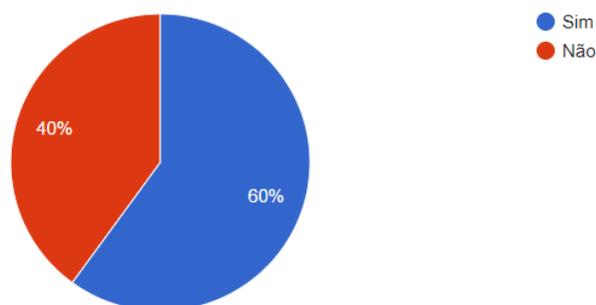
4 - A resposta Institucional apresentada contemplou tudo o que foi solicitado no seu pedido de acesso à informação?

Sim

Não

### GRÁFICO 4 – Resultado da quarta pergunta

#### 4. A resposta institucional apresentada contemplou tudo o que foi solicitado no seu pedido de acesso à informação?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Apesar de 60% dos respondentes terem afirmado que “Sim”, 40% disseram que “Não”, denotando a necessidade de maior esforço do Serviço de Informação ao Cidadão junto aos setores demandados no sentido de conscientizá-los da importância de responder às manifestações da forma mais completa possível, o que evitará novas demandas na forma de recursos.

Nesse cenário, importante salientar que a equipe do SIC já se esforça para devolver os processos para as áreas completarem as respostas quando o conhecimento técnico do SIC já identifica que a resposta está incompleta.

A **quinta pergunta** da enquete era:

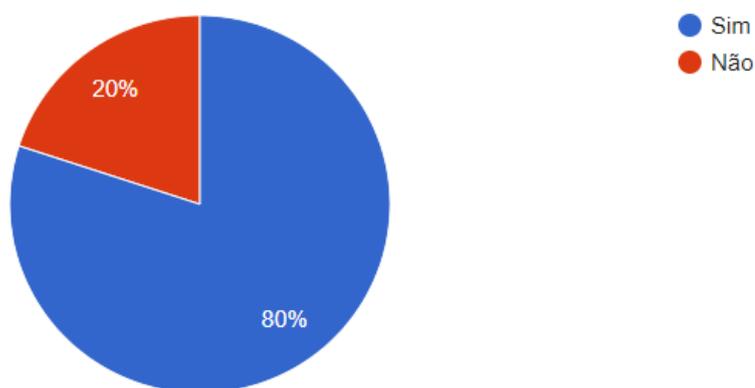
5 – A resposta institucional apresentada utilizou linguagem de fácil compreensão?

- Sim
- Não

**GRÁFICO 5** – Resultado da quinta pergunta

---

**5. A resposta institucional apresentada utilizou linguagem de fácil compreensão?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Nesse quesito, 80% dos respondentes afirmaram que “Sim” e 20% disseram que “Não”. Apesar do índice favorável, nota-se que há espaço de melhoria por parte do SIC. Uma reflexão breve que pode ser postulada é que as respostas são provenientes das áreas, portanto, não obstante um forte trabalho em rede, e, ainda, ouvir o cidadão, é mister que as áreas sejam chamadas a se atentarem para a linguagem cidadã.

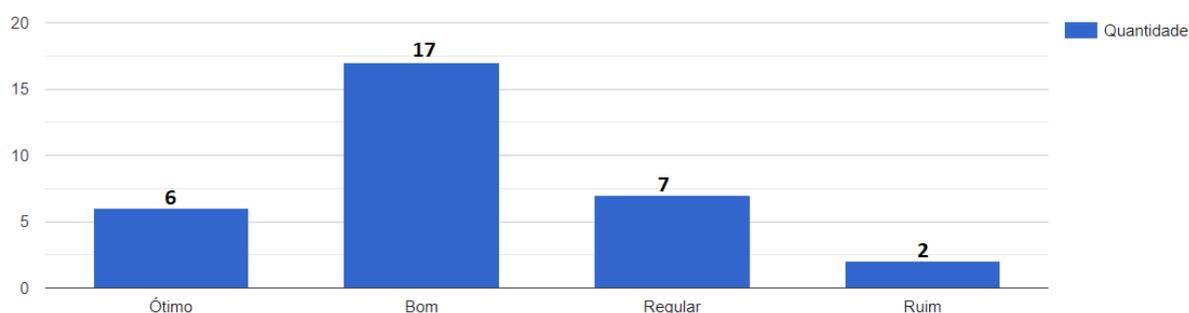
A **sexta pergunta** da enquete foi:

6 – Qual seu grau de satisfação com a resposta institucional apresentada ao seu pedido?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

### GRÁFICO 6 – Resultado da sexta pergunta

6. Qual o seu grau de satisfação com a resposta institucional apresentada ao seu pedido?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Nesse cenário, obtivemos 6 (seis) respostas “Ótimo” e 17 (dezessete) respostas “Bom”, representando 23 (vinte e três) respostas em um total de 32 (trinta e duas). Porém, ainda existe uma parte dos solicitantes que não ficou satisfeita com a resposta. É importante ressaltar que nem sempre a resposta correta é a desejada pelo solicitante.

A **sétima pergunta** da enquete era:

7 – Você considera o serviço desempenhado pelo SIC/UnB importante para o cidadão?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente / Não se aplica
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

## GRÁFICO 7 – Resultado da sétima pergunta

7. Você considera o serviço desempenhado pelo SIC/UnB importante para o cidadão?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes, 26 (vinte e seis), marcou “Concordo totalmente”, ou seja, vemos a importância da divulgação das informações para a população. O SIC vem trabalhando incansavelmente para que cada dia tenhamos mais dados divulgados em Transparência Ativa em cumprimento às normas atuais.

A oitava pergunta da enquete era:

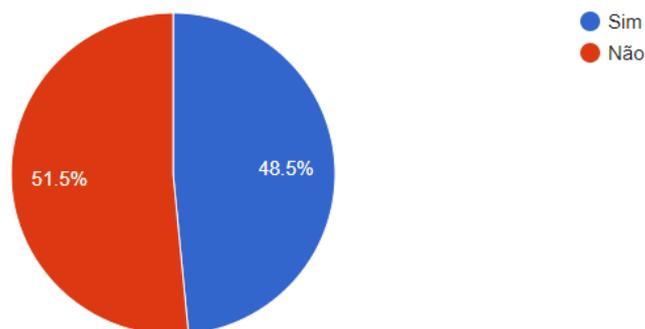
8 - Você já acessou o ícone de “Acesso à Informação” constante do portal da Universidade?

( ) Sim

( ) Não

## GRÁFICO 8 – Resultado da oitava pergunta

8. Você já acessou o ícone de “Acesso à Informação constante do portal da Universidade?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

No que tange à oitava pergunta, 48,5% pessoas responderam que conhecem o *link* do “acesso à informação”, disponível no portal da Instituição. No entanto, o gráfico demonstra que 51,5% dos respondentes ainda desconhece esse importante canal de transparência institucional.

Notadamente, é necessário que o SIC intensifique a divulgação desse importante canal de divulgação de dados institucionais de amplo interesse.

A **nona pergunta** da enquete foi uma abertura a apresentação de sugestões.

9 – Você tem alguma sugestão de conteúdo a ser acrescentado em transparência ativa no portal da UnB?

Considerando que nem todos os respondentes da enquete apresentaram sugestões, foram recebidas as respostas a seguir transcritas:

- ✓ 1) Maior divulgação junto aos estudantes.
- ✓ 2) Os *sites* da UnB poderiam ser melhores e mais bem pensados. Fico disponível a ajudar.
- ✓ 3) Dados abertos para pesquisas acadêmicas.
- ✓ 4) *Login* da comunidade externa ser por meio do app gov.br como é feito em outros Órgãos se for possível.
- ✓ 5) Instrumentos jurídicos celebrados pela UnB decorrentes de projetos acadêmicos.
- ✓ 6) Divulgar mais os portais da UnB para os estudantes, no *site* e/ou *e-mails*.
- ✓ 7) Vincular qualquer fornecimento de informações da UnB a identificação do solicitante no APP GOV.BR.
- ✓ 8) Destaque de projetos com suporte de fundações de apoio em atenção às solicitações do TCU.
- ✓ 9) Divulgar melhor e mais difusa nos meios de comunicação, os seus portais de comunicação e serviços.
- ✓ 10) Aba de instrumentos jurídicos celebrados com a Universidade de Brasília.
- ✓ 11) Sobre auxílios, que seja inserida datas de pagamentos.
- ✓ 12) Divulgação no *site* principal da UnB com ícones simples de fácil visualização.
- ✓ 13) Informações mais claras e não contrastantes.
- ✓ 14) disponibilizar em dados abertos % de discentes, docentes e servidores para pesquisas.
- ✓ 15) Informações sobre a alocação e execução orçamentária dos órgãos da universidade.
- ✓ 16) *Ranking* acessível decrescente de projetos acadêmicos em ordem de gastos com uso do dinheiro público.
- ✓ 17) Aba com instrumentos jurídicos celebrados pela UnB.
- ✓ 18) Explicações mais claras direcionadas à comunidade sobre como acessar e para que serve.
- ✓ 19) Ícone de fácil visualização no *site* da unb.
- ✓ 20) Divulgar os resultados dos simulados de mesa realizados pela COAVS com as Faculdades da UnB.
- ✓ 21) disponibilizar dados de acesso à Universidade.

Nota-se que muitas informações já constam em dados abertos ou no portal da transparência. Outras sugestões não dependem da ação da Coordenação do SIC/UnB. Contudo, é bastante relevante essa participação do público-alvo das enquetes e, nessa direção, como importante instrumento de gestão, este relatório será divulgado a toda comunidade acadêmica para que as áreas técnicas, atentando para as suas competências, possam avaliar a possibilidade de implementação dessas sugestões.

## **Considerações finais**

O SIC/UnB é uma área estratégica dentro da Instituição em virtude de estar à frente das questões ligadas à transparência institucional das ações, tanto pela transparência passiva quanto pela transparência ativa, além de participar dos trabalhos atinentes aos dados abertos. Vários são os assuntos e tópicos que estão engendrados em sua área de atuação.

Analisando os resultados apontados na enquete, tornam-se necessárias, na nossa opinião, ações de capacitação dos servidores da Instituição acerca da abrangência da Lei de Acesso à Informação, bem como da Lei Geral de Proteção de Dados.

Necessário fomentar, também, o papel e a importância do trabalho em rede e a consciência de que as respostas ao/à cidadão(ã) são provenientes das Unidades e da própria UnB, portanto, trata-se de um trabalho coletivo.

É nosso papel uma reflexão interna, sempre; todavia, é mister ressaltar que as respostas, as políticas públicas, são atinentes e provenientes da UnB e suas respectivas unidades acadêmicas e administrativas, assim, o papel de cada um e de todos é fundamental. Não basta mostrar o gargalo à Instituição, é importante que a UnB, no que lhe couber, trabalhe para resolver a demanda.