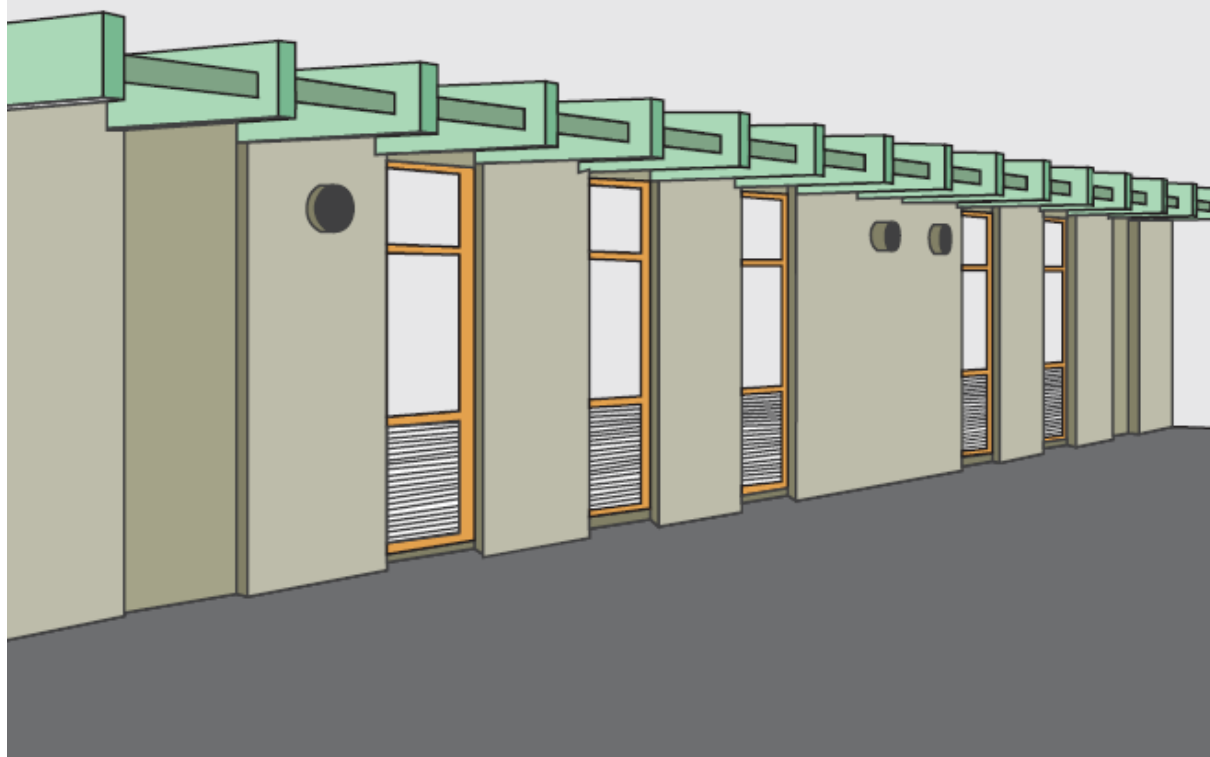


I RELATÓRIO SEMESTRAL **2018** DA

# **OUVIDORIA**



# **I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2018 DA OUVIDORIA**

**Período: janeiro a junho de 2018**

Reitora  
Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor  
Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários  
André Luiz Teixeira Reis

Decana de Administração  
Maria Lucília dos Santos

Decano de Ensino de Graduação  
Sergio Antônio Andrade de Freitas

Decana de Extensão  
Olgamir Amancia Ferreira

Decano de Gestão de Pessoas  
Carlos Vieira Mota

Decana de Pós-Graduação  
Helena Eri Shimizu

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  
Juliano Petti  
Larissa dos Santos Aguiar  
Renata Filgueira Costa

Equipe SIC  
Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo  
Claudine Ilana Atucha de Andrade Araújo e Silva  
Tereza Cristina Borges Curado

Elaboração e Revisão Textual  
Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo  
Juliano Petti  
Larissa dos Santos Aguiar  
Maria Ivoneide de Lima Brito  
Renata Filgueira Costa  
Tereza Cristina Borges Curado

## Sumário

1	Apresentação	4
2	Base Legal	4
3	O papel da Ouvidoria	5
4	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	6
4.1	Equipe da Coordenação do SIC	7
4.2	O SIC em números	7
4.3	Situação e características dos pedidos de acesso à informação	7
4.4	Índices de resolutividade dos pedidos de acesso à informação	8
4.5	Características dos pedidos de acesso à informação	8
4.6	Temas das solicitações (Top 10)	8
4.7	Pedidos por tipo de resposta	9
4.8	Razões das negativas de acesso	10
4.9	Meios de envio de resposta	10
4.10	Perfil dos solicitantes	10
4.10.1	Perfil do solicitante – pessoa jurídica	10
4.10.2	Perfil do solicitante – pessoa física	11
4.11	Localização dos solicitantes	12
4.12	Redução no tempo de resposta	12
4.13	Da interposição de recursos	13
4.14	Transparência Ativa	14
4.15	Dados Abertos	14
5	Equipe da Ouvidoria	145
6	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2018	15
6.1	Participação em eventos	15
6.1.1	Implementação do e-Ouv	16
6.1.2	Campanha de Comunicação da Ouvidoria	16
6.1.3	Atualização do <i>site</i> da Ouvidoria	17
6.1.4	Participação no Grupo Técnico de Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA)	17
6.1.5	Fórum Social Mundial	17
6.1.6	Lançamento do Conselho de Direitos Humanos da UnB	18
6.1.7	Eventos/Cursos de Capacitação da Equipe da Ouvidoria	18
6.1.8	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)	19
7	A Ouvidoria em Ação	19
8	Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas	22
8.1	Demandas recepcionadas por mês	22
8.2	Demandas por tipo de manifestação	22
8.3	Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento	23
8.4	Demandas por público	24
8.5	Dos assuntos mais demandados	25
8.6	Setores demandados	27
8.7	Setores mais demandados	29
8.8	Índice de resolutividade	29
8.9	Da evolução anual das manifestações recebidas	30
8.10	Redução no tempo de resposta	31
9	Recomendações	32
10	Pesquisa de satisfação	35
11	Considerações finais	35
12	Anexos	37

## **1 Apresentação**

O presente relatório aspira prestar informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do 1º/2018, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas.

Nessa direção, executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no que tange ao princípio constitucional da publicidade.

## **2 Base Legal**

Os normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria são: 1) a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, que 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. 12/2018 que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria; 2) 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 da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos que permearão essas atividades.

A Ouvidoria da UnB segue, ainda, o contido na Instrução Normativa n. 5/2018, 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 cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; 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 cidadãos. E observa, ainda, o Decreto n. 8.243/2014, 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. E, na sequência, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 1/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Nessa direção, destaca-se, ainda, a Lei n. 13.460/2017, a qual dispõe acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, além de fomentar o papel das Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Por fim, ressalta o Decreto n. 9.094/2017, que dispõe a respeito da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

### 3 O papel da Ouvidoria

Com base nos normativos citados em tópico anterior, a Ouvidoria da UnB possui a responsabilidade de:

- I promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados para encaminhar suas manifestações;  
§ 1º A Ouvidoria, caso solicitado ou julgue necessário, deverá manter o acesso restrito à identidade do demandante.
- IV orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
- V receber denúncias, reclamações, 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;
- VI 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 servidor junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;
- VIII propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como o aperfeiçoamento dos serviços;
- IX implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB, ou entre as partes envolvidas no processo;
- XI orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB (caso existam), promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa.

Ao passo que analisa as manifestações recebidas, propõe ações no sentido de que os gargalos identificados na Instituição sejam 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 melhoria e, ainda, de correção de possíveis irregularidades.

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

Na prática, funciona como importante órgão de interlocução entre a sociedade/comunidade acadêmica e a UnB, objetivando efetuar ações no sentido de garantir a participação social no que tange aos princípios da transparência, da eficiência, da economicidade, da efetividade e, ainda, da autonomia e da isonomia, ao passo que trata as demandas apresentadas com isenção, visando fazer com que o(a) cidadão(ã) seja ouvido(a), tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas.

No âmbito da Ouvidoria, destaca-se, também, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), cujas atribuições são:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- b) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- c) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico e entregar número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;
- d) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

#### **4 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

O Serviço de Informação ao Cidadão da UnB atende pedidos de informação pública requeridos com base na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação/LAI), regulamentada pelo Decreto n. 7.724/2012. Por esse canal – monitorado diretamente pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União –, são disponibilizadas informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivação. A grande regra da LAI é a publicidade, sendo o sigilo a exceção. Há restrições previstas na legislação, destacando-se o resguardo a dados pessoais (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

O SIC atua desde 2012 por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no Sistema Eletrônico disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (e-SIC).

Em 30/10/2017, por meio do Ato da Reitoria n. 1.695/2017, o Serviço de Informação da UnB foi devidamente criado no âmbito da Ouvidoria, como uma Coordenação.

De acordo com o art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. Na UnB, essa pessoa é a Ouvidora.

## 4.1 Equipe da Coordenação do SIC

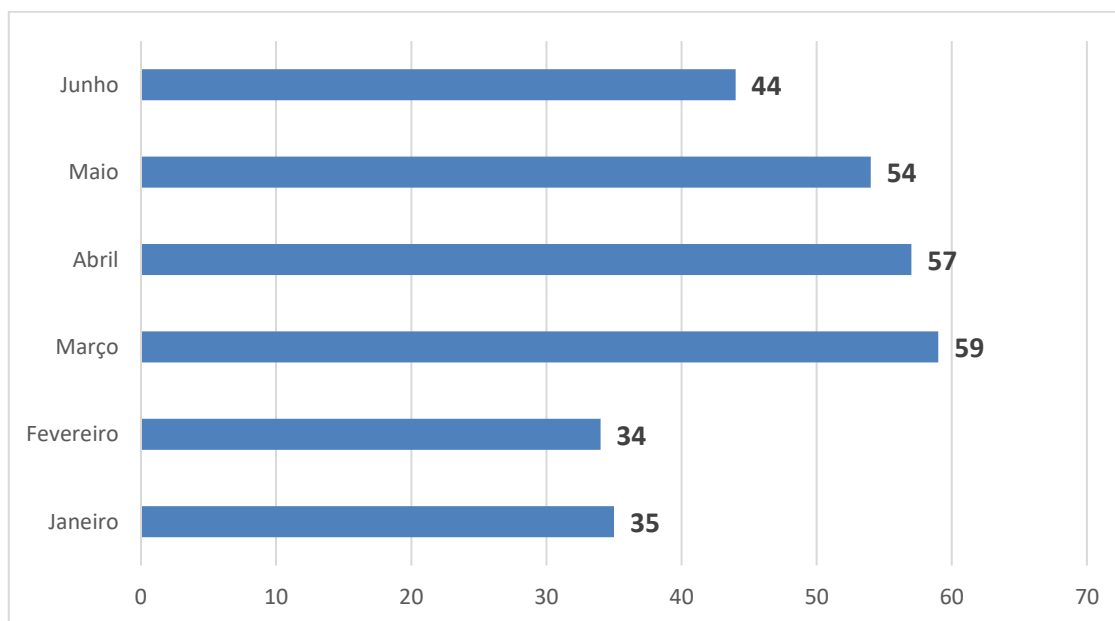
O SIC é uma Coordenação da Ouvidoria e, no 1º/2018, contou com a seguinte equipe:

- Claudine Ilana Atucha de Andrade Araújo e Silva;
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo;
- Tereza Cristina Borges Curado.

## 4.2 O SIC em números

No 1º/2018, o SIC registrou 283 pedidos de informação, que foram todos respondidos, utilizando-se, para tanto, o tempo médio para a emissão de resposta correspondente a 13,42 dias. Do montante, ocorreram 55 prorrogações de prazo, o que corresponde a 19,43%, com um média mensal de 47,17 pedidos.

**GRÁFICO 1 – Quantitativo de atendimentos efetuados pelo SIC**



Fonte: e-Sic, 2018.

## 4.3 Situação e características dos pedidos de acesso à informação

O quadro a seguir apresenta um retrato claro do quantitativo de pedidos e, por conseguinte, de seus andamentos na UnB.



**QUADRO 1 – Status do pedido de informação**

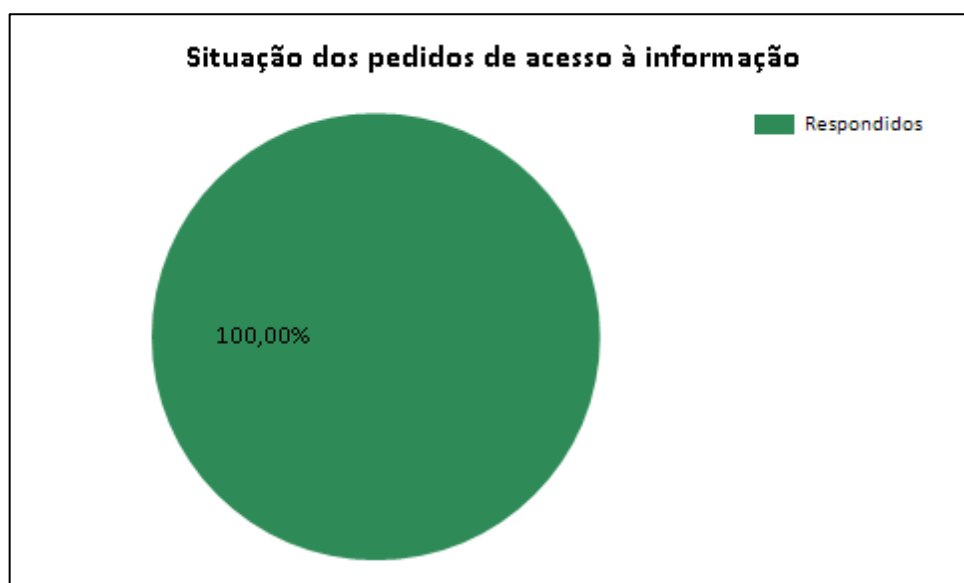
Status do pedido	Quantidade
Respondidos	283

Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.4 Índices de resolutividade dos pedidos de acesso à informação

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 1º/2018 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB, para emissão de respostas conclusivas.

**GRÁFICO 2 – Situação dos pedidos de acesso à informação**



Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.5 Características dos pedidos de acesso à informação

Alguns pontos de destaque nesse tópico são:

**QUADRO 2 – Características dos pedidos de acesso à informação**

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	969	Total de solicitantes:	224
Perguntas por pedido:	3,50	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	8
		Solicitantes com um único pedido:	188

Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.6 Temas das solicitações (Top 10)

Entre os dez temas mais requeridos nas solicitações encontram-se:

### QUADRO 3 – Temas das solicitações (Top 10)

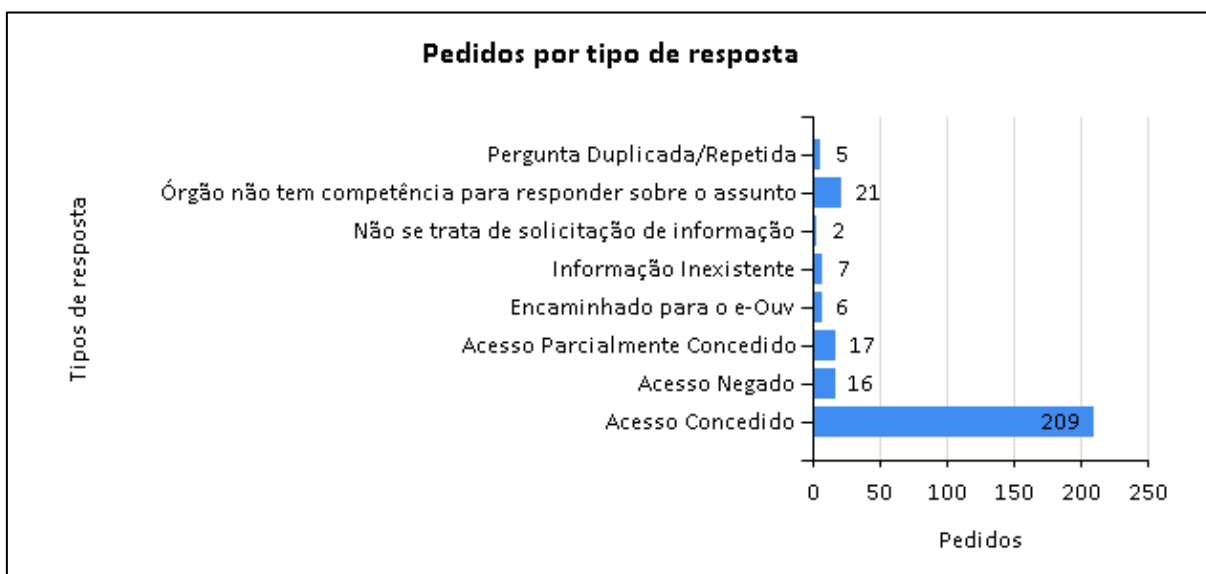
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação – Educação Superior	137	48,41%
Educação – Profissionais da Educação	34	12,01%
Trabalho – Profissões e Ocupações	33	11,66%
Economia e Finanças – Administração Financeira	17	6,01%
Educação – Assistência ao Estudante	9	3,18%
Ciência, informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso	9	3,18%
Trabalho – Mercado de Trabalho	7	2,47%
Educação – Gestão escolar	5	1,77%
Educação - Sistema educacional – Avaliação	4	1,41%
Justiça e Legislação – Legislação e Jurisprudência	3	1,06%

Fonte: e-Sic, 2018.

### 4.7 Pedidos por tipo de resposta

O gráfico a seguir apresenta alguns dados sobre os tipos de respostas que foram fornecidas aos usuários.

### GRÁFICO 3 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-Sic, 2018.

## 4.8 Razões das negativas de acesso

Entre os pontos supracitados, estão as seguintes motivações:

**QUADRO 4 – Razões da negativa de acesso**

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	8	50,00%	2,83%
Dados pessoais	4	25,00%	1,41%
Processo decisório em curso	2	12,50%	0,71%
Pedido exige tratamento adicional de dados	2	12,50%	0,71%
<b>TOTAL:</b>	16	100,00%	5,65%

Fonte: e-Sic, 2018.

## 4.9 Meios de envio de resposta

O meio de envio da resposta aos usuários, basicamente, foi o envio via e-Sic, conforme delineado no quadro abaixo:

**QUADRO 5 – Meios de envio de resposta**

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por <i>e-mail</i> )	279	98,59%
Correspondência física (com custo)	2	0,71%
Buscar/consultar pessoalmente	2	0,71%

Fonte: e-Sic, 2018.

## 4.10 Perfil dos solicitantes

O perfil dos tipos de solicitantes está descrito a seguir:

**QUADRO 6 – Tipos de solicitante**

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	222	99,11%
Pessoa Jurídica	2	0,89%

Fonte: e-Sic, 2018.

### 4.10.1 Perfil do solicitante – pessoa jurídica

No que tange ao perfil do usuário, segue o quadro:

**QUADRO 7 – Tipo de pessoa jurídica**

Tipo de pessoa jurídica	
Org. Não Governamental	50,00%
Empresa – PME	50,00%

Fonte: e-Sic, 2018.

**4.10.2 Perfil do solicitante – pessoa física**

Em relação ao perfil da pessoa física, os dados atinentes ao gênero, à escolaridade e à profissão estão relacionados, a saber:

**QUADRO 8 – Gênero**

Gênero	
M	50,90%
F	40,99%
Não Informado	8,11%

**QUADRO 9 – Escolaridade**

Escolaridade	
Ensino Superior	36,94%
Pós-Graduação	24,77%
Mestrado/Doutorado	16,67%
Não informado	11,26%
Ensino Médio	9,46%
Ensino Fundamental	0,45%
Sem instrução	0,45%

Fonte: e-Sic, 2018.

**QUADRO 10 – Escolaridade**

Profissão	
Servidor público federal	33,05%
Estudante	23,81%
Não informado	14,57%
Outra	8,40%
Professor	5,04%
Pesquisador	4,48%
Empregado – setor privado	3,64%
Profis. Liberal/autônomo	2,52%
Servidor público estadual	1,96%
Empresário/empreendedor	1,12%
Jornalista	0,56%
Servidor público municipal	0,56%
Membro de ONG nacional	0,28%

Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.11 Localização dos solicitantes

Por sua vez, em relação à localização dos solicitantes, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 146 pedidos, o que corresponde a 51,35% (cinquenta e um vírgula trinta e cinco por cento).

**QUADRO 11 – Localização dos solicitantes**

Localização dos solicitantes			
Estado	Número de solicitantes	Porcentagem dos solicitantes	Número de pedidos
AL	4	1,80%	4
AM	4	1,80%	4
BA	3	1,35%	3
CE	7	3,15%	9
DF	114	51,35%	146
ES	1	0,45%	2
GO	3	1,35%	4
MA	1	0,45%	2
MG	12	5,41%	13
MS	5	2,25%	5
PA	2	0,90%	4
PB	5	2,25%	6
PE	1	0,45%	1
PI	2	0,90%	3
PR	2	0,90%	2
RJ	11	4,95%	15
RR	1	0,45%	1
RS	6	2,70%	6
SC	4	1,80%	4
SE	1	0,45%	2
SP	9	4,05%	14
TO	2	0,90%	2
Não informado	22	9,91%	29

Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.12 Redução no tempo de resposta

Em termos de dias utilizados para a emissão de respostas ao usuário, o ápice se deu em 2014, com a média de 39,89. Todavia, a Ouvidoria tem envidado esforços para que o usuário obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais registrados na LAI (20 dias, prorrogáveis por mais 10), o que já pode ser amplamente percebido, a partir do gráfico a seguir, que apresenta uma redução

considerável de aproximadamente 26,47 dias para a emissão da resposta, fator preponderante que eclode no princípio da eficiência e da eficácia e, sobretudo, nos da regularidade e da transparência.

**GRÁFICO 4 – Quantidade de dias para a resposta**



Fonte: e-Sic, 2018.

#### 4.13 Da interposição de recursos

Além do registro dos pedidos de informações, ainda 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 a CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações):

**QUADRO 12 – Da interposição de recursos**

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recursos à MRT	Recursos à CGU
2018	283	32	7	6
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 (maio)	155	32	11	5

Fonte: e-Sic, 2018.

#### **4.14 Transparência Ativa**

No que diz respeito à transparência passiva, a comunidade universitária tem, em sua maioria, se atentado para os prazos legais estabelecidos. No que tange à transparência ativa, é necessária grande mudança de cultura para efetivação desta, para cumprimento do inciso II do art. 3º da Lei n. 12.527/2011, a saber: “divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações”. Nesse sentido, em agosto de 2017, a Administração Superior da Instituição foi provocada, por meio de memorandos, a apresentar subsídios para atualizar documentos na página da CGU acerca da Universidade. Além disso, o art. 8º da Lei prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem obrigatoriamente divulgar na internet.

A Ouvidoria é uma das responsáveis pela organização dessa frente de trabalho. Os trabalhos foram iniciados ainda no 2º/2017, junto à Secretaria de Comunicação (SECOM) e ao Centro de Informática (CPD) objetivando-se a inclusão dos dados no Portal da UnB e, por conseguinte, a concretização dessa importante política na Instituição, fator que coaduna com o seguinte entendimento:

O comportamento de divulgar dados a partir de uma iniciativa da própria Administração Pública não apenas implica a redução do número de pedidos de acesso, mas também sugere a perspectiva de que cabe ao governo somente a posse de tais documentos, sendo o povo o titular do direito de propriedade da informação pública (ainda que transitoriamente a informação seja sigilosa). (ENAP, 2017, p.10)

#### **4.15 Dados Abertos**

O Decreto n. 8.777/2016 institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, entendendo esses 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.

Nessa direção, em 3/8/2017, por meio do Ato da Reitoria n. 1.138/2017, foi constituído Grupo de Trabalho para assegurar a implementação da Política de Dados Abertos no âmbito da Universidade de Brasília, objetivando aprimorar a cultura de transparência pública, aumentar a disponibilidade de informações sobre atividades de gestão, apoiar a participação social, contribuir para implementar os padrões de integridade na Administração e, ainda, ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas.

Além da execução de palestras sobre o tema, o Grupo supracitado entregou o relatório, mediante NUP 23106.058145/2016-92, para apreciação da Administração Superior, em janeiro de 2018.

### **5 Equipe da Ouvidoria**

Apresentados os dados iniciais da Coordenação da Ouvidoria, seguem-se, então, os demais para a visão da totalidade. Para tanto, pontua-se que a área em tela atualmente é composta pela Ouvidora e por três Assessores Técnicos, a saber:

- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora);
- Juliano Petti (Assessor Técnico);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica);
- Renata Filgueira Costa (Assessora Técnica).

A Assessoria Técnica e a Ouvidora atuam no atendimento dos(as) cidadão(ã)s via sistema informatizado, correspondência (carta/ofício) e/ou pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e posteriormente são remetidos ao(à) manifestante, bem como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

## **6 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2018**

No desejo de executar ação constante e contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria da UnB, o que coaduna com um processo amplo de divulgação interna e externa de nossos serviços, a unidade trabalhou no sentido de participar de importantes eventos e projetos que estiveram intrinsecamente relacionados a sua área de atuação, não obstante as dificuldades existentes em relação ao reduzido quadro de servidores e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme nova legislação.

### **6.1 Participação em eventos**

A atual gestão assumiu a função 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, no que couber, bem como a melhoria de sua atuação em três áreas específicas, a saber:

- i) o papel da Ouvidoria no acolhimento: atuação como ponte entre a sociedade e o Estado, mediante escuta sensível e eficiente;
- ii) a Ouvidoria como agente formador: implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, fato que se dará mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmitificação da própria Ouvidoria e os processos às quais ela está intrinsecamente imbricada, a partir da conscientização e da informação, o que eclodirá na sensibilização junto aos dirigentes e servidores, da importância de sua missão e função;
- iii) 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 também 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, 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.

Para tanto, participou dos eventos/ações descritos na sequência.

### **6.1.1 Implementação do e-Ouv**

A fase de organização, estruturação e análise para a implementação do sistema e-Ouv foi iniciada no segundo semestre de 2017. Nessa direção, reuniões foram efetuadas junto ao Centro de Informática (CPD) e à Ouvidoria-Geral da União (OGU) para a implantação das funcionalidades necessárias ao desempenho das atividades da Ouvidoria da UnB, com vistas à adequação do sistema em voga às reais necessidades da Universidade e, por conseguinte, dos usuários que a procuram.

Esse estágio de implementação e estruturação do sistema refletiu diretamente nos dados quantitativos da Ouvidoria, visto que das 1.122 manifestações que foram registradas e publicizadas no e-Ouv, até 30/6/2018, 41 (quarenta e uma) referem-se a atendimentos efetuados no transcurso do ano de 2017, que foram transplantadas do Sis-Ouv, e, ainda, 31 (trinta e uma) foram manifestações duplicadas pelo e-Ouv, portanto, não obstante algumas ações de nossa parte, consideramos não contabilizá-las no relatório final. Ressalte-se, ainda, que todas essas incongruências do sistema, ou mesmo propostas de melhorias, foram identificadas, transcritas e encaminhadas à OGU, para que o processo seja constantemente aperfeiçoado. Entre os itens sugeridos para inclusão destacam-se: o tópico pesquisa de satisfação; a viabilidade de inclusão de anexos como vídeos e áudios; a possibilidade de reabertura da manifestação por parte do usuário; a integração entre o SEI e o e-Ouv, bem como entre o “Reclame Aqui” e o sistema em tela.

### **6.1.2 Campanha de Comunicação da Ouvidoria**

Em conjunto com a Administração Superior e com as demais Unidades Acadêmicas e Administrativas da UnB, a Ouvidoria iniciou uma agenda no sentido de realizar efetiva campanha de divulgação de seu trabalho, com vistas a ampliar o olhar sobre o papel e as atribuições que lhe são peculiares.

O que eclodiu/eclodirá em uma campanha de divulgação em massa e, por conseguinte, na execução do projeto da Ouvidoria proativa.

A campanha ocorrerá mediante a revisão/elaboração de material de divulgação (fôlder, por exemplo), que abarcará sua missão, função, meios de acesso, forma de registro de manifestação, os temas mais abordados, entre outros aspectos. Nessa direção, foram executadas diversas visitas técnicas nas unidades acadêmicas e/ou administrativas, com o fito de ampliar a interação entre a Ouvidoria e a comunidade acadêmica, bem como ocorreram tratativas junto ao DEX para auxílio na construção do novo material gráfico da Ouvidoria (*banner*, cartaz, fôlder da Ouvidoria e de sua coordenação, o SIC).

### **6.1.3 Atualização do site da Ouvidoria**

Em conjunto com a Administração Superior e o CPD, a Ouvidoria participou ativamente da construção e atualização de seu novo *site*, almejando fornecer ao cidadão (usuário de nossos serviços) esclarecimento geral quanto à questão da legislação, dos relatórios, dos eventos, mas, sobretudo, o caminho utilizado para efetuar a manifestação e todas as nuances oriundas desse ponto.

Concluídos os trabalhos, o novo *site* entrou oficialmente no ar em 23/1/2018.

#### **6.1.4 Participação no Grupo Técnico de Avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA)**

A partir do Ato da Reitoria n. 1.998/2018 (processo SEI 23106.150956/2017-25), que instituiu o Grupo Técnico de Avaliação (GTA), da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UnB, a Ouvidoria compôs o referido grupo e, por conseguinte, seus trabalhos, com vistas a mobilizar a comunidade acadêmica para a discussão de diretrizes para uma política de avaliação e monitoramento dos dados na UnB, com articulações entre as mais diversas áreas.

Isso posto com a premissa de que fossem executadas ações cada vez mais pontuais para a construção de marcos em um processo educativo em prol de uma instituição mais eficiente, eficaz e transparente, mediante a função precípua de auxiliar a CPA na institucionalização do processo de autoavaliação na UnB, assim como na efetivação das ações e procedimentos inerentes à autoavaliação, visando possibilitar a elevação dos padrões de qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão acadêmica.

#### **6.1.5 Fórum Social Mundial**

A equipe da Ouvidoria participou do grupo de mobilização e discussão das formas de participação da Universidade de Brasília no Fórum Social Mundial (FSM) de 2018, objetivando formular propostas que caminhassem em direção a uma globalização solidária, um novo espaço social, mais equânime e consciente.

#### **6.1.6 Lançamento do Conselho de Direitos Humanos da UnB**

A equipe da Ouvidoria esteve presente no lançamento do Conselho de Direitos Humanos da UnB, em 8 de março, cujo objetivo é promover discussões sobre os diversos temas que perpassam a questão, e, nessa data, especificamente, houve a apresentação dos resultados da pesquisa sobre “Violência contra as mulheres no âmbito da Universidade”. Registre-se, ainda, a participação ordinária no Conselho de Direitos Humanos da UnB, um marco dentro das políticas públicas da Instituição, durante todo o transcurso de 1º/2018.

#### **6.1.7 Eventos/Cursos de Capacitação da Equipe da Ouvidoria**

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

- i) reunião com a OGU e demais órgãos federais acerca do tema Tratamento de Denúncias, delimitando as ações da Ouvidoria, em 4/2/2018;
- ii) reunião com a OGU e demais órgãos federais sobre o sistema Simplifique e orientações gerais sobre o tratamento das solicitações de simplificação previstas no Decreto n. 9.094/2017, em 7/2/2018;
- iii) painel do Dia do Ouvidor, na Sede da Polícia Civil, em 20/3/2018;
- iv) curso de Gestão Universitária, em abril/2018;
- v) curso de Ética e Serviço Público, em abril/2018;
- vi) curso de Controle Social, em abril/2018;
- vii) curso de Gestão em Ouvidoria, em abril/2018;
- viii) curso de Introdução à Gestão de Processos, em maio/2018;
- ix) curso de Gestão de Conflitos, em junho/2018;
- x) curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em junho/2018;
- xi) Grupo de Trabalho responsável pela organização da inclusão da UnB na amostra de pesquisa de vitimização realizada pela Secretaria de Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal, junto ao DAC e outros decanatos da UnB, no transcurso do primeiro semestre.
- xii) mesa redonda organizada pelos discentes do curso de Enfermagem da Faculdade de Ceilândia, em 12/6/2018;
- xiii) lançamento da regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, em 25/6/2018;
- xiv) lançamento do novo Portal da Transparência, em 28/6/2018;
- xv) Comissão Permanente “Simplifica UnB”.

#### **6.1.8 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, de pronto, as questões que permeiam a Universidade, nos seus mais diversos âmbitos.

Importante destacar que a Ouvidoria da UnB, quer na condição de integrante dos diversos conselhos, quer mediante as manifestações que são registradas junto à sua área de atuação, trabalha diretamente nas múltiplas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos.

## 7 A Ouvidoria em Ação

Em consonância com o Decreto n. 8.243, de 23 de maio de 2014, a Ouvidoria é definida como:

Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Nessa direção, o ouvidor atua também em defesa da Administração, procurando colaborar para o atendimento de reivindicações do público interno e, ainda, da comunidade externa. E, ao exercer esse papel, o profissional supracitado acaba por realizar, grosso modo, controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias. É com essa visão, de interação constante, que a Ouvidoria da UnB executou distintas reuniões com as mais diversas áreas, entre as quais se destacam:

- Decanato de Assuntos Comunitários, para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, bem como para construção de uma agenda positiva que proporcione uma atuação efetiva ante a todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico;
- Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica, para tratar de questões de estágios, monitorias e alguns processos acadêmicos de reintegração e/ou recursos;
- Grupo de Trabalho sobre o fluxo de processos que abarcam as denúncias, no DAC, na Comissão de Ética, na CPAD e na Auditoria, em parceria com o GRE;
- Gabinete da Reitora, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, seu plano de trabalho para 2018, perfil da situação atual da Ouvidoria, seus princípios, metas, entre outros aspectos, bem como foram retratadas questões relacionadas às denúncias que envolvem algumas áreas como a Comissão de Ética e, ainda, tópicos que contemplem outros setores, além de providências em relação a processos e pontos internos da Ouvidoria;
- Gabinete da Reitora, para alinhar procedimentos e ações futuras, como os processos provenientes do SIC na UnB, questões concernentes à política de saúde mental e outras;
- Decanato de Gestão de Pessoas, com seu Decano e assessores Jeferson Sarmiento e Ana Carolina para discussão de casos sigilosos e alguns gargalos do DGP (aparente morosidade no andamento dos processos na Coordenadoria de Operações Financeiras e na Coordenadoria de Cadastro e Registro funcional), e algumas complicações em processos seletivos de professores substitutos e de movimentação de servidores;
- Diretoria da BCE, no que tange a todos os processos que abarcam a biblioteca e seus usuários. Entre os temas discutidos, destacaram-se a insegurança, o uso do espaço físico, entre outros;

- DAF/DTer em relação às denúncias que envolvem questões concernentes às empresas terceirizadas e seus respectivos contratos;
- participação no *Workshop* sobre Inventário e Patrimônio em todas as suas etapas, com o fito de conhecer os regramentos sobre a questão, para capacitação da equipe da Ouvidoria, referente ao tema;
- OGU, objetivando a instalação/estruturação efetiva do e-Ouv e uma parceria constante entre a UnB e o referido órgão;
- IV Encontro Regional de Ouvidores Universitários do Centro-Oeste. Na condição de anfitriã, a Universidade de Brasília, e, por conseguinte, a Ouvidoria da UnB, teve a grata satisfação de acolher o evento.

Nesse Encontro, houve debates frutíferos, dos quais muitas sementes de ideias foram lançadas e encontraram terreno fértil para a formação e a capacitação de todos os presentes, em particular, dos próprios ouvidores, sujeitos que, imbuídos da condição de homem-ferramenta, buscam respostas às perguntas e inquietações de seu cotidiano.

O evento comemorou:

- (i) os 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, marcados durante todo o ano de 2018 e que desafiou a Universidade a refletir acerca do lema: como construir uma universidade mais humana? (ii) os 56 anos da Universidade de Brasília e (iii) os 7 anos que a Ouvidoria da UnB foi instituída – embora exista há 25 anos, sendo a segunda ouvidoria universitária do Brasil (a primeira foi a Universidade Federal do Espírito Santo).

Os debates foram abertos mediante um olhar histórico e dialético que trouxe à tona as seguintes inquietações: Quem somos? O que não somos? E o que gostaríamos de ser?

No que tange à Declaração Universal dos Direitos Humanos, os participantes foram convidados a compor a geração de sonhadores que acreditam e velam por uma sociedade justa, serena, igualitária e que buscam um mundo fundamentado no alicerce da paz, do respeito e do amor fraternal. Tendo esse referencial enquanto o nosso espectro, o reflexo de nossa história na condição de educadores.

No limiar da Universidade de Brasília, nas palavras de Darcy Ribeiro, explicitou-se a sua função social no momento de sua criação, a saber: criada para que ousasse, a fim de que, à vanguarda de seu tempo, se estruturasse como a Universidade Nova, na Nova Capital, sendo um centro nacional de criatividade científica e cultural, que pensa o Brasil como problema e lhe propõe soluções. O evento contribuiu para exaltar a UnB enquanto um projeto de autonomia e de liberdade para pensar, para pesquisar, para ensinar, para experienciar.

Por sua vez, destacou-se o papel das ouvidorias universitárias e seus pressupostos básicos: transparência, ética, respeito, controle e participação social, dentre outros.

O evento foi fundamentado no olhar de sensibilidade, de alteridade e de escuta sensível: “não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma”.

Na sequência, reforçou-se o acolhimento e a afetividade e o importante papel das equipes das Ouvidorias, que, mediante os princípios do respeito, da hombridade, acreditam e defendem uma universidade pública, gratuita, de qualidade, democrática, e, sobretudo, humana e acolhedora. E, não obstante defendê-la, trabalham para que esse projeto se concretize.

Para além das falas iniciais, mediante a palestra do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Junior, compreendeu-se a importância de que procedimentos e processos sejam simplificados, ressaltando-se, por exemplo, que os relatórios são excelentes instrumentos de governança e de *accountability*, que podem transformar *inputs* em indicadores, mediante uma atuação articulada e em rede. Na prática, uma ouvidoria é educadora, é a pedagogia da Administração, que pode contribuir para uma práxis de resultados, eficiente e eficaz e, ainda, para a desconstrução das ouvidorias simbólicas, fomentando, por conseguinte, os espaços democráticos e a inovação no contexto das universidades.

Foram ilustrados dados da Ouvidoria da UnB, bem assim tratados temas como resolução de conflitos (Quem somos?, Como nos vemos? E como o outro nos vê?), questão da violência contra a mulher, políticas públicas sobre drogas e gênero. Esses assuntos estão profundamente engendrados nos contextos de atendimento das ouvidorias, ambiente em que um dos grandes desafios é trabalhar e organizar um núcleo de atendimento cada vez mais acolhedor e capacitado a compreender as complexidades e subjetividades da comunidade acadêmica.

Por fim, deixou-se a seguinte reflexão a respeito do papel social das universidades, proveniente de um dos maiores educadores nacionais e do histórico da Universidade de Brasília:

De tudo isso que poderia ter sido, só se salvou o Minhocão. Mas ao seu lado, quanta arquitetura pretensiosa, vitrineira e tola. Meditando ali, naquela tarde, frente ao que é hoje o *campus* da UnB, eu aprendi que uma universidade não é apenas um conjunto de edifícios na tarde do cerrado goiano. A UnB é uma utopia vetada, é uma ambição proibida, por agora, de exercer-se. Mas permanece sendo, esperando, como a nossa utopia concreta, pronta a retomar-se para se repensar e refazer, assim que recuperarmos a liberdade de definir o nosso projeto como povo e a universidade que deve servi-lo. (RIBEIRO, 1978, p. 41).

- Além de todas as ações citadas, houve reuniões no âmbito interno, para discutir os prováveis encaminhamentos em relação a todos os casos, tanto os restritos quanto os sigilosos, e as ações a serem desenvolvidas junto às demais instâncias da UnB.

## **8 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas**

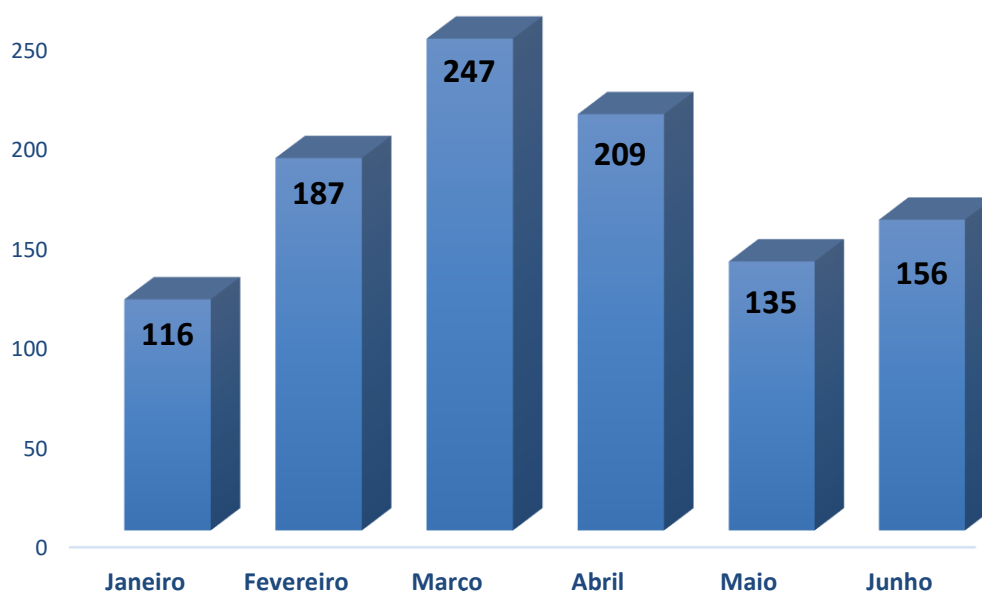
A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou no 1º semestre de 2018, 1.050 manifestações, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018. Desse

montante, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

### 8.1 Demandas recepcionadas por mês

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico a seguir, o mês com maior número de manifestações foi o de março, cujo montante foi de 247 (duzentas e quarenta e sete manifestações).

**GRÁFICO 5 – Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2018.

### 8.2 Demandas por tipo de manifestação

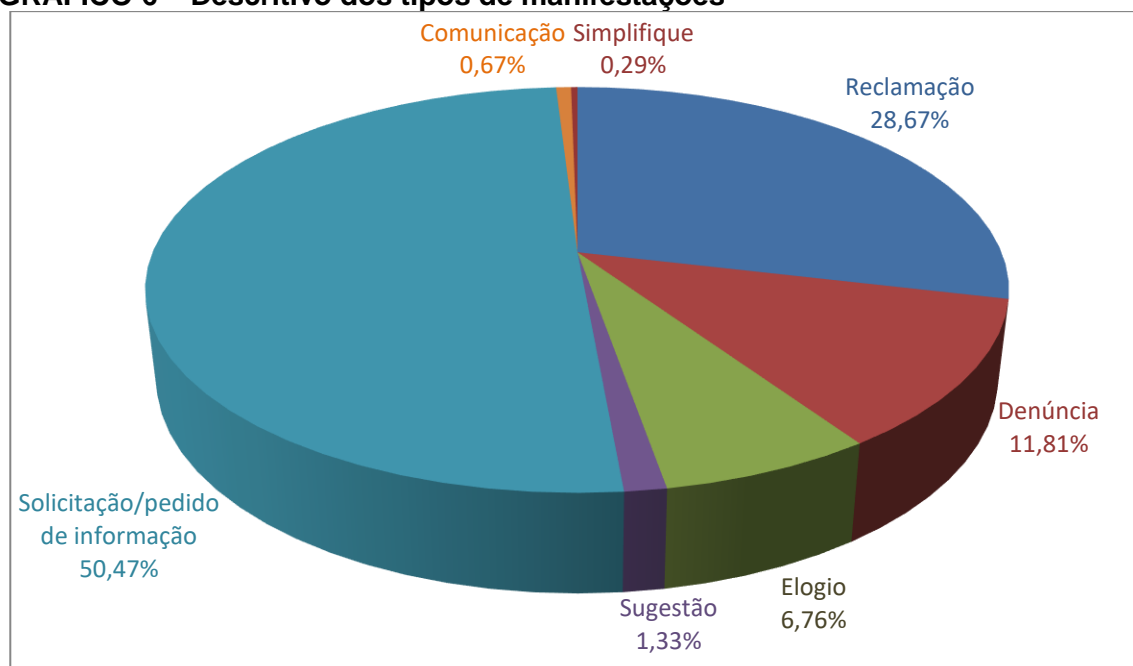
Cada manifestação recepcionada é classificada em um dado tipo, por conteúdo. Desta feita, do montante de manifestações tratadas na Ouvidoria, explicita-se que grande parte se refere aos seguintes tópicos:

- Solicitação/pedido de informação: 50,47% (cinquenta vírgula quarenta e sete por cento) – 530 registros;
- Reclamação: 28,67 (vinte e oito vírgula sessenta e sete por cento) – 301 manifestações;
- Denúncias: 11,81% (onze vírgula oitenta e um por cento) – 124 manifestações;
- Elogios: 6,76% (seis vírgula setenta e seis por cento) – 71 manifestações;
- Sugestão: 1,33% (um vírgula trinta e três por cento) – 14 manifestações;

- Comunicação – denúncias anônimas: 0,67 (zero vírgula sessenta e sete por cento) – 7 manifestações e
- Simplifique: 0,29 (zero vírgula vinte e nove por cento) – 3 manifestações.

O gráfico a seguir, ao demonstrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 1º semestre de 2018, ressalta que, diferentemente dos relatórios anteriores, cuja reclamação fora a mais demandada, a solicitação/pedido de informação foi o tópico com a maior demanda do cidadão, alcançando o índice de 50,47% (cinquenta vírgula quarenta e sete por cento) do total de manifestações.

**GRÁFICO 6 – Descritivo dos tipos de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2018.

### 8.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento

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 (e-OUV), que a partir de julho de 2017 passou a ser efetivamente utilizado, por meio de correspondência (carta/ofício), via Sistema Eletrônico de Informações na Universidade (SEI) e, ainda, via Reclame Aqui.

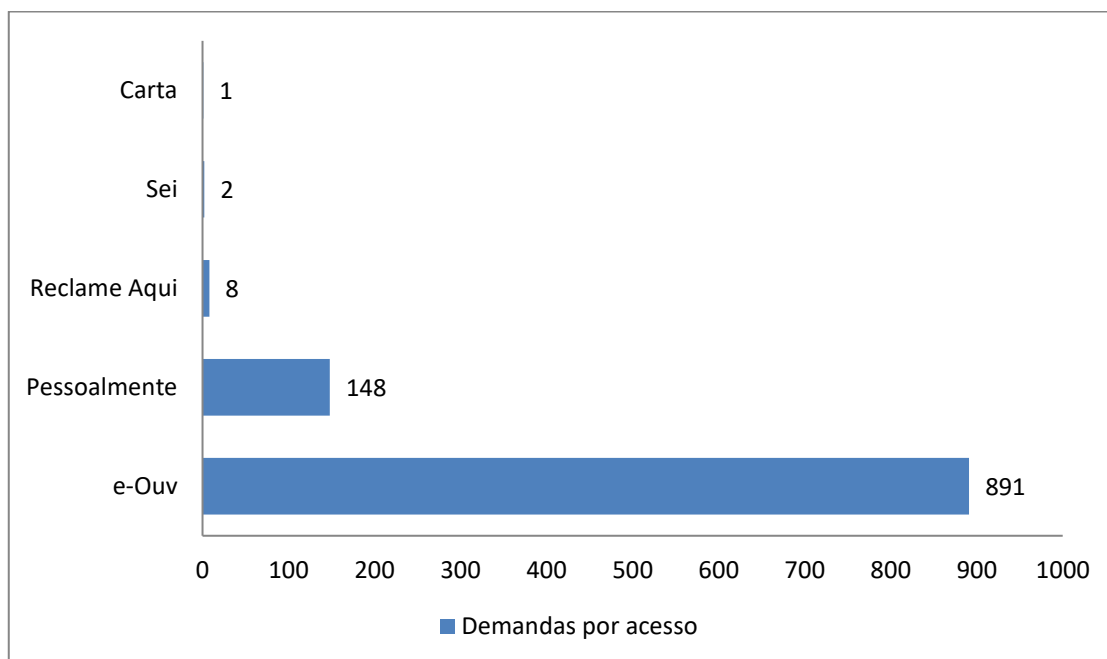
Cabe ressaltar que, com a implantação do Sistema Eletrônico de Informações na Universidade (SEI), em maio de 2016, houve certo equívoco por parte da comunidade interna que entendeu que o SEI poderia ser uma forma de registro de manifestações. Contudo, a Ouvidoria procura, preferencialmente, não adotar esse tipo de acesso, 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 reserva de identidade, caso o manifestante assim o requeresse.

Apresentada a ressalva, foram contabilizados no primeiro semestre de 2018 1.050 acessos à Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico a seguir:

**GRÁFICO 7 – Demandas por acesso**

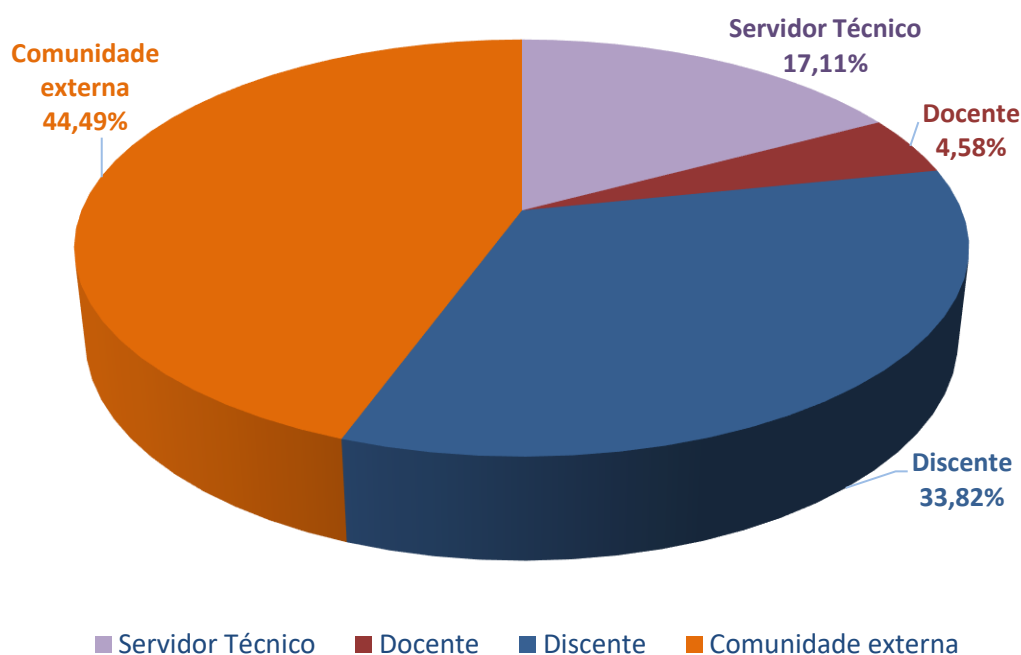


Fonte: OUV/UnB, 2018.

#### 8.4 Demandas por público

A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, a comunidade externa apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 44,49% (quarenta e quatro vírgula quarenta e nove por cento), conforme dados a seguir:

**GRÁFICO 8 – Demandas por público**



Fonte: OUV/UnB, 2018.

#### QUADRO 13 – Demandas por público (em números)

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	467
Discente	355
Docente	48
Servidor técnico	180

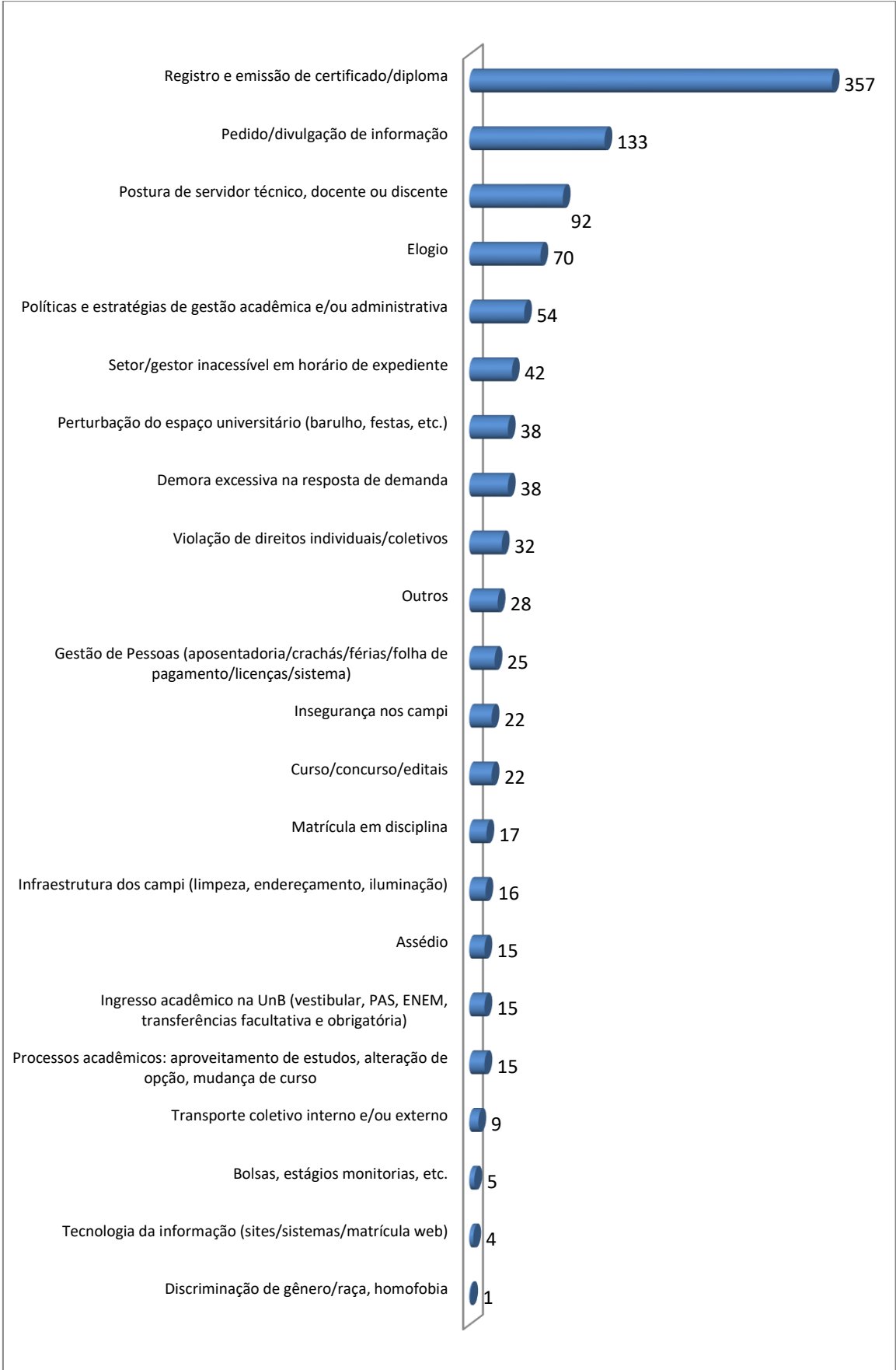
Fonte: OUV/UnB, 2018.

### 8.5 Dos assuntos mais demandados

Na sequência, estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2018 e cujo gráfico 9 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. O tópico Registro e emissão de certificados/declaração/diploma destaca-se como o de maior procura, com o total de 357 manifestações.

Outro dado interessante e que merece destaque é o total de elogios 70 (setenta), o que implica uma salutar política de reconhecimento das qualidades e, ainda, de uma exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade.

#### GRÁFICO 9 – Dos assuntos mais demandados



Fonte: OUV/UnB, 2018.

## 8.6 Setores demandados

O quadro 14 apresenta todos os setores que foram demandados no 1º/2018, com a respectiva quantidade de demandas (em ordem alfabética).

**QUADRO 14 – Setores demandados**

<b>SETOR</b>	<b>SIGLA</b>	<b>1º/2018</b>
Arquivo Central	ACE	2
Departamento de Administração	ADM	1
Biblioteca Central	BCE	23
Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos	CAEP	1
Centro de Desenvolvimento Sustentável	CDS	3
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	3
Centro de Educação a Distância	CEAD	3
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	2
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	7
CEBRASPE	CEBRASPE	2
Departamento de Artes Cênicas	IDA/CEN	1
UnB Cerrado	CER	1
Coordenação do Cerimonial	CERI	2
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Informática	CPD	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC	4
Centro Internacional de Física da Matéria Condensada	CIFMC	1
Centro Olímpico	CO	2
Comissão de Ética	Comissão de Ética	2
Centro de Informática	CPD	5
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	14
Decanato de Administração	DAF	2
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	4
Diretoria de Compras	DCO	1
Decanato de Pós-Graduação	DPG	3
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	2
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	33
Decanato de Extensão	DEX	206
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	41
Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	DSQVT	8
Assessoria de Controle Interno e Orientação à Legislação	ASCOL	1
Coordenadoria de Estágio	COEST	1
Coordenadoria de Cadastro e Registro Funcional	COREF	3
Coordenadoria de Provimento	CPROV	3
Coordenadoria de Planejamento e Alocação de Pessoal	CPAP	1
Diretoria de Manutenção de Equipamentos Científicos	DIMEQ	3
Diretoria de Provimento e Acompanhamento	DPAM	1
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	1
Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	DPO	1

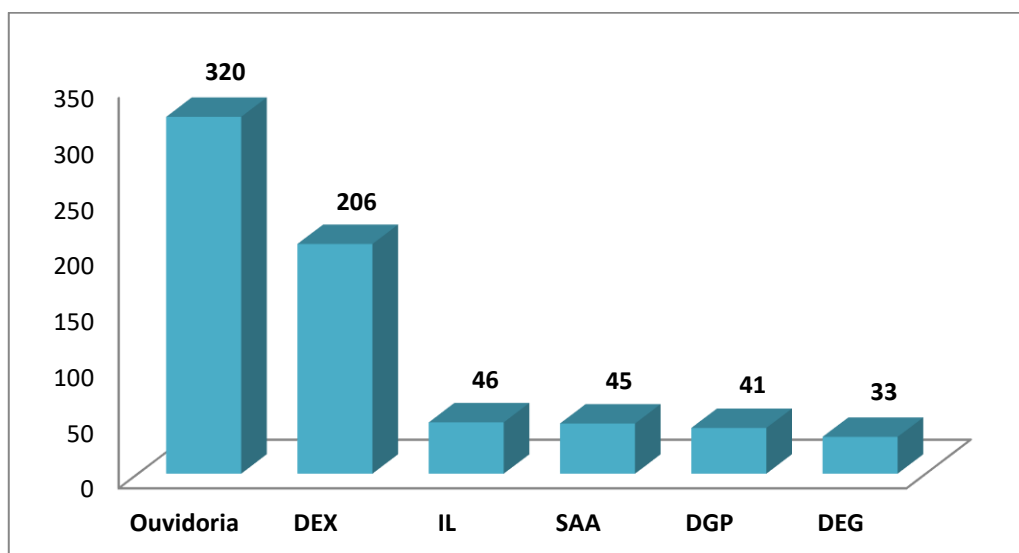
Diretoria de Terceirização	DTER	15
Departamento de Ecologia	ECL	1
Departamento de Estudos Latino-Americanos	ELA	1
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	3
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	3
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1
Departamento de Engenharia de Produção	EPR	3
Departamento de Estatística	EST	1
Faculdade de Comunicação	FAC	4
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	FACE	8
Fazenda Água Limpa	FAL	1
Departamento de Farmácia	FAR	1
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	15
Faculdade de Ceilândia	FCE	17
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	13
Faculdade de Direito	FD	2
Faculdade de Educação Física	FEF	9
Instituto de Ciências Exatas	IE	1
Instituto de Física	IF	1
Instituto de Ciências Humanas	IH	1
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	3
Instituto de Letras	IL	46
Instituto de Ciência Política	IPOL	3
Instituto de Química	IQ	2
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Instituto de Psicologia	IP	2
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	3
Departamento de Matemática	MAT	2
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	1
Departamento de Música	MUS	1
Departamento de Odontologia	ODT	2
Departamento de Nutrição	NUT	1
Ouvidoria	OUV	320
Programa de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais	PPNE	1
Prefeitura do Campus	PRC	26
Diretoria de Segurança	DISEG	15
Diretoria de Serviços	DISER	3
Diretoria de Manutenção Predial	PRC/DIMAP	1
Restaurante Universitário	RU	7
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	45
Secretaria de Comunicação	SECOM	2
Serviço Social	SER	2
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	8
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1
Departamento de Teoria Literária e Literatura	TEL	7
UnB Idiomas	UnB Idiomas	3
Departamento de Artes Visuais	VIS	1
Vice-Reitoria	VRT	1

Fonte: OUV/UnB, 2018.

## 8.7 Setores mais demandados

Das 1.050 manifestações, os setores mais demandados foram: a Ouvidoria, com 320; o Decanato de Extensão (DEX), com 206; o Instituto de Letras, com 46; a Secretaria de Administração Acadêmica, com 45; o Decanato de Gestão de Pessoas, com 41 e o Decanato de Ensino de Graduação, com 33.

**GRÁFICO 10 – Dos setores mais demandados**



Fonte: OUV/UnB, 2018.

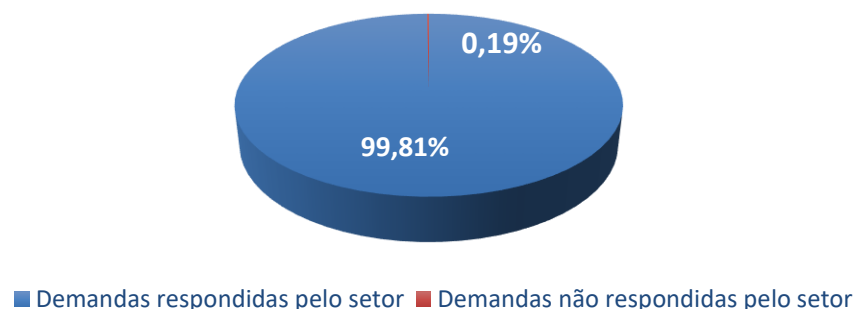
No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 320 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

Nota-se que este número é referente às Unidades demandadas dentro da Instituição, e não ao número de demandas recebidas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes há necessidade de a mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor da Universidade.

## 8.8 Índice de resolatividade

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolatividade da Ouvidoria. Das 1.050 manifestações apresentadas, 99,81% (noventa e nove vírgula oitenta e um por cento) foram devidamente respondidas, a saber: 1.048 respondidas e 0,19% (02) foram encaminhadas, mas não obtiveram resposta conclusiva, tendo em vista que os setores demandados não efetuaram as ações cabíveis quanto às questões suscitadas pelos manifestantes.

**GRÁFICO 11 – Índice de resolutividade**



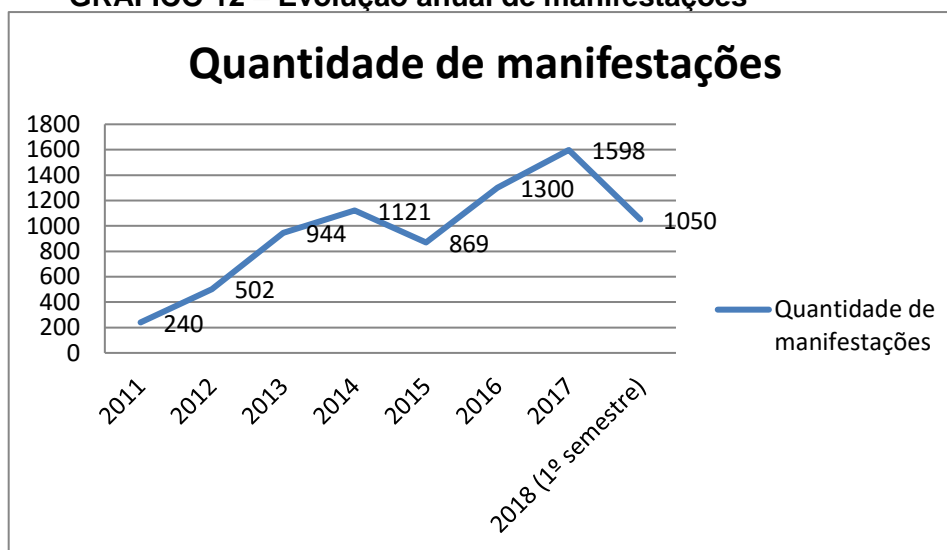
Fonte: OUV/UnB, 2018.

### 8.9 Da evolução anual das manifestações recebidas

A Ouvidoria da UnB foi criada em 24/5/2011, nesse ano foram recebidas 240 manifestações. Em 2012, obtivemos um montante considerável de 502 manifestações, seguidas de 944 em 2013. Já no ano de 2014 foram 1.121 manifestações. Por sua vez, o ano de 2015 registrou o total de 869 manifestações, sendo que essa queda foi registrada devido à “saída” do Cespe da UnB e sua mudança para a condição de Organização Social (Cebraspe). Na sequência, o ano de 2016 registrou o quantitativo de 1.300 manifestações, cujo montante, novamente, em 2017 foi ampliado para 1.598. Na data de 30/06/2018, o total foi de 1.050 manifestações, o que já apresenta forte indício de que os números em 2018 serão bem mais representativos do que foram levantados em 2017.

Um breve comparativo entre os dados do ano de criação da Ouvidoria (2011) e os alcançados em 2017 dão conta de um acréscimo substancial da ordem de 1.358 manifestações. Nesse contexto, houve aumento aproximado de 665% (seiscentos e sessenta e cinco por cento) desde a criação da Ouvidoria da UnB.

**GRÁFICO 12 – Evolução anual de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2018.

No que tange ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o 1º/2018 ressalta-se que a solicitação/pedido de informação foi o

tópico mais demandado, alcançando o índice de 50,47% (cinquenta vírgula quarenta e sete por cento), a saber: 530 manifestações, do montante de 1.050.

**QUADRO 15 – Quantitativo por tipo de manifestação em 1º/2018**

Tipo	2017		2018	
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	Porcentagem
Comunicação	0	7	7	0,67%
Denúncia	212	124	124	11,81%
Elogio	124	71	71	6,76%
Reclamação	827	301	301	28,67%
Sugestão	35	14	14	1,33%
Solicitação	400	530	530	50,47%
Simplifique	0	3	3	0,29%
<b>Total</b>	<b>1.598</b>	<b>1.050</b>	<b>1.050</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUV/UnB, 2018.

Para além dos números, mister ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da infraestrutura, como por exemplo, troca de equipamentos, chaves, consertos de projetores etc. Todavia, os casos acolhidos, no último semestre, envolveram denúncias austeras, pontos voltados para doenças do trabalho e psicossociais, que carecem de um programa de ação conjunta que integre as mais diversas áreas de assistência à saúde, prevenção ao adoecimento, promoção e acompanhamento da saúde dos servidores, com uma equipe multidisciplinar e um olhar de respeito para o usuário.

Um olhar de escuta sensível e de exímias condições de trabalho e convivência, entre outros fatores que influenciam no clima organizacional da Instituição. Na prática, a complexidade supracitada pode ser comprovada no fato de que somente em uma semana houve o acolhimento de 3 (três) manifestações cujo pano de fundo são as doenças mentais.

### **8.10 Redução no tempo de resposta**

Em termos de dias utilizados para a emissão de respostas ao usuário, a Ouvidoria tem envidado esforços para que o cidadão obtenha a resposta no menor prazo possível, e, sobretudo, respeitando-se os prazos legais registrados em nosso regimento interno (20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias corridos, mediante justificativa e por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria). Isso já pode ser amplamente percebido, a partir dos dados extraídos do e-OUV, que apresentam um importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas, ou seja, o total de 8,92 dias para a emissão da resposta ao cidadão, para a provável solução de seu problema. Esse índice apresenta-se como fator preponderante que corrobora para a efetiva consolidação da Ouvidoria, ao legitimá-la como precioso espaço democrático e de participação cidadã, bem como ao ampliar o valor da comunicação e da confiabilidade, por parte do manifestante, na instância supracitada, o que pode ser repisado no excerto abaixo:

Os canais de diálogo estimulam o exercício da cidadania ativa e a viabilização da mudança em benefício do interesse comum, tornando os envolvidos sujeitos do processo, coparticipantes nas decisões e



nas mudanças e comprometidos com os resultados do esforço.  
(DUARTE, 2009, p.65)

O indicador em tela explicita, ainda, o compromisso do grupo em alcançar os objetivos e as metas delineados para a Ouvidoria, o que reflete a eficácia do trabalho da própria equipe.

## 9 Recomendações

A Ouvidoria da UnB foi criada em 26/5/2011, com vistas a atuar como um canal de participação e de controle social do cidadão junto à Administração Superior e as demais unidades/áreas envolvidas, mediante a absorção de manifestações como denúncias, elogios, reclamações, solicitações, simplifique ou sugestões, atos que, de algum modo, acabam por funcionar como um espelho para a instituição, mostrando-lhe seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários.

Após um ano e sete meses da atual gestão à frente da Ouvidoria e mediante o quadro estatístico dos dados, apresentamos à comunidade acadêmica algumas recomendações pontuais.

✓ A Ouvidoria emerge como a mais demandada, não no sentido negativo, mas no sentido de já providenciar a solução para a questão. Nessa direção, houve um movimento importante no sentido de fomentar e fortalecer a Ouvidoria, em questões mais estruturais como aquisição de materiais e equipamentos, cite-se, por exemplo, a obtenção de novos computadores, *notebook*, projetor. Nessa direção, houve esforços quanto à ampliação do quantitativo de sua equipe. Registre, ainda, o aumento no percentual de suas verbas, no valor destinado ao PDI, para que, entre as diversas frentes de trabalho, pudesse articular capacitação e formação de sua equipe, realizar campanha de comunicação em massa, entre outras possibilidades de investimentos, possibilitando, inclusive, respostas mais imediatas ao usuário.

Em relação à Ouvidoria outra sugestão que está em desenvolvimento é a criação de um canal virtual permanente de pesquisa de satisfação junto aos servidores docentes e técnico-administrativos, discentes e comunidade externa, de modo a averiguar se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados, não apenas pela Ouvidoria, mas pela UnB/setores demandados;

✓ o Decanato de Extensão aparece entre as áreas mais demandadas, atinente aos cursos de extensão e à emissão de certificados. Assim, a Ouvidoria pontua a necessidade de que o sistema utilizado seja revisto, corrigidas eventuais falhas, no que couber. Para além disso, que o uso de assinaturas digitais seja de fato fomentado e, ainda, que o fluxo de processos entre as áreas seja revisto, no que tange à competência de cada um, seja dos gestores dos programas/projetos, seja por parte do Decanato supracitado. Nessa direção, aconselha-se que os servidores da unidade sejam ouvidos e outras proposições e encaminhamentos sejam desenhados, mediante emissão de relatório de avaliação de eventuais questões que estejam impedindo o bom andamento dos trabalhos no âmbito do setor responsável pelo SIEX;

Recomenda-se, também, que a Resolução da Câmara de Extensão n. 1/2015 seja encaminhada à Câmara de Extensão, com vistas a sua revisão, para que o

servidor técnico-administrativo da UnB tenha acesso a propor ações no âmbito da extensão, o que, na atual conjuntura, não é possível;

✓ na sequência, emerge o Instituto de Letras, que foi citado em relação à questão do espaço das salas de aulas que estão próximas aos Centros Acadêmicos de Agronomia, Biologia, Química, Antropologia e Letras e a realização de festas/eventos que ressaltam o descumprimento das diretrizes de convivência da Comunidade Universitária estabelecidas no artigo 7º e do artigo 10º da Resolução do Conselho Universitário nº 0001/2012. Nessa direção, recomenda-se todas as ações cabíveis para a resolução do pleito;

✓ outra área fundamental da UnB diz respeito ao Decanato de Gestão de Pessoas. Uma sugestão seria de que essa área abrisse suas portas, de forma cada vez mais ampla e efetiva, para o atendimento ao público, mediante ações simples como a correção de todos os números telefônicos no Muito Prazer, no *site* e respectivos *links*, em particular na COREF e na COFIN. Esta última, salvo exceção, restringe-se ao “atendimento somente por *e-mail*” – mensagem extraída do próprio *site*. Na prática, não são efetuados atendimentos telefônicos ou mesmo presenciais, o que pode ser justificado pela elevada demanda de serviços da área ou mesmo uma equipe de pessoal reduzida. Todavia, a ausência de atendimentos, para esclarecimentos e outras ações, por si só, já parece ser um problema. Nesse caso, uma proposição seria um rodízio entre os servidores, para atendimento na COATE, por exemplo. Não é possível falar em gestão de diálogo sem que ao menos a outra parte seja ouvida, nesse caso, o usuário do serviço.

Ressalta-se, ainda, a orientação de que seja fornecida uma capacitação à equipe médica responsável para execução das perícias médicas, tendo em vista as reclamações que abarcam o trato entre essa equipe e o cidadão;

✓ no que tange aos discentes e seus respectivos processos acadêmicos, há inúmeras reclamações concernentes à Secretaria de Administração Acadêmica. Nessa direção, sugere-se: i) estudos com vistas a “interligar” ou a aproximar, cada vez mais, a SAA ao Decanato de Ensino de Graduação, tendo em vista que as ações de ambos estão intrinsecamente ligadas. Isso posto, com a premissa de que as políticas/processos se iniciam no DEG e terminam na SAA ou o contrário, de forma bastante premente. Portanto, essas áreas devem agir de modo conjunto; ii) ouvir a área para delineamento de políticas que abarquem seu âmbito de ação e prováveis melhorias; iii) considerando a aposentaria de diversos servidores da área, necessário rever tanto o quantitativo de servidores da equipe, como suas funções e atribuições, inclusive, os cargos de direção, se for o caso; iv) visualizar a área como vital para a UnB e os discentes. Dessa feita, necessário rever todos os processos, procurando simplificá-los; v) ampliar e/ou redimensionar o corpo funcional para atender às reais demandas da área; vi) rever organograma e fluxograma da área; vii) organizar seminários ou encontros entre a SAA Central, os do *campi* e os postos avançados, para integração das ações e dos servidores; viii) organizar um manual de procedimentos; ix) analisar os projetos-pilotos que integram a SAA às secretarias de graduação, com vistas a um estudo mais aprofundado do tema e a propor ações nessa direção; x) troca ou “sofisticação” do SIGRA para emissão virtual de declarações de aluno regular, de passe estudantil etc.; xi) investimento na formação e qualificação dos servidores, em particular, na esfera do atendimento ao público;

✓ as demandas encaminhadas ao DEG foram bastante díspares, nessa direção, a recomendação geral é de que sejam elaborados e utilizados calendários acadêmicos, um cronograma, que abarquem os eventos como SISU, PAS,

vestibulares, de forma mais orgânica e efetiva. Para além disso, uma melhoria na sincronia entre o DEG e o Cebraspe, no que tange aos eventos que são estruturados por esse, mas, de algum modo, refletem o Decanato e, por conseguinte, a Universidade. Isto posto em razão de elevada reclamação em relação à dificuldade de acesso à página para impressão de boletos e/outras informações que contemplem os eventos efetivamente ligados à UnB (vestibulares, outros);

✓ ao DAC recomenda-se a constituição de uma comissão composta por discentes, docentes e técnicos que possa, mediante uma revisão sistemática das normas de convivência, em particular, no âmbito dos discentes, propor uma resolução, devidamente discutida junto à comunidade acadêmica e com as devidas instâncias colegiadas, por intermédio do DAC, via Câmara de Assuntos Comunitários/CAC, e outras, para estabelecer, por exemplo, um Plano de Responsabilidade e Ética (espécie de código de conduta) no qual estejam previstas, entre outros pontos, as diretrizes de convivência da comunidade universitária, as obrigações e prováveis sanções, se for o caso, bem como um organograma e fluxograma de processos, a fim de nortear os processos e seu fluxo, de maneira que, para cada direito, haja uma obrigação respectiva (e, em havendo irregularidade, que haja responsabilidade/sanção prevista a ser aplicada).

Considerando-se que a Resolução do Conselho Universitário n. 0001/2012, aparentemente, não traz responsabilização alguma e que o código de conduta existente data de 1975, portanto, há a necessidade de um olhar mais dinâmico, dentro da atual conjuntura. Isto posto, com a premissa de que a Ouvidoria recebeu e encaminhou diversas manifestações que envolvem desacato a servidores (técnicos ou docentes) por parte dos discentes e entre os próprios discentes. Portanto, entende-se mister delinear um fluxograma claro a ser executado para os casos supracitados e outros;

✓ embora os atendimentos telefônicos não tenham sido contabilizados no presente relatório, a Ouvidoria/UnB recebe inúmeros telefonemas e demandas registradas referentes ao contato telefônico do Hospital Veterinário. As reclamações consistem no não acesso do público ao pré-atendimento telefônico. Recomenda-se, portanto, a ampliação do quadro de servidor/colaboradores para a referida unidade, para que tal deficiência seja suprida. Acrescido de melhorias na central telefônica e na prestação dos serviços e/ou expansão do acesso por outros meios que sejam úteis ao usuário. Medidas simples como a inclusão, no site do HVET, dos valores das consultas, do horário de atendimento, dos serviços que são prestados à comunidade em geral são essenciais para o deslinde do problema. Ações que já melhoram a qualidade da comunicação e, grosso modo, parecem responder aos questionamentos gerais da comunidade, ao menos àqueles que procuram a Ouvidoria;

✓ Telefone Geral UnB: a Ouvidoria/UnB recebe constantemente reclamações acerca do não funcionamento do telefone Geral UnB. Os relatos se referem a um serviço inexistente, uma vez que as ligações não são atendidas. Nesse sentido, recomenda-se melhoria do serviço prestado, capacitando e orientando os funcionários que nele trabalham e, de fato, estruturando uma central de atendimento telefônico para a Universidade.

## **10 Pesquisa de satisfação**

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do usuário, e, com o intuito de manter a qualidades 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. Nessa direção, em razão da adesão ao e-OUV, a demanda em tela começou a ser executada e para o próximo semestre já contaremos com alguns dados para apreciação e correção dos serviços da Ouvidoria e, por conseguinte, da própria UnB.

## **11 Considerações finais**

Desde sua criação até 30/06/2018, a Ouvidoria recebeu 7.624 (sete mil e seiscentas e vinte e quatro) manifestações. Desse total, após minuciosa análise, todas foram redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade. Ou seja, as manifestações foram devidamente tratadas e, em sua maioria, respondidas aos manifestantes.

No primeiro semestre, o número de manifestações cadastradas equivaleu a 1.050 manifestações, ao passo que no transcurso do mesmo período, no ano de 2016, foram 803. Um simples comparativo desses dados dá conta de um aumento real equivalente a 23,52% (vinte e três vírgula cinquenta e dois por cento), ou seja, 247 manifestações.

Mediante esse cenário, que representa considerável aumento no número de manifestações, e objetivando manter a qualidade e a efetividade do atendimento, tornou-se necessário mapear e revisar os processos, bem como capacitar, cada vez mais, a equipe da Ouvidoria, além de buscar instrumentos mais efetivos de trabalho, como a instalação de um novo sistema de Ouvidoria, integrado com o Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Outro fator preponderante é a formalização de áreas efetivas da Ouvidoria, como o Serviço de Informação ao Cidadão, que começou a ser reestruturado no 2º/2017.

Destarte, a Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática, buscando melhorias em suas instalações e estrutura física, como a aquisição de novos equipamentos (computadores) para todos os servidores. Não obstante questões materiais, têm-se buscado construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante o diálogo amplo, o que eclode na execução de ações, cada vez mais pontuais, no campo da mediação e da conciliação. Desta feita, a Ouvidoria atuou e atuará, no âmbito da UnB e, externo, se necessário, sensibilizando as lideranças sobre seu papel e a perspectiva de melhorias, ao passo que recomendará e estimulará a cultura de pacificação e da harmonia, no que couber, nos mais diversos casos aos quais a mesma esteja concretamente envolvida.

Sua atuação está intrinsecamente abarcando um projeto de comunicação amplo, almejando a divulgação de suas ações e serviços. Essa ação será melhor delineada no transcurso dos anos vindouros, visando ao princípio de eficiência e prestação de serviço de qualidade ao usuário que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem a questão.

A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a aprovação, em março de 2018, de seu novo regimento e instruções normativas que a regulam, bem como na legislação que está sendo edificada no cenário nacional.

Nessa direção, a Ouvidoria da UnB adequará seus relatórios e procedimentos às exigências das novas leis e instruções que fomentam e regulam sua atuação, objetivando-se a transparência e a uniformização, cada vez mais, de suas práticas.

Ressalta-se, ainda, 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, como a Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombusman*, almejando um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação e incorporação das boas práticas e exímias experiências no atendimento aos usuários, bem como no trato e resolução de conflitos e, ainda, na busca de respostas às manifestações que lhe são apresentadas.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social. Igualmente procura trabalhar com ampla alteridade, colocando-se no lugar do outro, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobretudo, sensível e humana, autônoma, plural e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para a execução dessa importante missão.

## Anexos

### 1. Resolução do Consuni n. 7/2011 e Regimento da Ouvidoria da UnB.

  
**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO N. 7/2011**

Aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional da Instituição, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso das atribuições em sua 379ª Reunião, realizada em 20/5/2011 e as que lhe foram conferidas pelo Estatuto da UnB, publicado no DOU n.7/1994, de 11/1/1994, e pelo Regimento Geral, publicado no DOU n. 80-E, de 25/4/2001, especialmente o disposto nos incisos VI e VII do art. 4º do Regimento Geral da UnB; o disposto no art. 53, inciso V, da Lei n. 9394/1996, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação, e considerando a Exposição de Motivos para o Processo de Criação da Ouvidoria da UnB e Aprovação do seu Regimento Interno,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar a emenda ao Estatuto da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso IV no art. 25 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "IV Ouvidoria";

Art. 2º Aprovar a alteração no Regimento Geral da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso V no art. 17 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "V A Ouvidoria".

Art. 3º Autorizar a criação da Ouvidoria da Universidade de Brasília na estrutura organizacional desta Instituição.

Art. 4º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor a partir da data publicada no Diário Oficial da União.

Brasília, 24 de maio de 2011.

  
José Geraldo de Sousa Junior  
Presidente

Cópia: Todas unidades.  
Notar



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

TÍTULO I – Da Natureza e Competência

- Art. 1º A Ouvidoria da Universidade de Brasília é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.
- Art. 2º Compete à Ouvidoria da Universidade de Brasília as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:
- I receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas e comentários de estudantes, professores, servidores do corpo técnico-administrativo e da sociedade, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Universidade de Brasília;
  - II receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;
  - III promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
  - IV promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
  - V recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;
  - VI produzir, semestralmente, relatório circunstanciado de suas

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

atividades, a ser apresentado para apreciação do Reitor e do Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

### Título II – Da Estrutura, das Atribuições e das Competências

#### Capítulo I – Da Estrutura

- Art. 3º A Ouvidoria da Universidade de Brasília terá a seguinte estrutura administrativa:
- I Ouvidor;
  - II Assessoria;
  - III Secretaria.
- Art. 4º A Ouvidoria da Universidade de Brasília será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

#### Capítulo II – Das Atribuições da Ouvidoria

- Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:
- I organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;
  - II orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
  - III receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
  - IV encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente,







## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;
- V propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- VI implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- VII orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UnB, promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento à comunidade universitária e externa;
- Parágrafo único. A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

### Capítulo III – Das Competências do Ouvidor

- Art. 6º Compete ao Ouvidor:
- I ouvir os membros da comunidade da UnB e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;
- IV recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade.
- Art. 7º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.
- § 1º No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.
- § 2º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados,

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

§ 3º O Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

- Art. 8º As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Reitor, para ciência e adoção de medidas cabíveis.
- Art. 9º O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.
- Art. 10. O Ouvidor terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores da Universidade de Brasília.

### Título III – Da Documentação

- Art. 11. As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:
- I data do recebimento da demanda;
  - II nome do demandante;
  - III endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
  - IV forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;
  - V proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
  - VI tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
  - VII situação apresentada;
  - VIII unidade envolvida;
  - IX resposta;
  - X data da resposta.

### Título IV – Dos Procedimentos Éticos

- Art. 12. O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA


consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

**Título V – Das Disposições Gerais**

- Art. 13. O Gabinete do Reitor, o Vice-Reitor, os Decanos, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas, dos Centros e Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.
- Art. 14. O Gabinete do Reitor assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UnB cumpra as atribuições previstas neste Regimento.
- Art. 15. Este Regimento entrará em vigor nesta data.

Brasília, 24 de maio de 2011.

José Geraldo de Sousa Junior  
Reitor



## 2. Instrução normativa n. 0001/2011.

### UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

#### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001 /2011.

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 que permearão essas atividades.

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO E REITOR DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24/5/2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília,

#### RESOLVE:

- Art. 1º Normatizar os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade quando da realização de atividades de colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão essas atividades.

#### CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

- Art. 2º Para efeitos desta Instrução, foram adotadas as seguintes definições:
- I Área: todas as unidades, no âmbito da UnB, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para resposta ao usuário, seja área meio ou fim;
  - II Autoridade competente: servidor que exerça cargo de chefia de área administrativa ou acadêmica na Universidade de Brasília (UnB);
  - III Consultor: servidor indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela UnB ou cidadãos que queiram se manifestar contra a atuação da Universidade;
  - IV Denúncia: declaração de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- V Reclamação: manifestação de insatisfação ou opinião (protesto, queixa ou crítica) desfavorável acerca dos serviços prestados pela Universidade;
- VI Sugestão: manifestação que contenha sugestão relacionada à prestação dos serviços da Universidade ou conduta de servidor;
- VII Elogio: manifestação de satisfação ou opinião favorável acerca dos serviços prestados pela Universidade.

### CAPÍTULO II

#### DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

Art. 3º Os prazos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas em cada tipo de resposta, por meio de correspondência oficial interna ou pelo sistema informatizado da Ouvidoria:

- I Denúncia: 30 dias úteis;
- II Reclamação: 15 dias úteis;
- III Sugestão: 15 dias úteis.

§ 1º Os prazos serão contados a partir da data de envio da manifestação ao consultor.

§ 2º Em caso de envio de manifestação de forma equivocada para área não competente, a contagem de tempo será cancelada e o prazo será contado do novo envio para a área competente.

§ 3º Os prazos poderão ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário devidamente cientificado.

§ 4º As áreas devem proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de dois dias de sua expiração.

### CAPÍTULO III

#### DOS CONSULTORES

Art. 4º As áreas administrativas e acadêmicas deverão, quando solicitado pela Ouvidoria, proceder à indicação e substituição de consultor e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação, deverão constar nome completo do consultor, CPF, identidade, data de nascimento, área de lotação, cargo e telefone para contato.

§ 2º O consultor e o suplente serão treinados por servidor indicado pela Ouvidoria por meio de atividades em sala de aula ou treinamento em local de trabalho.

Agv




2/3

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- Art. 5º Ao consultor fica vedada a apresentação de resposta diretamente ao interessado, devendo encaminhá-la, obrigatoriamente, à Ouvidoria.
- Art. 6º Os consultores deverão acessar periodicamente o sistema informatizado da Ouvidoria para verificação das manifestações sob sua responsabilidade.
- Parágrafo único. Em caso de erro ou não disponibilidade do sistema informatizado, os consultores deverão comunicar imediatamente o fato à Ouvidoria.
- Art. 7º Esta Instrução entra em vigor nesta data.

Brasília, 13 de junho de 2011.

  
José Geraldo de Sousa Junior  
Reitor

### 3. Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014.



#### **PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 01 CRG/OGU, 24 DE JUNHO DE 2014.

Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

O CORREGEDOR-GERAL DA UNIÃO e o OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO Substituto no uso de suas atribuições, tendo em vista o disposto nos artigos 14, inciso I e 15, inciso I, do Anexo I ao Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013, bem como nos artigos 2º, inciso I e 4º, inciso I do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, e no art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014;

Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias anônimas e pedidos de reserva de identidade nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

Considerando as orientações consolidadas pelo Supremo Tribunal Federal sobre o tratamento de denúncias anônimas, bem como a proteção outorgada pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2001, às informações de caráter pessoal;

#### **R E S O L V E M:**

Art. 1º. Esta Instrução Normativa regulamenta o tratamento de manifestações anônimas e solicitações de reserva de identidade no âmbito dos órgãos de controle do Poder Executivo federal.

§ 1º Para fins desta instrução normativa, considera-se:

I - denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;

II - reserva de identidade: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 2º. Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria do Poder Executivo federal, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§1º Recebida a denúncia anônima, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 3º. Sempre que solicitado, a ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º A ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante, hipótese em que o tratamento da denúncia será o previsto no art. 2º deste normativo;

§ 2º. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 3º A restrição de acesso estabelecida no **caput** deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no **caput** deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

Art. 4º Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**WALDIR JOÃO FERREIRA DA SILVA JÚNIOR**

**Corregedor - Geral da União**

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**

**Ouvidor – Geral da União Substituto**



## 4. Lei n.13.460, de 26 de junho de 2017.

26/07/2017

L13460



### Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

#### Vigência

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II

## DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

### CAPÍTULO IV

#### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196<sup>º</sup> da Independência e 129<sup>º</sup> da República.

MICHEL TEMER  
*Torquato Jardim*  
*Dyogo Henrique de Oliveira*  
*Wagner de Campos Rosário*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

\*

## 5. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017.

26/07/2017

D9094



### Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

#### **DECRETA:**

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

#### CAPÍTULO I

##### DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do [Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016](#), e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de



declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicos interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da [Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996](#);

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres;

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do **caput**, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

## CAPÍTULO II

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

### CAPÍTULO III

#### DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

### CAPÍTULO IV

#### DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

#### CAPÍTULO V

##### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e na [Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980](#).

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

#### CAPÍTULO VI

##### DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e
- III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br).

Art. 19. As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados a que se refere o [inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#).

#### CAPÍTULO VII

##### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.

Art. 22. Os Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 23. O [Decreto nº 8.936, de 2016](#), passa vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º .....

.....

V - .....

.....

b) tempo médio de atendimento;

c) grau de satisfação dos usuários; e

d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço.” (NR)

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 25. Ficam revogados:

I - o [Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009](#); e

II - o [Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005](#).

Brasília, 17 de julho de 2017; 196ª da Independência e 129ª da República.

MICHEL TEMER  
*Dyogo Henrique de Oliveira*  
*Wagner Campos Rosário*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.7.2017.

\*

## 6. Ato da Reitora n. 1695/2017.



ATO DA REITORIA N. 1695/2017

Cria o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (SIC/UnB).

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, tendo em vista o inciso I do art. 9º da Lei n. 12.527/2011 e o art. 9º do Decreto n. 7724/2012,

R E S O L V E:

Art. 1º Criar o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (SIC/UnB).

Art. 2º Criar a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Ouvidoria da Universidade de Brasília.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 30 de outubro de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 09/11/2017, às 09:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1790980** e o código CRC **EE0DB7A9**.

C/cópia: ESPECIFICAR AS UNIDADES PARA AS QUAIS O ATO FOI DISTRIBUÍDO.

**Referência:** Processo nº 23106.127592/2017-80

## 7. Instrução da Reitoria n. 0001/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2283769 - Instrução da Reitoria



Boletim de Atos Oficiais da UnB em  
26/03/2018

### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001/2018

Normatiza o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e define procedimentos que permearão essas atividades.

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e considerando a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24 de maio de 2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília –, as orientações da Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, as orientações consolidadas pelo Supremo Tribunal Federal acerca do tratamento de denúncias anônimas e da proteção outorgada pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, às informações de caráter pessoal e considerando os autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

#### R E S O L V E:

Art. 1º Normatizar o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e definir os procedimentos que serão adotados nessas atividades.

#### CAPÍTULO I

#### DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeitos desta Instrução foram adotadas as seguintes definições:

- I denúncia anônima: manifestação recebida sem a identificação do manifestante;
- II reserva de identidade ou sigilo do nome (acesso restrito à identidade): manifestação recebida de ofício, caso a Ouvidoria considere necessário, ou, ainda, por solicitação do manifestante que a sua identidade seja ocultada.

#### CAPÍTULO II

#### DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS ANÔNIMAS E COM RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 3º Apresentada denúncia anônima à Ouvidoria da UnB, essa deverá ser encaminhada às áreas responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos narrados.

§1º Recebida a denúncia anônima e havendo elementos suficientes, os órgãos apuratórios arquivarão a denúncia anônima e procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

[https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=2588554&infra\\_sistema=10000100&inf](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2588554&infra_sistema=10000100&inf)

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 4º A Ouvidoria da UnB deverá reservar a identidade do manifestante, caso seja solicitado e/ou seja verificada a necessidade.

§ 1º A Ouvidoria, de ofício ou por solicitação de manter a reserva do nome do manifestante, deverá encaminhar a manifestação às áreas de apuração sem o nome do demandante.

§ 2º A área apuratória será a responsável por garantir a reserva da identidade do demandante, se for indispensável a revelação do nome do(a) manifestante para a apuração dos fatos.

§ 3º A obrigação de manter a reserva do nome do demandante, estabelecida no *caput* desta Instrução, não se aplicará em caso de denúncia caluniosa, conforme prevê o art. 339 do Código Penal brasileiro ou, ainda, em caso de flagrante má-fé por parte do manifestante.

§ 4º A restrição de acesso à identidade prevista no *caput* desta Instrução encontra respaldo no art. 31 da Lei n. 12.527/2011, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

Art. 5º Esta Instrução em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 25/03/2018, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2283769** e o código CRC **D98979BD**.

## 8. Instrução da Reitoria n. 0002/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2284284 - Instrução da Reitoria



Boletim de Atos Oficiais da UnB em  
26/03/2018

### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018

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 que permearão essas atividades.

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e considerando a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24/5/2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília –, e os autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

#### RESOLVE:

Art. 1º Normatizar os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília quando da realização de atividades de colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão essas atividades.

#### CAPÍTULO I

#### DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeitos desta Instrução, foram adotadas as seguintes definições:

I Área: todas as Unidades, no âmbito da Universidade de Brasília, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para resposta ao usuário, seja área meio, seja área fim;

II Autoridade competente: servidor que exerça cargo de chefia de área administrativa ou acadêmica na Universidade de Brasília;

III Consultor: servidor das áreas indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela UnB ou cidadãos que queiram se manifestar contra a atuação da Universidade;

IV Manifestações: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

V Manifestante/demandante: usuário dos serviços da Ouvidoria da UnB autor da manifestação;

VI Denúncia: comunicação de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilícitos, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por discentes, agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

[https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=2589139&infra\\_sistema=100000100&inf](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2589139&infra_sistema=100000100&inf)



VII Elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou opinião favorável acerca dos serviços prestados por servidor ou pela Universidade de Brasília;

VIII Reclamação: manifestação de insatisfação a respeito dos serviços prestados pela Instituição;

IX Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração ou de acesso a informações públicas;

X Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UnB;

XI Pedido de informação pública: o acesso do usuário a informações públicas será regido pelos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO II

### DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

Art. 3º O prazo de resposta será de até 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo será contado a partir da data de envio da manifestação à área demandada.

§ 2º O prazo poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa e por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário convenientemente cientificado.

§ 3º As áreas devem proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

## CAPÍTULO III

### DOS CONSULTORES

Art. 4º As áreas administrativas e acadêmicas deverão, quando solicitado pela Ouvidoria, proceder à indicação e à substituição de consultor e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação deverão constar nome completo do consultor, matrículas FUB e SIAPE, área de lotação, cargo, e-mail e telefone(s) para contato.

§ 2º O consultor e o suplente poderão ser capacitados por servidor indicado pela Ouvidoria.

Art. 5º Ao consultor fica vedada a apresentação de resposta diretamente ao(à) manifestante, devendo encaminhá-la, obrigatoriamente, à Ouvidoria.

Art. 6º Esta Instrução entra em vigor nesta data e revoga a Instrução Normativa n. 0001/2011.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 25/03/2018, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2284284** e o código CRC **3D407D65**.

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2284284

## 9. Resolução do Conselho Universitário n. 0012/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2281567 - Resolução



Boletim de Atos Oficiais da UnB em  
26/03/2018

### RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO Nº 0012/2018

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria  
(OUV) da Universidade de Brasília.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições, em sua 449ª Reunião, realizada em 16/3/2018, e considerando o constante nos autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade de Brasília (Anexo desta Resolução).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 25/03/2018, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2281567** e o código **CRCD4706D73**.

## 10. Instrução Normativa n. 5, de junho de 2018.

19/09/2018

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018 - Diário Oficial da União - Imprensa Nacional



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



Publicado em: 25/06/2018 | Edição: 120 | Seção: 1 | Página: 46  
Órgão: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

O OUIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, o inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, o art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, o inciso X do art. 27 da Lei nº 3.341, de 29 de setembro de 2017, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º As unidades de ouvidoria atuarão de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - promover a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - unidade de ouvidoria: unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

III - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

- I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;
- III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo federal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais.

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 6º. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 7º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 8º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, ou sistema próprio da unidade de ouvidoria, desde que plenamente aderente à presente Instrução Normativa

§ 1º As unidades de ouvidoria deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 10. As unidades de ouvidoria deverão responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11. As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

§ 6º As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 16. As unidades de ouvidoria poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 19. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, serão definidos nos termos do inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016.

Art. 20. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral da União.

Art. 21. Fica revogada a Instrução Normativa OGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada (pdf).

