

I RELATÓRIO
SEMESTRAL 2017 DA

OUVI DO RIA



UnB

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2017 DA OUVIDORIA

Período: janeiro a junho/2017

Reitora

Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor

Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários

André Luiz Teixeira Reis

Decana de Pesquisa e Pós-Graduação

Helena Eri Shimizu

Decana de Administração

Maria Lucília dos Santos

Decano de Gestão de Pessoas

Carlos Vieira Mota

Decana de Extensão

Olgamir Amancia Ferreira

Decana de Ensino de Graduação

Cláudia da Conceição Garcia

Decana de Planejamento e Orçamento

Denise Imbroisi

Chefe do Gabinete da Reitora

Paulo César Marques da Silva

Ouvidora

Maria Ivoneide de Lima Brito

Assessoria Técnica da Ouvidoria

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

Elaboração e Revisão Textual

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito

Sumário

1. Apresentação	4
2. Base Legal	4
3. O papel da Ouvidoria	5
4. Equipe Ouvidoria	6
5. Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2017	6
5.1 Participação em eventos	7
5.1.1 Articulações para a implementação do e-Ouv	7
5.1.2 Campanha de Comunicação da Ouvidoria	7
5.1.3 Participação no Grupo de Trabalho que elaborou a cartilha para os calouros	8
5.1.4 Seminário de Segurança e Gênero na UnB	8
5.1.5 Reunião aberta junto à Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman: ABO	8
5.1.6 Momento Pedagógico	8
5.1.7 Eventos/Cursos de Capacitação da Equipe da Ouvidoria	9
5.1.8 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)	10
6 A Ouvidoria em Ação	10
7 Das manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas	11
7.1 Demandas recepcionadas por mês	11
7.2 Demandas por tipo de manifestação	12
7.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento	12
7.4 Demandas por público	13
7.5 Dos assuntos mais demandados	14
7.6 Setores demandados	15
7.7 Setores mais demandados	17
7.8 Índice de resolutividade	17
8 Recomendações	18
9 Pesquisa de satisfação	20
10 Considerações finais	21
11 Anexos	23

1 Apresentação

O relatório em voga almeja prestar informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília, no transcurso de 1º/2017, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas 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, de 24/5/2011, que aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional; 2) a Instrução Normativa da Reitoria n. 1, de 12/5/2011, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Instituição para atendimento às demandas encaminhadas e define procedimentos que permearão as atividades desenvolvidas.

A Ouvidoria da UnB segue, ainda, o contido na Instrução Normativa n. 1, de 5/11/2014, 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, de 23/5/2014, 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 n. 1 CRG/OGU, de 24/6/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Não obstante, destaca-se, ainda, a Lei n. 13.460, de 26/6/2017, 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, de 17/7/2017, 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, Sistema Eletrônico (SEI), *e-mail*, atendimento presencial e correspondência.

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) o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- c) o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- d) o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

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.

4 Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria atualmente é composta pela Ouvidora e por duas Assessoras Técnicas, a saber:

- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora);
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Assessora Técnica);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica).

A Assessoria Técnica e a Ouvidora atuam no atendimento dos(as) cidadão(ã)s via sistema informatizado, *e-mail*, *carta* 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.

5 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2017

No ensejo de executar ação constante e contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria, o que coaduna com um processo amplo de divulgação interna e externa de nossos serviços, a Ouvidoria da UnB trabalhou no sentido de participar dos importantes eventos e projetos que estão intrinsecamente relacionados a sua área de atuação, não obstante as dificuldades existentes em relação ao reduzido quadro de servidores.

5.1 Participação em eventos

A atual gestão assumiu a função com um olhar de diálogo enquanto 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: objetivando atuar como ponte entre a sociedade e o estado, mediante escuta sensível e eficiente;
- ii) a Ouvidoria enquanto agente formador: o que implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, 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 no sentido de mostrar a importância de sua missão e função;
- iii) articular e fomentar ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB: destacando seu papel primordial nesse processo, o que está intrinsecamente relacionado à promoção do intercâmbio entre ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre ouvidorias 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 seguintes eventos/ações.

5.1.1 Articulações para a implementação do e-Ouv

A fase de organização, estruturação e análise para a implementação do sistema e-Ouv foi iniciada. 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. A previsão para o lançamento do sistema é julho/2017.

5.1.2 Campanha de Comunicação da Ouvidoria

Em conjunto com a Administração Superior e 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 eclodirá em uma campanha de divulgação em massa e, por conseguinte, na execução do projeto da Ouvidoria proativa. Mediante a revisão/elaboração de material

de divulgação (folder, por exemplo), que abarcará sua missão, função, meios de acesso, forma de registro de manifestação, os temas mais abordados, entre outros aspectos.

5.1.3 Participação no Grupo de Trabalho que elaborou a cartilha para os calouros

Em conjunto com a Administração Superior, os Decanatos de Assuntos Comunitários, de Extensão e de Graduação, além de outras áreas envolvidas, a Ouvidoria participou ativamente da construção da cartilha sobre assédio sexual no âmbito da UnB. O material será entregue aos calouros, no transcurso da primeira semana de aulas (2017/2), almejando fornecer-lhes um esclarecimento geral quanto à questão de insegurança no *campus*, ao passo que pontua prováveis episódios de violência, além de esclarecer e fornecer os telefones úteis e possíveis encaminhamentos ou áreas a serem demandadas, caso esses episódios negativos venham a ocorrer.

5.1.4 Seminário de Segurança e Gênero na UnB

Seminário: Segurança se Faz em Comunidade com Respeito à Diversidade. Realizado no transcurso de 29 e 30 de março de 2017, no Auditório da ADunB, no *Campus* Universitário Darcy Ribeiro. A Ouvidoria foi um dos organizadores do evento e buscou mobilizar a comunidade da UnB para a discussão de diretrizes para uma política de segurança nos *campi*, na perspectiva de gênero, raça, etnia e orientação sexual. O evento emergiu como um marco inaugural em um processo educativo em prol da segurança e do convívio harmonioso, marcado pelo respeito e pela valorização da diversidade, característica peculiar de nossa comunidade acadêmica.

5.1.5 Reunião aberta junto à Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman: ABO

A equipe da Ouvidoria participou da reunião aberta a todos os(as) ouvidores(as) do DF, de organizações públicas ou privadas, para discutir a reestruturação da Associação Brasileira de Ouvidores – Seccional DF, ocorrida em 12/12/2016, no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Brasília.

5.1.6 Momento Pedagógico

A Ouvidora foi uma das palestrantes no evento intitulado Momento Pedagógico, organizado pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE), cujo objetivo foi promover discussões sobre metodologia do ensino superior, tendo como premissa a contraposição entre a teoria e a prática do magistério superior à luz da vivência dos professores do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da UnB. O tema abarcado pela Ouvidoria foi a resolução de conflitos. Na oportunidade, foi realizada, pela equipe do Decanato de Gestão de Pessoas, a Oficina de Habilidades Sociais.

5.1.7 Eventos/Cursos de Capacitação da Equipe da Ouvidoria

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

- i) Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, realizado nos dias 14 a 16/3/2017, em Florianópolis, tendo como objeto de estudos os seguintes temas: A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios. Atributos essenciais da Ouvidoria e comunicação do Ouvidor. Melhores práticas em Ouvidoria. Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria. Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado. O curso foi ministrado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman e a premissa foi explicitar uma visão geral sobre o papel do Ouvidor e seu delineamento;
- ii) Visita técnica na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC): mediante relato e troca de experiências, em 16/3/2017;
- iii) Primeiro Ciclo de Palestras sobre Qualidade de Vida no Trabalho e Diversidade, ocorrido em 15/2/2017. Tema: Riscos Psicossociais e Saúde Mental no Trabalho;
- iv) Terceiro Ciclo de Palestras Assédio Moral e Organizacional (17 e 19/5/2017). Tema abarcado: Violência no trabalho: Assédio, uma faceta. A Ouvidoria participou da mesa-redonda: Assédio na UnB: como lidar?;
- v) Evento no Ministério Público em comemoração ao Dia do Ouvidor;
- vi) III Encontro Nacional de Ouvidores Universitários do Centro-Oeste, em Campo Grande, dia 27/4/2017. Discutiu as potencialidades e desafios das Ouvidorias no Brasil, a conduta ética e política do Ouvidor Universitário, além das oficinas de mediação;
- vii) Participação no curso *Mídia Training*;
- viii) Capacitação no Curso Lei de Acesso à Informação (Parceria Senado/UFMG). Temas: Lei de Acesso à Informação no Brasil. 1 a 21/5/2017;
- ix) Capacitação no curso Ouvidoria na Administração Pública (parceria Senado/UFMG). Temas: Fundamentos e atuação na Ouvidoria Pública e Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas: abordagem introdutória;
- x) Participação no Grupo de Trabalho para criação de suporte para estudantes em crise, com vistas a estabelecer um fluxo de informações e ações que possam ser executadas pela UnB, dentro dos limites da competência da Ouvidoria e demais setores envolvidos. Em 2/6/2017, na Diretoria da Diversidade;
- xi) Participação na Comissão Permanente “Simplifica UnB”;
- xii) Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB, um marco dentro das políticas públicas na Universidade. Data: 22/6/2017.

5.1.8 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 amplas 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 diversas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos.

6 A Ouvidoria em Ação

De acordo com a Ouvidoria Geral da União,

Ouvidoria Pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados. (2012).

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, um 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 diversas reuniões com as mais diversas áreas, entre as quais destacam-se:

- Reunião com o Decano de Assuntos Comunitários para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, bem como para a construção de uma agenda positiva que proporcione à UnB, por intermédio do DAC, uma atuação efetiva frente a todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais questões acadêmicas;
- Reunião com o Diretor da Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica para tratar de questões acerca de estágios, monitorias e alguns processos acadêmicos;
- Reunião com a Decana de Pós-Graduação para tratar de denúncias que envolvem os processos seletivos e respectivos editais;
- Reunião com o Vice-Reitor acerca de denúncias que envolvem alguns discentes e, ainda, questões que envolvem ações da Secretaria de Administração Acadêmica, o DFTRANS e outros, além de providências em relação aos processos e questões internas da Ouvidoria;
- Reunião com a Reitora, com vistas à apresentação geral da Ouvidoria, de seu plano de trabalho, do retrato da situação do setor, de sua missão, de seus princípios, das metas, dos dados, dos desafios, entre outros aspectos. Além de reunião com toda a equipe da Reitora, ocorrida em 22/6/2017;
- Reunião com o Chefe do Gabinete da Reitora com vistas ao bom andamento dos trabalhos e à construção de diálogo pleno e alinhamento de ações futuras;

- Contatos com a Diretora do Instituto de Letras para discussão de alguns casos e proposição de recomendações;
- Reunião com os Decanos do Decanato de Gestão de Pessoas (Cláudia Costa e Carlos Mota), bem como com os assessores Jeferson Sarmiento e Ana Carolina para discussão de casos sigilosos e alguns gargalos do DGP, como a aparente morosidade no andamento dos processos na Coordenadoria de Operações Financeiras/COFIN, e na Coordenadoria de Cadastro e Registro funcional/COREF, e alguns gargalos nos processos seletivos dos professores substitutos.

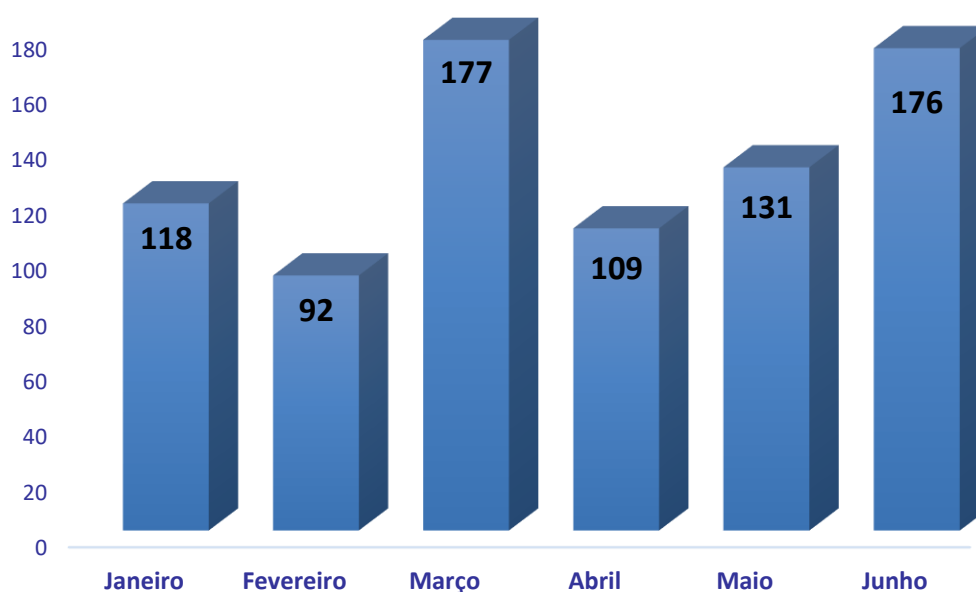
Ressalta-se, ainda, a execução de reuniões no âmbito interno, para discutir os prováveis encaminhamentos em relação a todos os casos, tanto os restritos, quanto os sigilosos, e as ações a serem desenvolvidas junto às demais instâncias da UnB.

7 Das manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema interno de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou no primeiro semestre de 2017, 803 manifestações, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2017. Desse montante, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

7.1 Demandas recepcionadas por mês

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico abaixo, o mês com o maior número de manifestações foi o de março, cujo montante foi de 177 (cento e setenta e sete manifestações).



7.2 Demandas por tipo de manifestação

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

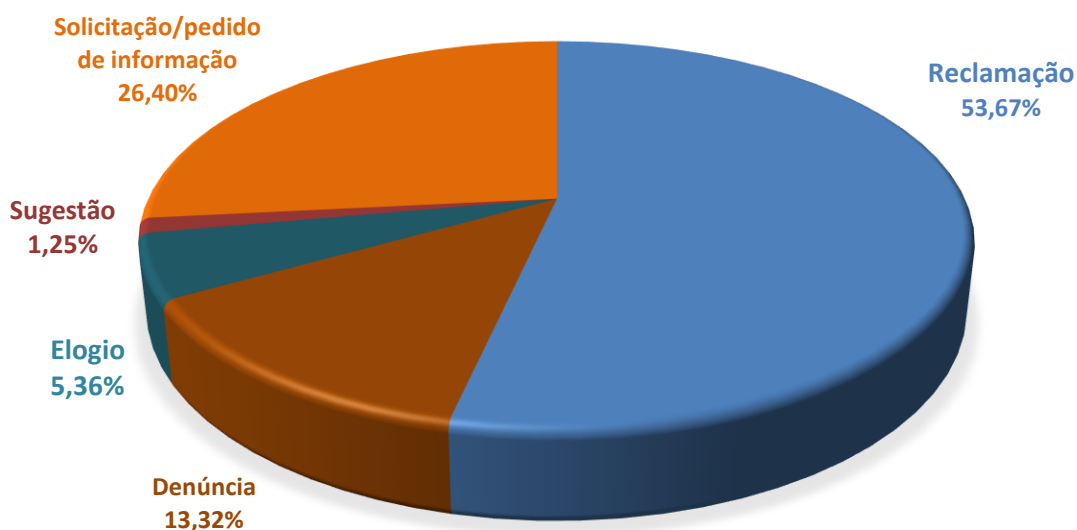
Solicitação/pedido de informação: 26,40% (vinte e seis vírgula quarenta por cento);

Denúncias: 13,32% (treze vírgula trinta e dois por cento);

Elogios: 5,36% (cinco vírgula trinta e seis por cento);

Sugestão: 1,25% (um vírgula vinte e cinco por cento).

Por sua vez, o gráfico abaixo, ao demonstrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 1º semestre de 2017, ressalta que, mais uma vez, a reclamação foi a mais demandada, alcançando o índice de 53,67% do total de manifestações.

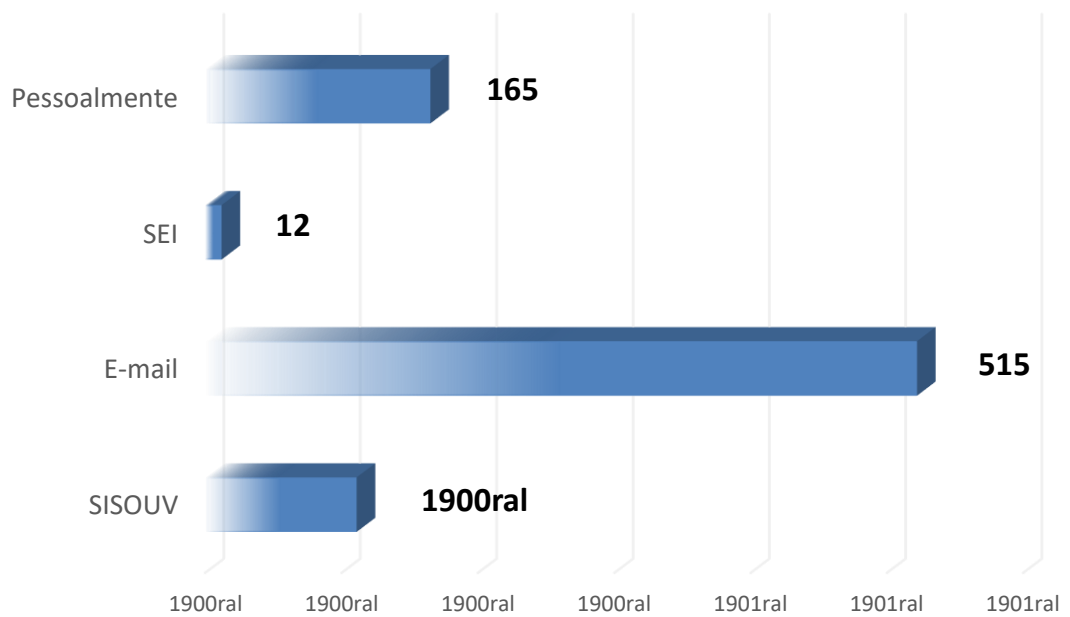


7.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), por *e-mail*, pelo sistema informatizado da UnB (SISOUV) e por meio de carta/ofício.

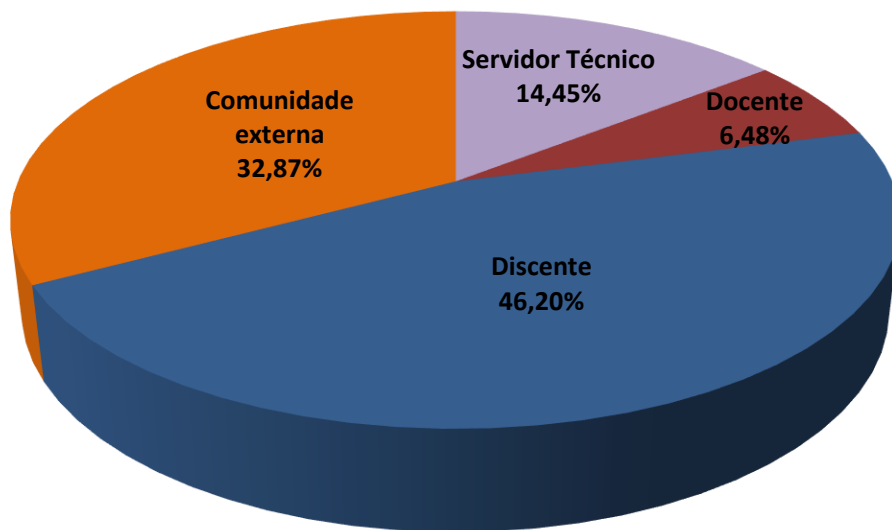
Cabe ressaltar que, com a implantação do Sistema Eletrônico de Informações na Universidade, em maio de 2016, houve certo equívoco por parte da comunidade interna que entendeu que o SEI poderia ser uma forma de registro de manifestações. Contudo, inicialmente, a Ouvidoria não adotou esse tipo de acesso, pois não teria como controlar a disponibilidade e/ou visualização da manifestação por todos os servidores lotados em um mesmo 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 ressalta, foram contabilizados 803 acessos à Ouvidoria no primeiro semestre de 2017, conforme demonstra o gráfico a seguir:



7.4 Demandas por público

A estatística apresentada neste relatório, considerando o público atendido, leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa.

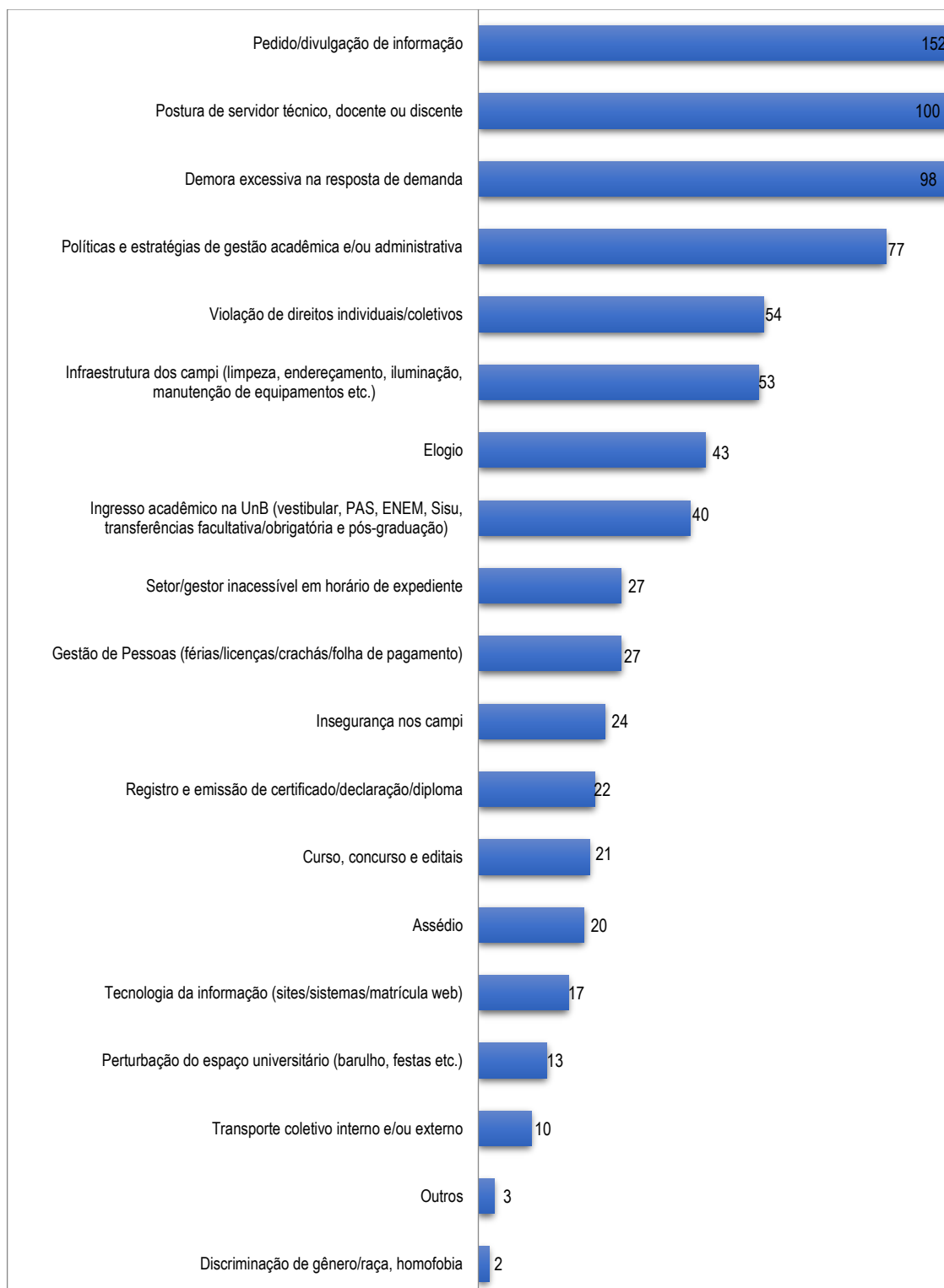


■ Servidor Técnico ■ Docente ■ Discente ■ Comunidade externa

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	264
Discente	371
Docente	52
Servidor técnico	116

7.5 Dos assuntos mais demandados

Na sequência, estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2017 e cujo gráfico abaixo relaciona de forma decrescente os assuntos mais demandados.



7.6 Setores demandados

A seguir, o quadro apresenta todos os setores que foram demandados no 1º /2017, com a respectiva quantidade de demandas. Os dados estão em ordem alfabética.

SETOR	SIGLA	1º/2017
Arquivo Central	ACE	1
Biblioteca Central	BCE	25
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	6
Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos	CAEP	1
Centro de Desenvolvimento Sustentável	CDS	1
Centro de Educação a Distância	CEAD	3
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	2
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Formação de Recursos Humanos em Transporte	CEFTRU	1
Centro de Produção Cultural e Educativa	UnBTV	1
Centro de Informática	CPD	5
Centro de Planejamento	CEPLAN	1
Cerimonial	CERI	26
Comissão de Ética	CE	1
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	1
Decanato de Administração	DAF	6
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	36
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	21
Decanato de Extensão	DEX	5
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	61
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPG	11
Departamento de Artes Visuais	VIS	4
Departamento de Ciência da Computação	CIC	3
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	4
Departamento de Enfermagem	ENF	10
Departamento de Engenharia Civil	ENC	3
Departamento de Engenharia de Produção	EPR	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	3
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1
Departamento de Farmácia	FAR	2
Departamento de Filosofia	FIL	4
Departamento de Genética e Morfologia	GEM	1
Departamento de Geografia	GEA	2
Departamento de História	HIS	2
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	11
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	3
Departamento de Matemática	MAT	5
Departamento de Psicologia Clínica	PCL	3
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	23
Diretoria da Diversidade	DIV	4
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	8
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	2

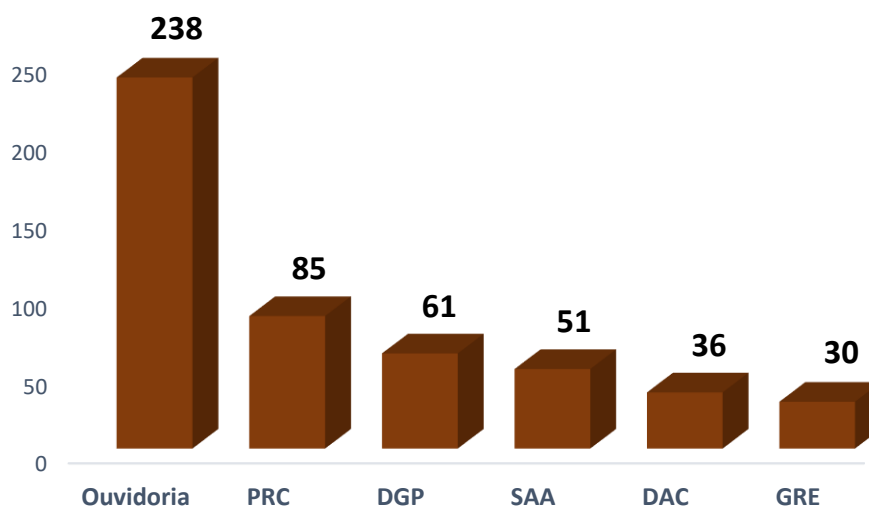
SETOR	SIGLA	1º/2017
Diretoria de Terceirização/DAF	DTer	6
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	27
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Faculdade de Ceilândia	FCE	6
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	2
Faculdade de Comunicação	FAC	4
Faculdade de Direito	FD	3
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	6
Faculdade de Educação	FE	11
Faculdade de Educação Física	FEF	6
Faculdade de Medicina	FM	2
Faculdade de Planaltina	FUP	5
Faculdade de Saúde	FS	1
Faculdade do Gama	FGA	3
Gabinete do Reitor	GRE	30
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	3
Hospital Veterinário	HVET	4
Instituto de Artes	IdA	10
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	2
Instituto de Física	IF	3
Instituto de Geociências	IG	3
Instituto de Ciências Humanas	IH	1
Instituto de Letras	IL	10
Instituto de Psicologia	IP	11
Instituto de Química	IQ	7
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Interfoco UnB	Interfoco	3
Núcleo de Medicina Tropical	NMT	1
Ouvidoria	OUV	238
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	85
Procuradoria Jurídica	PJU	2
Restaurante Universitário	RU	8
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	51
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	12
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
UnBDigital		1

7.7 Setores mais demandados

Das 803 manifestações, os setores mais demandados foram: a Ouvidoria, com 238 manifestações; a Prefeitura do *Campus*, com 85, o Decanato de Gestão de Pessoas, com 61; a Secretaria de Administração Acadêmica, com 51; o Decanato de Assuntos Comunitários, com 36 e, por fim, o Gabinete da Reitora, com 30 manifestações.

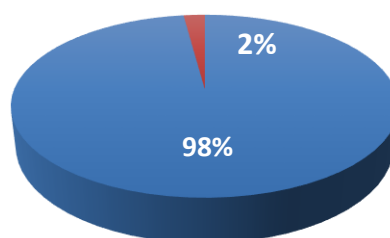
No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 238 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

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 a necessidade de uma mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor da Universidade.



7.8 Índice de resolutividade

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolutividade da Ouvidoria, das 803 manifestações apresentadas, 98% (noventa e oito por cento foram devidamente respondidas), a saber: 787 respondidas e 2% (16) não foram respondidas, tendo em vista que os setores demandados não efetuaram as ações cabíveis quanto às questões suscitadas pelos manifestantes.



■ Demandas respondidas pelo setor ■ Demandas não respondidas pelo setor

8. 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, reclamações, solicitações, elogios 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 semestre à frente da Ouvidoria, e mediante o quadro estatístico dos dados, apresentamos à comunidade acadêmica algumas recomendações pontuais, a saber:

✓ A Ouvidoria emerge como a mais demandada, não no sentido negativo, mais no sentido de já providenciar a solução para a questão, nessa direção, mister fomentar e estruturar a Ouvidoria, desde questões mais estruturais como aquisição de materiais e equipamentos, quanto, ampliar o quantitativo de sua equipe e, ainda, o quantitativo de suas verbas, para que, entre as diversas frentes de trabalho, possa articular capacitação de sua equipe, o que poderá possibilitar, inclusive, respostas mais imediatas ao usuário. Sugere-se, ainda, 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 Instituição/setores demandados.

✓ A Prefeitura do *Campus* aparece entre as mais demandadas, no que se refere à infraestrutura e outros tópicos. Todavia, o tema insegurança nos *campi* é assunto recorrente e da mais alta relevância. Como exemplo, cita-se o caso da Biblioteca Central (BCE). Todo esse contexto requer um olhar sensível e a construção de um plano de reestruturação e organização de segurança e do espaço da unidade supracitada. Trata-se de ambiente público frequentado diariamente por, no mínimo, quatro mil usuários. Portanto, necessário: i) instalação de câmeras, para monitoramento dos diversos locais; ii) instalação de catracas ou controles de acesso mais atuais que possam detectar metais – houve casos que pessoas entraram armadas no respectivo local, isso pode ensejar problemas graves para os usuários/instituição; iii) melhorar as condições de acessibilidade, como manutenção preventiva e corretiva nos elevadores; iv) a confecção de corrimão nas escadas; v) a revisão e a manutenção geral dos banheiros; vi) a ampliação do número de porteiros/vigilantes para circularem no ambiente, ressalte-se que a própria Ouvidoria teve um furto em suas dependências, no transcurso do mês de março, do corrente. Para tanto, recomenda-se que os servidores da unidade sejam ouvidos e outras proposições e encaminhamentos sejam desenhados.

✓ Outra área fundamental da UnB diz respeito ao Decanato de Gestão de Pessoas. Uma sugestão seria de que essa área “retirasse os papéis pardos” de seus espaços, ou seja, abra 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 nas áreas da COREF e da 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 um

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.

✓ No que tange aos discentes e seus respectivos processos acadêmicos, há inúmeras reclamações concernentes à Secretaria de Administração Acadêmica (SAA). 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 iniciam-se 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, bem 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, desta 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 o 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 Acadêmicas, com vistas a um estudo mais aprofundado do tema e a propor ações nessa direção; x) troca ou “sofisticação” do sistema (SIGRA) para emissão virtual de declarações de aluno regular, de passe estudantil etc.; xi) investimento na formação e qualificação dos servidores, em particular, no âmbito do atendimento ao público.

✓ 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 nenhuma responsabilização e que o código de conduta existente data de 1975, portanto, merece 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, são recorrentes as manifestações quanto ao Hospital Veterinário (HVET). Em particular, destacando-se a reclamação em razão dos telefones que não são atendidos. Sugere-se, portanto, a ampliação do quadro de servidor para a referida unidade ou, ao menos, estagiários, para que tal deficiência seja suprida. Ou melhorias na central telefônica. Bem como que 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. 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.

✓ Os processos que são encaminhados ao GRE, inicialmente, envolvem os casos gerais da Universidade, mas, sobretudo, aqueles processos que dizem respeito à Comissão de Ética. Nessa direção, recomenda-se que a referida Comissão possa reunir-se com a maior brevidade possível, tenha uma agenda de reuniões estruturada e com um prazo menor, com o fito de apresentar à comunidade a resposta com a maior celeridade cabível, respeitadas as limitações da área.

9. 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 qualidade dos serviços prestados, identificar e propor prováveis correções de falhas que sejam levantadas nos processos de trabalho, sobretudo, da própria Ouvidoria, mister efetuar uma pesquisa de satisfação no sistema que utilizamos.

Todavia, em razão do *déficit* de servidores na Ouvidoria, tal demanda ainda não pode ser implementada.

10. Considerações finais

Desde sua criação, a Ouvidoria recebeu 5.779 manifestações (até 30/6/2017). 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 803 manifestações, ao passo que no transcurso do mesmo período, no ano de 2016, foram 644. Um simples comparativo desses dados dá conta de um aumento real equivalente a 24,6%, ou seja, 159 manifestações.

Mediante esse cenário, que representa um considerável aumento no número de manifestações, e objetivando-se 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 deverá 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 âmbitos, para uma atuação efetiva, mediante o diálogo amplo, o que eclode na execução de ações, cada vez mais pontuais, no âmbito 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 no âmbito da universidade, 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 do próximo semestre e 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 atuará de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a aprovação de seu novo regimento e instruções normativas que a regulam, bem como no âmbito da legislação legal 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 encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social. Ao passo que 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 nosso olhar.

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

C/cópia: Todas unidades.
NÓtar



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

TÍTULO I – Da Natureza e Competência

- Art. 1^º 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. 2^º 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

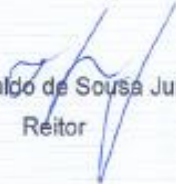
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

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.

Normaliza 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 Normalizar 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.

Agr




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. Instrução Normativa N. 01 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014



Controladoria-Geral da União
Ouvidoria-Geral da União

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2014.

O Ouvidor-Geral da União, no uso de suas atribuições, tendo em vista o disposto no art. 116, V, “a”, da Lei nº 8.112, de 11 de novembro de 1990; nos arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003; nos arts 4º e 9º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; nos arts. 30 e 31 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967; nos arts. 16 e 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; no art. 14 do Anexo I ao Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013; bem como no art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014;

Considerando a necessidade de 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;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a necessidade de 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;

Considerando, ainda, que a Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (1ª Consocial) aprovou proposta de criação de lei nacional, acolhendo as expectativas apresentadas na quase totalidade dos Estados, no sentido de organizar, fortalecer e efetivar a atuação das ouvidorias brasileiras.

RESOLVE:

Art. 1º As ouvidorias públicas do Poder Executivo federal deverão observar as normas estabelecidas nesta Instrução.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria pública federal a 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.

Art. 2º A ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e 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 - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º A ouvidoria pública federal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:

- I - elaborar plano de trabalho anual;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;
- IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;
- V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI - 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.

§1º Cada ouvidoria pública federal deverá remeter à Ouvidoria-Geral da União, dados e informações, de acordo com regulamentação específica.

§2º Os relatórios produzidos pelas ouvidorias públicas federais deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral.

§ 3º A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelas 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.

Art. 4º Cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

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

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

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput**, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 8º À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§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. 9º Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 10 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral da União.

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após sua publicação.

JOSÉ EDUARDO ELIAS ROMÃO
Ouvidor-Geral da União

5. Lei 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.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

1/7

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 conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá 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 precípua, 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; 196º da Independência e 129º 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

*

6. Decreto 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 exigir-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 as 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.

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.

*