

Relatório Anual da Ouvidoria 2024



UnB

Relatório Anual 2024

Reitora

Rozana Reigota Naves

Vice-Reitor

Márcio Muniz de Farias

Decana de Assuntos Comunitários

Camila Alves Arede

Decano de Administração

Jeremias Pereira da Silva Arraes

Decano de Ensino de Graduação

Tiago Araújo Coelho de Souza

Decana de Extensão

Janaína Soares de Oliveira Alves

Decano de Gestão de Pessoas

Peterson Góes Silva

Decano de Pós-Graduação

Roberto Goulart Menezes

Decana de Pesquisa e Inovação

Renata Aquino da Silva

Decano de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional

Sérgio Ricardo Miranda Nazaré

Ouvidora

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

Equipe Ouvidoria

Luciana Silva Alves

Rafael Rodrigues de Melo

Equipe SIC

André Luiz Lacerda Medeiros

Renata Filgueira Costa

Tereza Cristina Borges Curado

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI)

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra



Sumário

Apresentação	3
Sumário Executivo.....	4
A Ouvidoria da UnB.....	5
Base legal	5
Equipe da Ouvidoria.....	5
Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas na Ouvidoria	6
Comparativo anual.....	7
Demandas por tipo de manifestação.....	8
Demandas por canal de acesso.....	9
Demandas por público	10
Assuntos mais demandados	11
Assédio Moral e Assédio Sexual.....	11
Setores mais demandados.....	12
A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	14
Equipe do SIC	14
O SIC em números.....	14
Situação dos pedidos de acesso à informação	15
Tipos de decisão.....	16
Motivos para negativa de acesso.....	17
Assuntos dos pedidos de acesso à informação mais demandados	18
Setores mais demandados pelo SIC – 2024	18
Da interposição de recursos – 2024.....	19
Transparência Ativa	21
Carta de Serviços ao Usuário	23
Avaliação de Satisfação.....	23
Capacitações Realizadas pela Ouvidoria da UnB em 2024	24
Recomendações.....	25
Apêndice A	27

Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar à sociedade, nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação cadastrados e tratados pelas unidades administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília (UnB) no ano de 2024.

A parte inicial do relatório é dedicada à descrição sumária do desempenho das atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Em seguida, são apresentados os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas no período.

Os dados apresentados foram coletados na Plataforma Fala.BR, nas planilhas mantidas pela Ouvidoria e pelo SIC da UnB e por meio do Painel Resolveu e do Painel da Lei de Acesso à Informação.¹

¹ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> e <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Sumário Executivo

A Ouvidoria é uma instância de apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, por meio do recebimento, análise e tratamento de manifestações relativas aos serviços prestados pela Universidade, fazendo a interlocução entre as áreas. Atua com as manifestações previstas na Lei nº 13.460/2017 – denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões –, atendendo tanto à comunidade interna como à extrauniversitária.

O SIC, por sua vez, é a unidade administrativa responsável por garantir o acesso às informações públicas ligadas à Universidade de Brasília, atendendo integralmente ao disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e às orientações da Controladoria-Geral da União.

Ouvidoria

Nº de manifestações: 1.713

Situação das manifestações: 100% concluídas

Tipo + demandado: Reclamação (33%)

Canal de entrada: internet (99%)

Tempo médio de resposta: 19,08 dias

Satisfação do usuário: 50,68% satisfeitos

SIC

Nº de pedidos de acesso à informação: 591

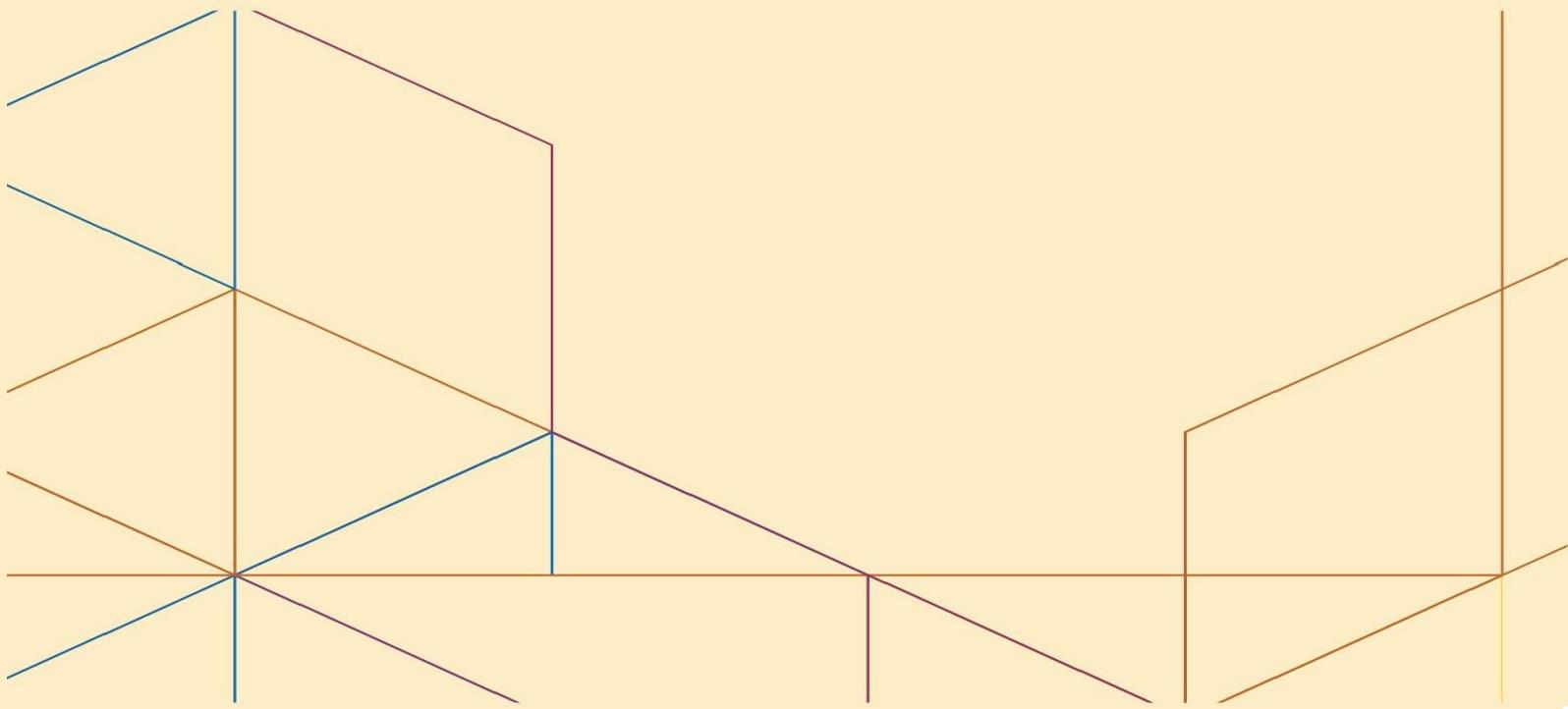
Status dos pedidos: 100% respondidos

Tipo de resposta aos pedidos: (78,51%) acesso concedido

Tempo médio de resposta: 13,87 dias

Omissões: nenhuma

Total de recursos: 63 (36 – chefe hierárquico; 14 – autoridade máxima do órgão; 8 – CGU; 5 – CMRI)



A Ouvidoria da UnB

A Ouvidoria da Universidade de Brasília (UnB) é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e, nesta condição, deve recepcionar e tratar suas manifestações por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, denominada Fala.BR.

No âmbito universitário, a unidade é vinculada ao Gabinete da Reitora, sendo regida pela Resolução do Conselho Universitário nº 0043/2021.

De acordo com a Resolução, a Ouvidoria da UnB é “um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes, servidores(as) técnico-administrativos(as) e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas”.

Assim, além de ser o canal para recepcionar as demandas da comunidade acadêmica, a Ouvidoria tem importante papel no desenvolvimento e melhoria dos processos de trabalho e das relações interpessoais, ao contribuir com propostas e dados gerenciais que visem à correção de falhas e omissões na prestação dos serviços.

Para atender a essas atividades, a Ouvidoria conta com duas equipes: equipe de Ouvidoria e equipe do SIC.

Base legal

A partir da publicação da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias tiveram seu papel legalmente instituído como unidade responsável pelo recebimento de manifestações acerca dos serviços públicos prestados. Além disso, há vários normativos que disciplinam a atuação da Ouvidoria, como o Decreto nº 9.492/2018, o Decreto nº 10.153/2019, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além da Portaria CGU nº 116/2024. Internamente, a atuação da Ouvidoria e do SIC está prevista no Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário nº 0043/2021.

Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria da UnB atua no atendimento aos(as) cidadãos(ãs) pessoalmente, via Sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), de acompanhamento da Controladoria-Geral da União (CGU), e por correspondência (carta/ofício). Destaca-se, ainda, um volume considerável de pré-atendimento telefônico, via *e-mail* e via sistema SEI que a equipe da Ouvidoria realiza diariamente.

As demandas são recepcionadas, examinadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, analisadas as respostas pela equipe da Ouvidoria e

remetidas ao(à) manifestante, assim como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

A Ouvidoria é composta, atualmente, pela Ouvidora Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra e pelos Assessores Técnicos Luciana Silva Alves e Rafael Rodrigues de Melo.

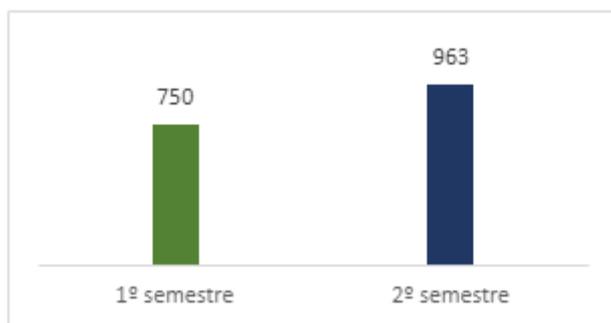
Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas na Ouvidoria

Nesta seção serão apresentados os dados referentes às manifestações tramitadas internamente para as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, bem como aquelas respondidas pela própria Ouvidoria.



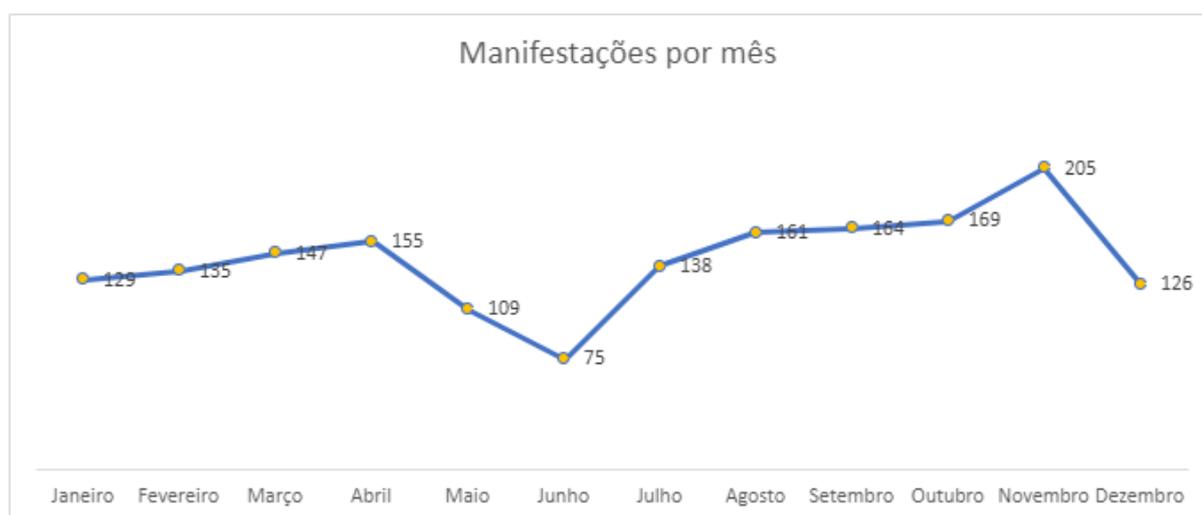
FONTE: PAINEL RESOLVEU, EM 7 MAR. 2025.

Como se pode observar, a Ouvidoria recebeu mais de 1.700 manifestações em 2024. Todavia, esse número é 23,87% menor se comparado a 2023. Isso decorre em razão do movimento paredista dos servidores técnicos-administrativos e docentes que ocorreu no 1º semestre de 2024 (113 dias). No gráfico a seguir, verifica-se que houve menos registros nesse período.



FONTE: OUV/UNB, 2024.

Analisando o desempenho mensal, o mês com mais registro foi novembro, período em que houve a mudança da alta gestão e de algumas diretorias acadêmicas, e foram recepcionadas manifestações de agradecimento e elogios aos servidores e equipes que compuseram as unidades administrativas.



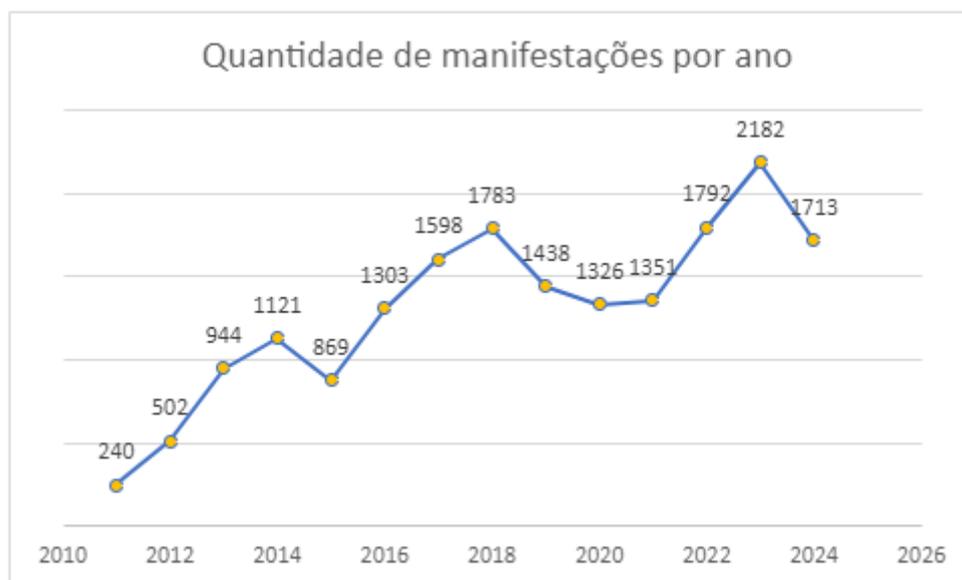
FONTE: OUV/UNB, 2024.

No que diz respeito ao tratamento e resposta, 100% das manifestações foram tratadas e concluídas e o tempo médio de resposta foi de 19,08 dias. Apesar de o tempo médio estar dentro do previsto em lei, que é de até 60 dias (já considerada a prorrogação legalmente predita), observa-se que 11,68% das manifestações foram respondidas além do prazo previsto em lei. Nesses casos, a Universidade de Brasília é acionada pela Controladoria-Geral da União para que sejam adotadas medidas corretivas. Conforme disciplina o Regimento Interno da Ouvidoria, essas determinações são encaminhadas ao Gabinete da Reitora para que a área omissa responda a demanda.

Comparativo anual

Como explicitado acima, houve uma queda no número de manifestação em relação a 2023, porém, é próximo ao ano de 2022, quando houve a retomada das atividades presenciais após o

período de COVID-19. Isso corrobora a tese de que, durante os períodos de greve ou pouca atividade na Universidade, diminui o número de registros de ouvidoria.



FORNTE: OUV/UNB, 2024.

Demandas por tipo de manifestação

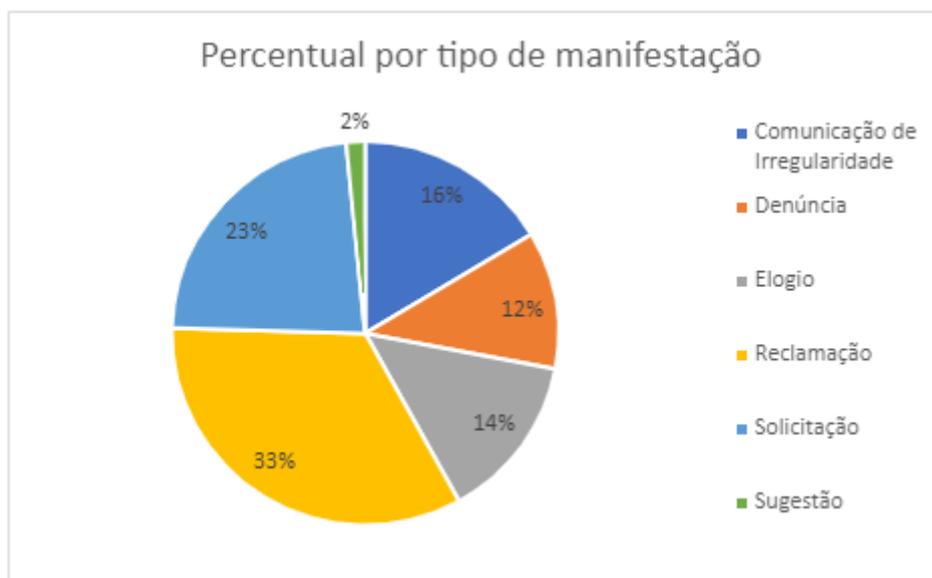
Cada manifestação é classificada em um tipo, por conteúdo:

- **comunicação de irregularidade:** como descrito no art. 23, §2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- **denúncia:** irregularidade, ato ilícito ou violação de direitos;
- **elogio:** satisfação do(a) cidadão(ã) com o atendimento público;
- **reclamação:** insatisfação com o serviço público;
- **solicitação:** pedido de adoção de providências na UnB via Ouvidoria;
- **sugestão:** proposta de melhoria para os serviços institucionais.

Tipo	Qt	%
Comunicação de irregularidade	265	16,22
Denúncia	187	11,44
Elogio	236	14,44
Reclamação	543	33,23
Solicitação	376	23,01
Sugestão	27	1,65
Total	1.634	100

FORNTE: OUV/UNB, 2024.

Verifica-se que “Reclamação” foi o tipo de manifestação mais recorrente em 2024. Todavia, é importante destacar que os tipos denúncia e comunicação de irregularidade corresponderam juntos ao mesmo percentual (27,66%), o que demonstra a necessidade de atuação de órgãos apuratórios da Instituição, pois ultrapassa o limite de atuação, legalmente previsto, da Ouvidoria.



FONTE: OUV/UNB, 2024.

Demandas por canal de acesso

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), pelo sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), por meio de correspondência (carta/ofício). Contudo, o canal mais utilizado é a internet (Fala.BR), conforme se verifica na tabela abaixo:

Canal de acesso	
Internet (Fala.BR)	1.694
Presencial	14
<i>E-mail</i>	1
Carta	4
Total	1.713

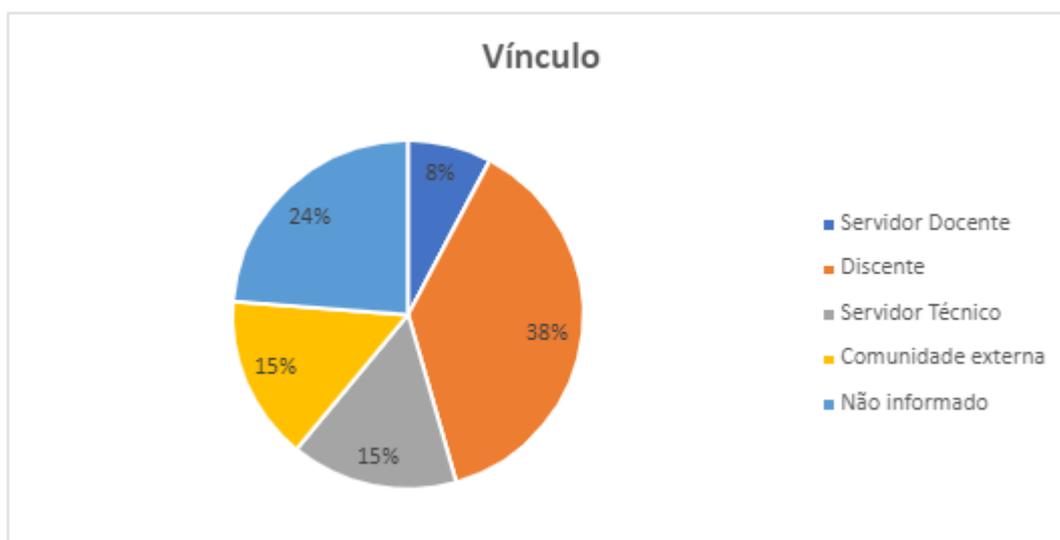
FONTE: OUV/UNB, 2024.

Importa destacar que, além das manifestações recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria realiza pré-atendimento – que consiste no atendimento e fornecimento de orientações presencialmente, via telefone e por *e-mail*. Isso demanda muito tempo da equipe da Ouvidoria e não consta dos registros oficiais da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Não raro, a equipe realiza

atendimentos presenciais que se estendem por um período prolongado no dia e que não geram registro pelo(a) solicitante. Em 2024, esses atendimentos totalizaram 33 horas, com média de 40 min cada atendimento.

Demandas por público

A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as categorias de público discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, a categoria “discente” apresenta-se como a maior usuária da Ouvidoria, contemplando o percentual de 38% (trinta e oito por cento).



FONTE: OUV/UNB, 2024.

Público	
Vínculo	Qt
Servidor Docente	132
Discente	648
Servidor Técnico	264
Comunidade externa	261
Não informado	408
Total	1.713

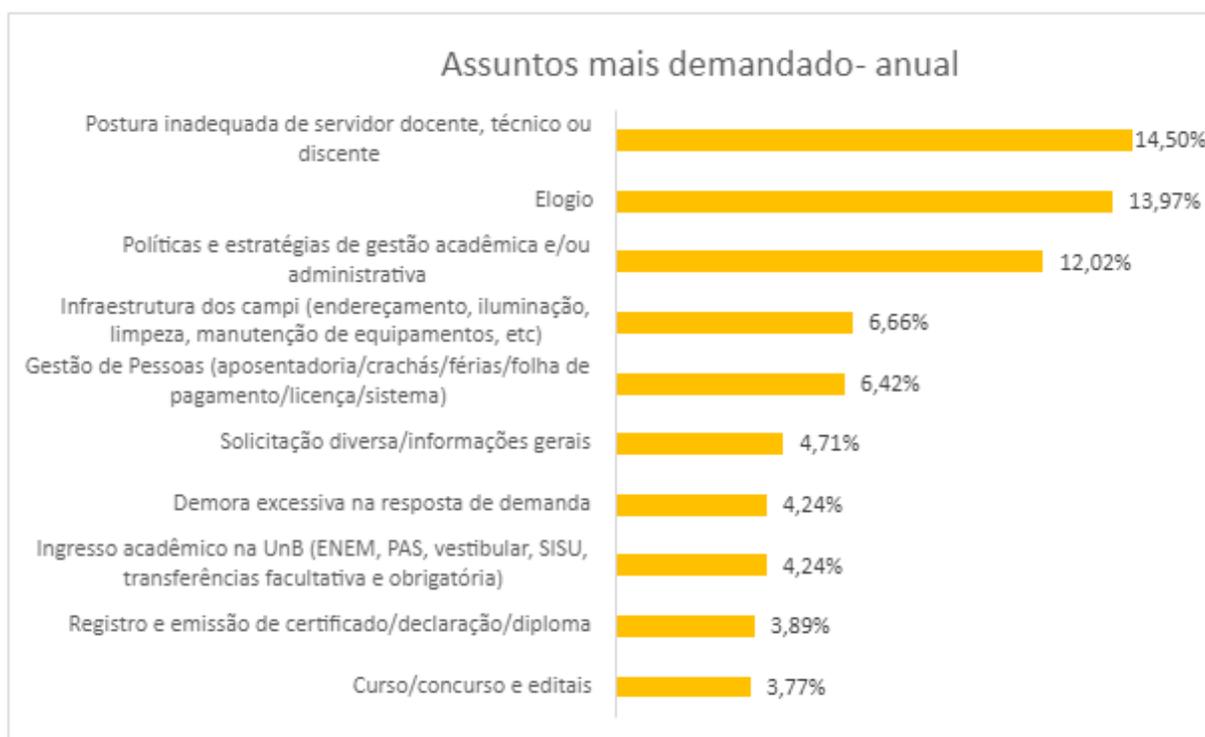
FONTE: OUV/UNB, 2024.



Assuntos mais demandados

No ano de 2024, o assunto mais demandado foi “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente”, representando 14,50% das manifestações registradas. Nota-se que os relatos são em razão de comportamentos considerados inapropriados ao ambiente universitário, impactando na prestação de serviços e no convívio entre docentes, técnicos e discentes.

Por outro lado, os elogios configuram-se como o segundo assunto mais demandado (13,97%), o que demonstra reconhecimento das qualidades e de exímia prestação dos serviços públicos da Universidade.



FONTE: OUV/UNB, 2024.

Destaca-se que o assunto “Infraestrutura dos *Campi*” teve diminuição de 5% em relação ao ano de 2023. Não é possível afirmar os motivos que levaram a essa queda. Todavia, um dos motivos pode ter sido a greve que ocorreu no 1º semestre de 2024.

Assédio Moral e Assédio Sexual

Embora os assuntos “assédio moral” e “assédio sexual” correspondam a 2,24% e 1,24%, respectivamente, do total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria no ano de 2024, entende-se necessário destacar os dados referentes a esses dois temas, a fim de subsidiar o desenvolvimento e implementação de políticas e ações de combate ao assédio moral e sexual dentro da Universidade.

Para a classificação e tratamento das manifestações de assédio moral ou sexual, a Ouvidoria utiliza como parâmetros a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual, Discriminações



e Outras Violências da Universidade de Brasília, instituído pela Resolução do Conselho de Administração n. 15/2023, o Guia Lilás da Controladoria-Geral da União e o Fluxo processual dos procedimentos de apuração de denúncias de assédio moral, sexual, discriminações e outras violências, aprovado pela Câmara de Direitos Humanos, por meio da Resolução CDH n. 1/2024.

Assédio Moral

2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	0	6	0	2	5	1	3	4	5	7	8	6	47

2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1	8	1	2	1	0	3	4	6	3	7	1	37

Assédio Sexual

2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1	0	1	1	0	3	0	0	1	3	1	0	11

2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	3	2	2	1	2	2	0	2	3	2	1	1	21

FONTE: OUV/UNB, 2024.

Setores mais demandados

Os setores mais demandados durante ano de 2024 foram: o DGP, com 172 manifestações; o DAC, com 166, e a OUV, com 143. No Apêndice A, pode ser verificado o quantitativo de todas as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade que foram demandadas pela Ouvidoria, em relação ao dado anual.

Na tabela a seguir, destacam-se as dez unidades mais demandadas em 2024.

	Unidade	Quantitativo	%
1º	DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	172	18,94%
2º	DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	166	18,28%
3º	OUV - Ouvidoria	143	15,75%
4º	SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	139	15,31%



5º	PRC - Prefeitura do <i>Campus</i>	127	13,99%
6º	DEG - Decanato de Ensino de Graduação	109	12,00%
7º	GRE - Gabinete da Reitora	81	8,92%
8º	IL - Instituto de Letras	65	7,16%
9º	STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	48	5,29%
10º	BCE - Biblioteca Central	44	4,85%

FONTE: OUV/UNB, 2024.

Cabe, neste ponto, elucidar os motivos pelos quais a Ouvidoria e o Gabinete da Reitoria (GRE) aparecem entre as áreas mais demandadas.

No que tange à Ouvidoria, trata-se de demandas finalizadas pela própria equipe, que, após análise preliminar e em virtude da experiência adquirida, consegue responder o demandante, dispensando o encaminhamento para outras áreas.

No que compete ao GRE, salienta-se o art. 8º do Regimento Interno da Ouvidoria, que determina o encaminhamento à Reitoria quando há necessidade de ciência/adoção de medidas cabíveis acerca de demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas áreas. Eleva-se a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para a melhoria dos serviços prestados pela UnB.

É fundamental ressaltar que a Ouvidoria está fazendo o seu papel ao tramitar todas as manifestações recebidas (feita a devida análise de relevância, autoria e materialidade), bem como zelar pelo cumprimento dos prazos legalmente previstos. Nesse sentido, destacam-se o art. 11 da Lei nº 13.460/2017, combinado com o art. 32, I, da Lei nº 12.527/2011:

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

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar: I – recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;



A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O SIC atua no recebimento de pedidos de acesso à informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU (Fala.BR) e por meio de atendimento presencial desde 2012.

Por meio do Ato da Reitoria nº 1.695/2017, o SIC foi formalmente estabelecido como uma Coordenação da Ouvidoria. Supervisionado direta e diariamente pela Controladoria-Geral da União, o SIC disponibiliza informações a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, sem exigência de motivação. A regra estabelecida pela LAI é a publicidade das informações e o sigilo é tratado como exceção. Existem disposições legais que restringem o acesso a determinadas informações, notadamente ao que se refere a dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas), além de outros sigilos legalmente previstos.

Equipe do SIC

No transcurso do ano de 2024, a equipe do SIC se resumiu aos servidores André Luiz Lacerda Medeiros e Renata Filgueira Costa (Assessora Técnica). No final do ano, a servidora Tereza Cristina Borges Curado passou a integrar a equipe.

O SIC em números

Este relatório apresenta um panorama dos pedidos de informação e recursos realizados junto às universidades federais brasileiras no período de 2012 a 2024, com destaque para os dados referentes ao ano de 2024. Os dados foram obtidos a partir do Painel da Lei de Acesso à Informação ("<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>").

Entre 2012 e 2024, a Universidade de Brasília (UnB) liderou entre as universidades federais no volume de pedidos de informação, com um total de 5.760 solicitações.

Colocação	Universidade	Quant. de pedidos
49º	UnB - Universidade de Brasília	5.760
56º	UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	4.745
61º	UFPB – Universidade Federal da Paraíba	4.038
64º	UFC – Universidade Federal do Ceará	3.881
67º	UFPE – Universidade Federal de Pernambuco	3.679
70º	UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	3.521



Em todo o ano de 2024, a UnB segue como a universidade mais demandada, com 591 pedidos de informação.

Colocação	Universidade	Quant. de pedidos
39º	UnB - Universidade de Brasília	591
57º	UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	435
59º	UFG – Universidade Federal de Goiás	417
62º	UFPB – Universidade Federal da Paraíba	404
66º	UFC – Universidade Federal do Ceará	357
67º	UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	336

Os dados analisados indicam que a UnB é a universidade mais demandada, evidenciando alto grau de interesse e busca por informações institucionais. O expressivo volume de manifestações recepcionadas revela a necessidade de ampliação da equipe e de contínua capacitação dos servidores. Essas medidas são fundamentais para garantir a eficiência, a celeridade e a qualidade no atendimento às solicitações, contribuindo para o aprimoramento da prestação do serviço e o fortalecimento da transparência institucional.

Durante o ano de 2024, o SIC/UnB registrou um total de 591 pedidos de acesso à informação. O tempo médio para emitir resposta foi de aproximadamente 13,87 dias, e todas os pedidos foram respondidos.



FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

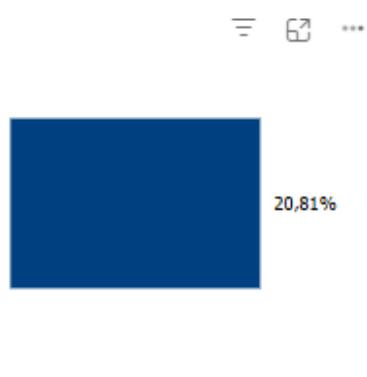
O SIC, cada vez mais, tem envidado esforços para garantir que o(a) solicitante receba a resposta institucional no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais estabelecidos pela LAI (20 dias prorrogáveis por mais 10).

Situação dos pedidos de acesso à informação

O quadro a seguir apresenta dados a respeito das prorrogações realizadas e do *status* dos pedidos de acesso à informação no decorrer do ano de 2024.



CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



USO DE PRORROGAÇÃO

Pedidos respondidos

Dentro do Prazo: 93,5702 %
Fora do Prazo: 6,4298 %

Pedidos em andamento

Dentro do prazo: 0,3384 %
Fora do Prazo: 0,0000 %

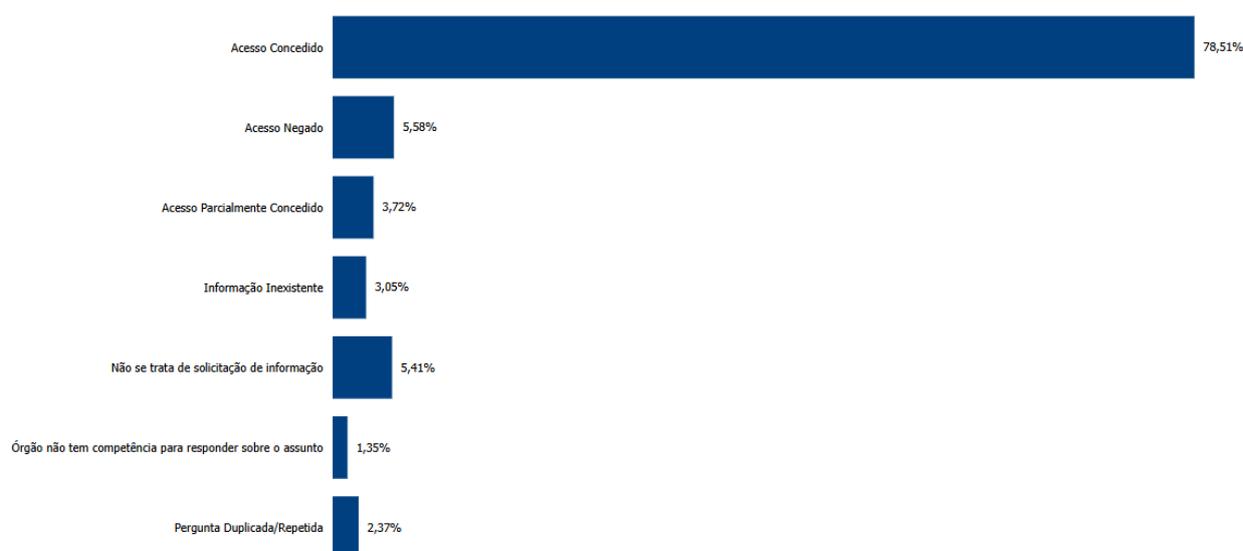
RESPOSTA DENTRO DO PRAZO LEGAL

FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

Nota-se que, apesar das prorrogações e da equipe reduzida, mais de 93% dos pedidos de acesso à informação foram respondidos no prazo.

Tipos de decisão

Quanto aos tipos de decisão, 78,51% representam acesso concedido ao(à) demandante. Isso importa dizer que o(a) solicitante recebeu a resposta institucional requerida e/ou teve indicado o meio de acessá-la.



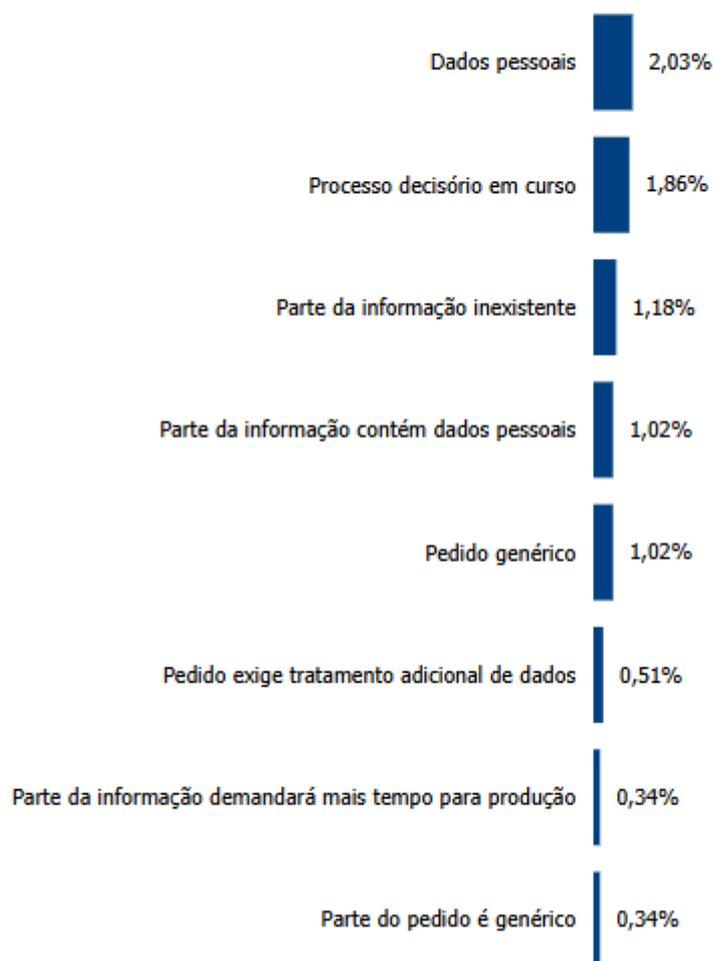
FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

O acesso negado, por ser exceção, representou apenas 5,58% das respostas fornecidas.



Motivos para negativa de acesso

Da pequena parcela de acesso negado, 2,03% representaram dados pessoais; 1,86, processo decisório em curso, e, empatados com 1,02%, parte da informação contém dados pessoais e pedido genérico. Abaixo de 1%, pedido exige tratamento adicional dos dados; parte da informação demandará mais tempo para produção e parte do pedido é genérico, conforme se lê a seguir.

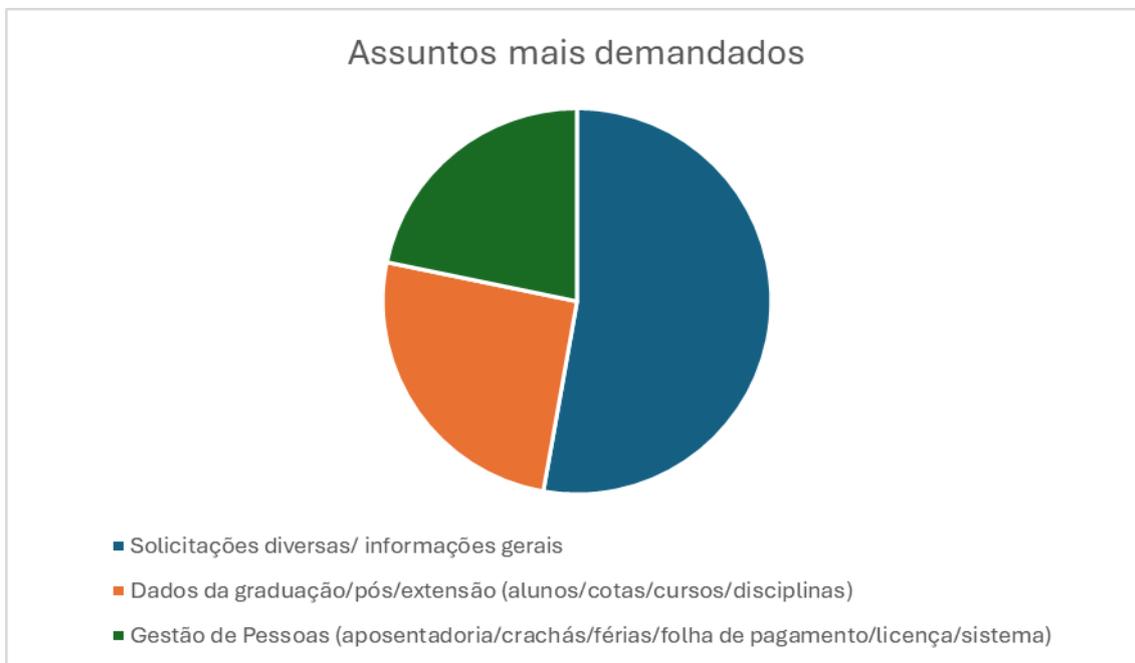


FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.



Assuntos dos pedidos de acesso à informação mais demandados

O quadro a seguir apresenta os três temas mais solicitados nos pedidos de acesso a informações no ano 2024.



FONTE: SIC/UNB, 2024.

Setores mais demandados pelo SIC – 2024

Decanato de Gestão de Pessoas – DGP	129
Secretaria de Administração Acadêmica – SAA	81
Decanato de Ensino de Graduação – DEG	76
Decanato de Assuntos Comunitários – DAC	72
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	60
Decanato de Administração – DAF	37
Assessoria de Acompanhamento e Mediação de Conduta – AAMC (antiga CPAD)	30
Ouvidoria – OUV	27
Gabinete da Reitoria – GRE	27
Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional – DPO	24

FONTE: SIC/UNB, 2024.

O quadro acima revela os dez setores mais demandados pelo SIC. Compete informar que as demandas, não raro, tramitam concomitantemente em mais de um setor, exigindo do SIC atenção no



acompanhamento, na emissão das respostas e no conhecimento da extensão e dos setores da Universidade. Assim como em 2023, o Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), com 129 demandas, foi o setor mais demandado, seguido da Secretaria de Administração Acadêmica (81) e do Decanato de Ensino de Graduação (76). São setores muito relevantes da UnB, uma vez que o cerne do seu atendimento, respectivamente, são os servidores públicos e os discentes.

Da interposição de recursos – 2024

Além dos pedidos de acesso à informação, o SIC/UnB também registra os recursos de primeira instância, que são dirigidos à chefia imediata, e recursos de 2ª instância, dirigidos à autoridade máxima da Instituição, a Reitora. Esses procedimentos ocorrem no âmbito interno da Universidade. É relevante mencionar que é possível recorrer ainda à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).



FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

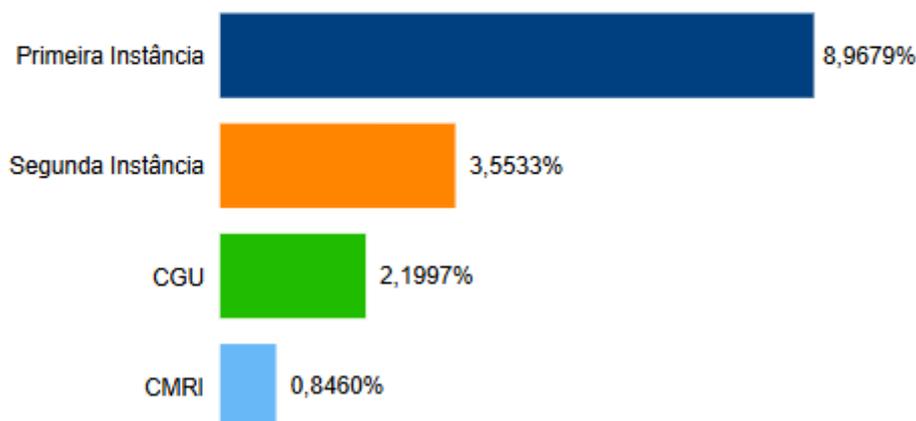




FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.



FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

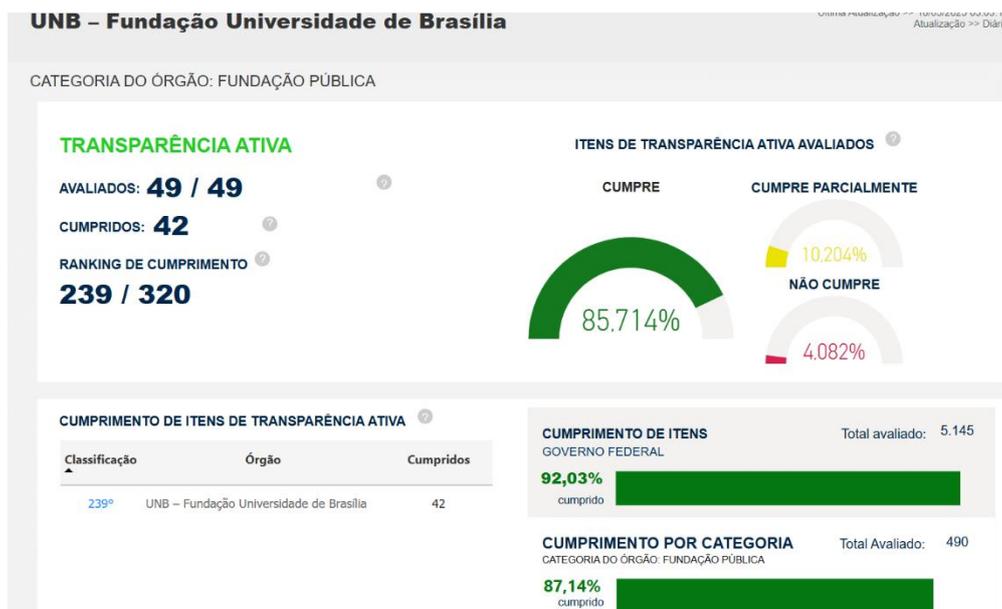


FONTE: PAINEL LAI, EM 13 MAR. 2025.

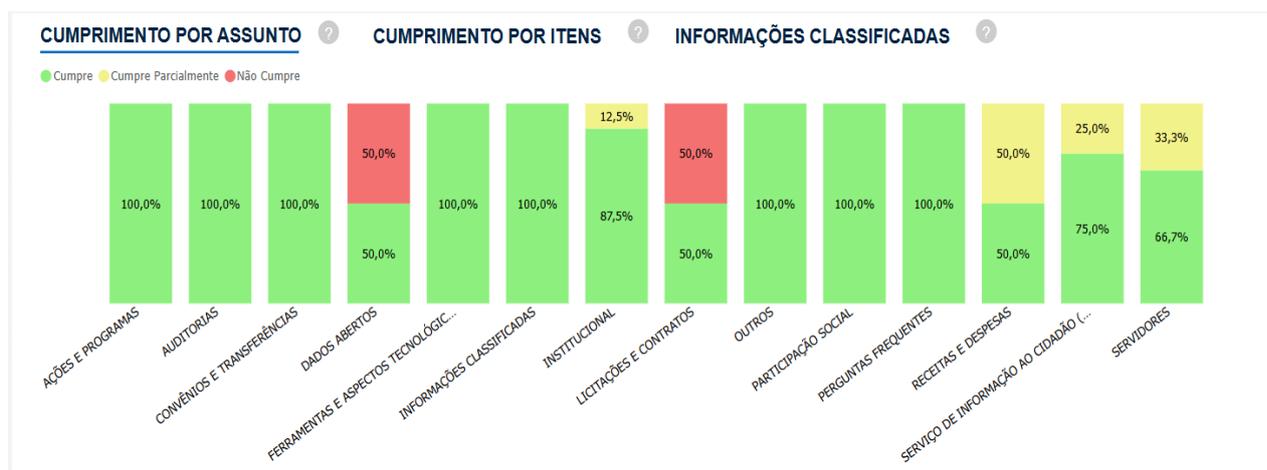
Transparência Ativa

A transparência ativa tem como objetivo fornecer informações padronizadas ao usuário do serviço público sem a necessidade de solicitação prévia. Para garantir isso, a Controladoria-Geral da União disponibiliza o Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o qual é atualizado periodicamente.

O citado Guia estabelece o conteúdo mínimo que deve ser divulgado e apresenta, de forma detalhada, como as informações devem ser organizadas e disponibilizadas, abrangendo 12 tópicos principais, os quais se desdobram em 49 itens com informações relevantes para o público em geral. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações e programas; 3 – Participação social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e transferências; 6 – Receitas e despesas; 7 – Licitações e Contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações classificadas; 10 – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); 11 – Perguntas frequentes e 12 – Dados abertos. Além desses, no Sistema de Transparência Ativa constam mais dois: outros e ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos.



FORNTE: PAINEL LAI, EM 18 MAR. 2025.



FORNTE: PAINEL LAI, EM 18 MAR. 2025.

O Painel Lei de Acesso à Informação – disponível em <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai> – mostra que, dos itens de transparência ativa já avaliados, a UnB, em sua maioria, já disponibiliza totalmente as informações. Os tópicos dados abertos e licitações e contratos merecem atenção dos gestores da Universidade, os quais devem envidar esforços para alcançar o máximo de transparência ativa, na forma da lei.



Carta de Serviços ao Usuário

Em março de 2024, a Ouvidoria publicou a versão atualizada da Carta de Serviços da Universidade. O documento dispõe sobre os serviços, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento. A carta está publicada no *link*: https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf.

Avaliação de Satisfação

O painel Resolveu da CGU apresenta imagem acerca da resolutividade da Ouvidoria da UnB. No entanto, é um valor muito baixo de respondentes.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

89,28%



Não

10,72%

*** Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

FONTE: CGU, PAINEL RESOLVEU, 2025.

O mesmo pode ser dito acerca da satisfação com o trabalho da Ouvidoria. O número de respondentes é muito baixo (184), visto que não é obrigatório responder. E há também a confusão entre a satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria e o fato de ter recebido uma resposta condizente com a expectativa do manifestante.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



FONTE: CGU, PAINEL RESOLVEU, 2025.

Com relação aos pedidos de acesso à informação, o Painel da LAI apresenta a imagem abaixo, que reflete a resposta de 67 solicitantes, um número muito baixo quando se observa a quantidade de pedidos em 2024 (591 no total). A pouca adesão dos solicitantes à pesquisa somada à satisfação da resposta recebida fez com que o SIC/UnB ocupasse a 219ª colocação no *ranking* de satisfação ao usuário em 2024. HYPERLINK <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>



FONTE: CGU, PAINEL DA LAI, 2025.

Capacitações Realizadas pela Ouvidoria da UnB em 2024

No decorrer do ano de 2024, a equipe da Ouvidoria da Universidade de Brasília empenhou-se no aprimoramento de suas competências por meio da participação em diversas atividades de capacitação. Ao longo do período, foram realizados um total de oito cursos, abrangendo temas



fundamentais para a melhoria do atendimento à comunidade acadêmica e o aperfeiçoamento das práticas institucionais.

Os cursos tiveram como objetivo o aprimoramento das habilidades técnicas e interpessoais da equipe, abordando temas como legislação aplicada à ouvidoria, otimização do uso de ferramentas eletrônicas, comunicação eficaz, gestão de demandas e inovações no atendimento ao público.

Paralelamente, a equipe participou, tanto presencialmente quanto de forma remota de seminários nacionais e internacionais, bem como de palestras voltadas para ouvidorias, promovendo a troca de experiências, a aquisição de novos conhecimentos e o compartilhamento de boas práticas.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Ouvidoria da UnB com a melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para um ambiente mais acolhedor e eficiente na mediação de demandas e na promoção de soluções institucionais adequadas. A participação da equipe nesses cursos demonstra o empenho em oferecer um atendimento qualificado e alinhado às boas práticas do setor.

Dessa forma, a capacitação continuada permanece como uma prioridade da Ouvidoria, garantindo que os princípios de transparência, escuta ativa e resolutividade sejam constantemente aprimorados no atendimento à comunidade universitária.

Recomendações

Apresentamos à comunidade algumas recomendações pontuais.

- Recomenda-se a todos os setores da Universidade que mantenham atualizadas as informações contidas nos *sites* e páginas institucionais de modo rotineiro e periódico – a cada 30 dias –, fornecendo informações corretas acerca do organograma, horários de atendimento, nomes das chefias e os meios de contato, assegurando o fornecimento da melhor informação possível ao cidadão que procura a UnB e suas respectivas áreas/unidades.
- Atenção especial ao atendimento dos telefones e *e-mails* de contato. Têm sido recorrentes as queixas referentes a setores inacessíveis. Por diversas vezes, a própria Ouvidoria teve dificuldade em contatar servidores e gestores pelos canais disponibilizados na internet. Em que pese a redução de servidores na maioria das unidades da Universidade, faz-se necessário que se crie meio de gerenciar melhor esses canais, otimizando o atendimento por meio de chatbot, por exemplo.
- O Decanato de Ensino de Graduação – em virtude de concentrar as informações acerca dos processos seletivos de ingresso acadêmico e das políticas de graduação – é bastante demandado, principalmente nas épocas de abertura de seleções. É fundamental que esse setor aprimore canais de atendimento ao público interessado, informando previamente os locais de atendimento presencial, os ramais telefônicos ativos, e, também, disponibilize informações referentes a perguntas frequentes que são apresentadas ao Decanato.
- A Ouvidoria da Universidade de Brasília recomenda que os gestores de todos os setores da instituição se apropriem ativamente do conteúdo do Guia Lilás de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Governo Federal. Essa apropriação deve



incluir a leitura, divulgação e aplicação prática das diretrizes presentes no documento, de forma a fortalecer a prevenção e o enfrentamento de comportamentos inadequados no ambiente universitário. É fundamental que os gestores atuem como agentes promotores de um ambiente institucional saudável, seguro e respeitoso, contribuindo para a consolidação de uma cultura de respeito e integridade na UnB. O material está disponível em: [Guia Prevencao Assedio 2024.pdf](#)

- Recomenda-se, aos gestores de todas as unidades, acadêmicas e administrativas, ampla divulgação das previsões constantes da Lei Geral de Proteção de Dados. Como pontos focais para eventuais dúvidas internas às unidades, é necessária atenção aos dados pessoais e dados pessoais sensíveis que não devem constar de NUPs gerados públicos ou com previsão de se tornarem públicos.
- Recomenda-se a atualização dos dados disponibilizados na página de Transparência Ativa (<https://www.unb.br/aceso-a-informacao/institucional>), visando assegurar a divulgação de informações atualizadas e acessíveis à comunidade acadêmica e à sociedade. Um ponto que exige atenção são as páginas com informações institucionais que estão desatualizadas ou foram desativadas. A manutenção atualizada dessas informações é fundamental para o cumprimento das normativas vigentes e para reforçar o compromisso da Universidade com a transparência.



Apêndice A

Quantitativo de manifestação por unidade acadêmica e administrativa (Ouvidoria).

Unidade	Quantitativo	%
DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	172	18,94%
DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	166	18,28%
OUV - Ouvidoria	143	15,75%
SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	139	15,31%
PRC - Prefeitura do <i>Campus</i>	127	13,99%
DEG - Decanato de Ensino de Graduação	109	12,00%
GRE - Gabinete da Reitora	81	8,92%
IL - Instituto de Letras	65	7,16%
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	48	5,29%
BCE - Biblioteca Central	44	4,85%
FE - Faculdade de Educação	42	4,63%
SPI - Secretaria do Patrimônio Imobiliário	41	4,52%
AAMC (antiga CPAD) - Assessoria de Acompanhamento e Mediação de Conduta	39	4,30%
DAF - Decanato de Administração	39	4,30%
FS - Faculdade de Ciências da Saúde	37	4,07%
DPG - Decanato de Pós-Graduação	35	3,85%
FM - Faculdade de Medicina	35	3,85%
FCTS - Faculdade de Ciências e Tecnologias em Saúde	30	3,30%
FACE - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	28	3,08%
INFRA - Secretaria de Infraestrutura	28	3,08%
FCTE - Faculdade de Ciências e Tecnologias em Engenharia	27	2,97%
IP - Instituto de Psicologia	27	2,97%
FAV - Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	26	2,86%
IQ - Instituto de Química	26	2,86%
FD - Faculdade de Direito	23	2,53%
IDA - Instituto de Artes	23	2,53%
CEAM - Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	22	2,42%
FEF - Faculdade de Educação Física	22	2,42%
FT - Faculdade de Tecnologia	20	2,20%
DAC / DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social	18	1,98%



DAF / DCA - Diretoria de Contratos Administrativos	18	1,98%
CEAD - Centro de Educação a Distância e Tecnologias Educacionais	17	1,87%
DPI - Decanato de Pesquisa e Inovação	16	1,76%
IG - Instituto de Geociências	16	1,76%
DAC / DRU - Diretoria do Restaurante Universitário	15	1,65%
IB - Instituto de Ciências Biológicas	15	1,65%
ICH - Instituto de Ciências Humanas	15	1,65%
FCI - Faculdade de Ciência da Informação	14	1,54%
INT - Secretaria de Assuntos Internacionais	14	1,54%
DEX - Decanato de Extensão	10	1,10%
FAV / HVETINHO - Hospital Veterinário para Pequenos Animais	10	1,10%
FUP – Faculdade UnB Planaltina	10	1,10%
SDH - Secretaria de Direitos Humanos	10	1,10%
CE - Comissão de Ética	9	0,99%
IE / CIC - Departamento de Ciências da Computação	9	0,99%
FAU - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	8	0,88%
IE - Instituto de Ciências Exatas	8	0,88%
IE / MAT - Departamento de Matemática	8	0,88%
SeMA - Secretaria de Meio Ambiente	8	0,88%
CPPD - Comissão Permanente de Proteção de Dados Pessoais	6	0,66%
ICS - Instituto de Ciências Sociais	6	0,66%
IPOL - Instituto de Ciência Política	6	0,66%
VRT - Vice-Reitoria	6	0,66%
CET - Centro de Excelência em Turismo	5	0,55%
DAC / DACES - Diretoria de Acessibilidade	5	0,55%
DAC / DEAC - Diretoria de Esporte e Atividades Comunitárias	5	0,55%
FAC - Faculdade de Comunicação	5	0,55%
IF - Instituto de Física	5	0,55%
IL / LET / UnB idiomas - UnB idiomas	5	0,55%
PF - Procuradoria Federal junto à UnB	5	0,55%
COC - Comissão Organizadora da Consulta	4	0,44%
DPI / CDT - Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	4	0,44%
FT / ENC - Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	4	0,44%
IL / LIP - Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	4	0,44%



DAC / DASU - Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária	3	0,33%
DAF / DACP - Diretoria de Análise e Conformidade Processual	3	0,33%
DAF / DGM - Diretoria de Gestão de Materiais	3	0,33%
FACE / CCA - Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	3	0,33%
FACE / CEAG - Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	3	0,33%
IP / CAEP - Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos	3	0,33%
IREL - Instituto de Relações Internacionais	3	0,33%
MRT - Magnífica Reitora	3	0,33%
OUV / SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	3	0,33%
PCTec - Parque Científico e Tecnológico da UnB	3	0,33%
ACE - Arquivo Central	2	0,22%
CERI - Coordenação do Cerimonial	2	0,22%
DGP/DAP - Diretoria de Administração de Pessoas	2	0,22%
IE / EST - Departamento de Estatística	2	0,22%
IL / LET - Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	2	0,22%
ACE / COP - Coordenação de Protocolo	1	0,11%
CDS - Centro de Desenvolvimento Sustentável	1	0,11%
DAF / DCF - Diretoria de Contabilidade e Finanças	1	0,11%
DGP/DSO - Diretoria de Saúde e Segurança Ocupacional	1	0,11%
DPI / DPA - Diretoria de Apoio a Projetos Acadêmicos	1	0,11%
FE/TEF - Departamento de Teoria e Fundamentos	1	0,11%
ICH / HIS - Departamento de História	1	0,11%
ICH / SER - Departamento de Serviço Social	1	0,11%
ICS / SOL - Departamento de Sociologia	1	0,11%
IDA / MUS - Departamento de Música	1	0,11%
IDA / VIS - Departamento de Artes Visuais	1	0,11%
IL / ACES - Secretaria de Acessibilidade	1	0,11%
IP / PPB - Departamento de Processos Psicológicos Básicos	1	0,11%
SECOM - Secretaria de Comunicação	1	0,11%
SOC - Secretaria de Órgãos Colegiados	1	0,11%



Fale com a Ouvidoria:



*Campus Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de
Vivências, Gleba A, 1º andar, Brasília-DF*

