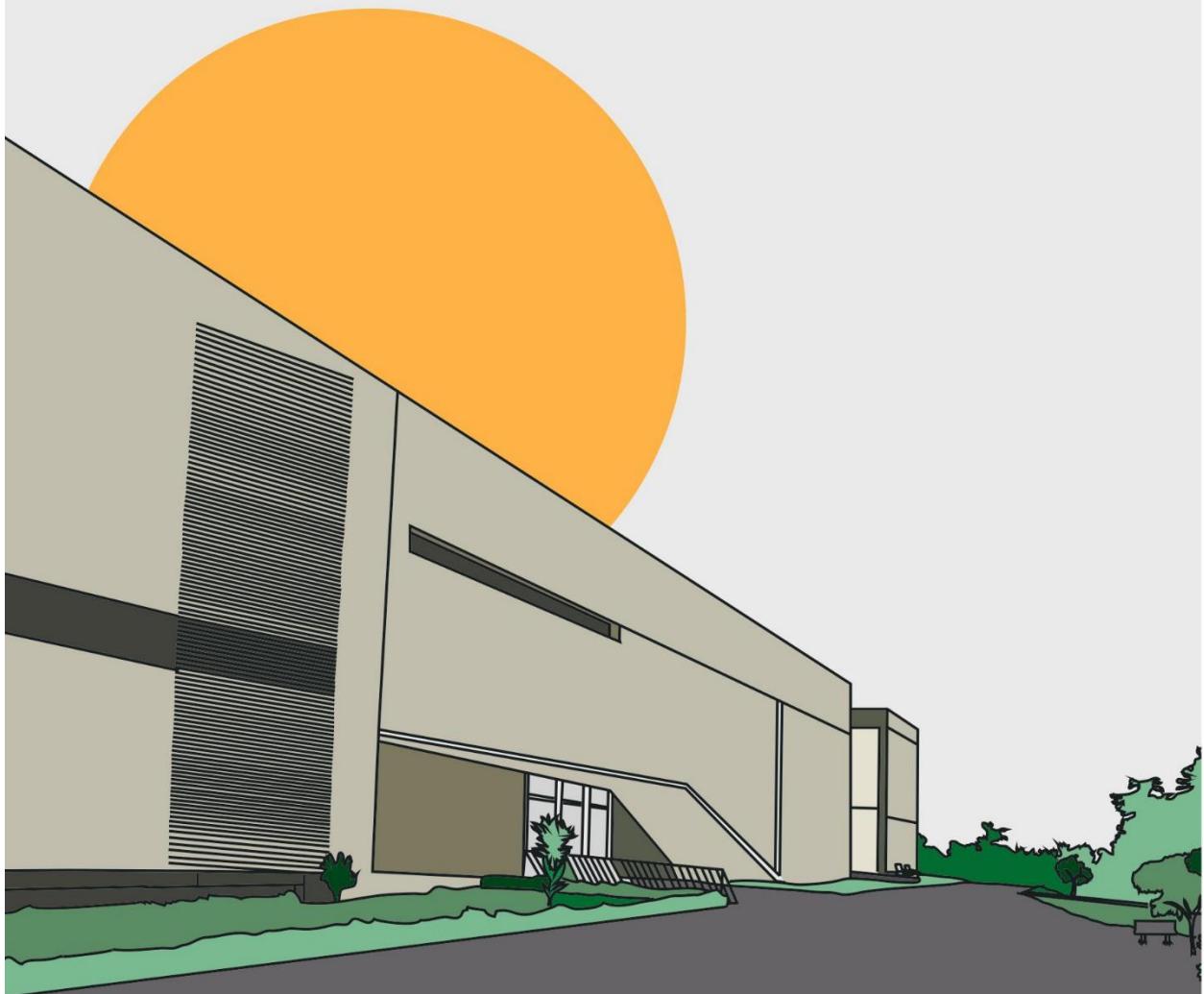


II RELATÓRIO SEMESTRAL **2018** DA  
**OUVIDORIA**



# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2018**

## **DA OUVIDORIA**

**Período: julho a dezembro de 2018**

Reitora  
Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor  
Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários  
André Luiz Teixeira Reis

Decana de Administração  
Maria Lucília dos Santos

Decano de Ensino de Graduação  
Sérgio Antônio Andrade de Freitas

Decana de Extensão  
Olgamir Amancia Ferreira

Decano de Gestão de Pessoas  
Carlos Vieira Mota

Decana de Pós-Graduação  
Adalene Moreira Silva

Decana de Pesquisa e Inovação  
Maria Emilia Machado Telles Walter

Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional  
Denise Imbroisi

Chefe do Gabinete da Reitora  
Paulo César Marques da Silva

Ovidora  
Maria Ivoneide de Lima Brito

Equipe Ouvidoria  
Ágatha Rita Dorotéia Tavares Guerra  
Juliano Petti  
Larissa dos Santos Aguiar  
Renata Filgueira Costa

Equipe SIC  
Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo  
Tereza Cristina Borges Curado

Elaboração e Revisão Textual  
Ágatha Rita Dorotéia Tavares Guerra  
Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo  
Juliano Petti  
Maria Ivoneide de Lima Brito  
Renata Filgueira Costa  
Tereza Cristina Borges Curado

## SUMÁRIO

1	Apresentação	4
2	Base legal	4
3	O papel da Ouvidoria	5
4	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	6
4.1	Equipe da Coordenação do SIC	6
4.2	O SIC em números	6
4.3	Situação e características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2018	8
4.4	Índices de resolutividade dos pedidos de acesso à informação	8
4.5	Redução no tempo de resposta	9
4.6	Temas das solicitações (Top 10) – 2º/2018	10
4.7	Pedidos por tipo de resposta – 2º/2018	10
4.8	Razões das negativas de acesso – 2º/2018	11
4.9	Perfil dos solicitantes no 2º/2018	11
4.10	Localidade dos solicitantes – 2º/2018	12
4.11	Da interposição de recursos	12
4.12	Transparência Ativa	13
4.13	Dados Abertos	14
5	Equipe da Ouvidoria	14
6	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2018	14
6.1	Participação em eventos	14
6.1.1	Implementação do e-OUV	15
6.1.2	Campanha de divulgação da Ouvidoria	15
6.1.3	Atualização e manutenção do site da Ouvidoria	16
6.1.4	Participação no Grupo Técnico da Comissão Própria de Avaliação	16
6.1.5	Reunião do Comitê de Ouvidorias Abrarec	16
6.1.6	Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB	16
6.1.7	Eventos/Cursos de Capacitação da Equipe da Ouvidoria	17
6.1.8	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção	18
7	A Ouvidoria em ação	18
8	Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas no 2º/2018	20
8.1	Demandas recepcionadas por mês	21
8.2	Demandas por tipo de manifestação	21
8.3	Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento no 2º/2018	22
8.4	Demandas por público – 2º/2018	22
8.5	Dos assuntos mais demandados – 2º/2018	23
8.6	Setores demandados – 2º/2018	25
8.7	Setores mais demandados – 2º/2018	26
8.8	Índice de resolutividade – 2º/2018	27
8.9	Da evolução anual das manifestações recebidas	27
8.10	Redução no tempo de resposta	30
9	Recomendações	31
10	Pesquisa de Satisfação	33
11	Considerações finais	35
	ANEXOS	36

## **1 Apresentação**

O presente relatório projeta prestar informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do 2º/2018, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período.

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: a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, que aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional, acrescida da Resolução do Conselho Universitário n. 12/2018 que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria; a Instrução Normativa da Reitoria n. 1/2018, que normatiza o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e define procedimentos que permearão essas atividades; e a Instrução Normativa da Reitoria n. 2/2018, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos que permearão essas atividades.

A Ouvidoria da UnB segue, ainda, o contido na Instrução Normativa n. 5/2018, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, a qual apresenta a necessidade de: 1) conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública e fomenta a atuação das unidades de Ouvidoria; 2) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal; 3) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos. E observa, ainda, o Decreto n. 9.492/2018, o qual fortalece e articula os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil, acerca da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários. E, na sequência, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade e as diretrizes para a salvaguarda de identidade do manifestante.

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

### **3 O papel da Ouvidoria**

Com base nos normativos legais e no Regimento Interno, 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;
- 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 para corrigi-los/aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- VI receptionar 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 acerca 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.

Ainda 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 aperfeiçoamento e correção de possíveis irregularidades.

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

A Ouvidoria, na prática, funciona como 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 resposta por parte das áreas demandadas.

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

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

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

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão da UnB atende pedidos de informação pública requeridos com base na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação/LAI), regulamentada pelo Decreto n. 7.724/2012.

Por esse canal – monitorado diretamente pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União –, são disponibilizadas informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivação. A regra da LAI é a publicidade, e o sigilo a exceção. Há restrições previstas na legislação, destacando-se o resguardo a dados pessoais (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

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

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

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

### **4.1 Equipe da Coordenação do SIC**

O SIC, no 2º/2018, contou com a seguinte equipe:

- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo;
- Tereza Cristina Borges Curado.

### **4.2 O SIC em números**

Em 2018, o SIC registrou 546 pedidos de informação, dos quais 541 foram respondidos. Dos que ainda não foram respondidos, 2 estão em tramitação no prazo e 3 em tramitação fora do prazo. O tempo médio para a emissão de resposta corresponde a 11,78 dias. Do total, ocorreram 84 prorrogações de prazo, o que corresponde a 15,38%.

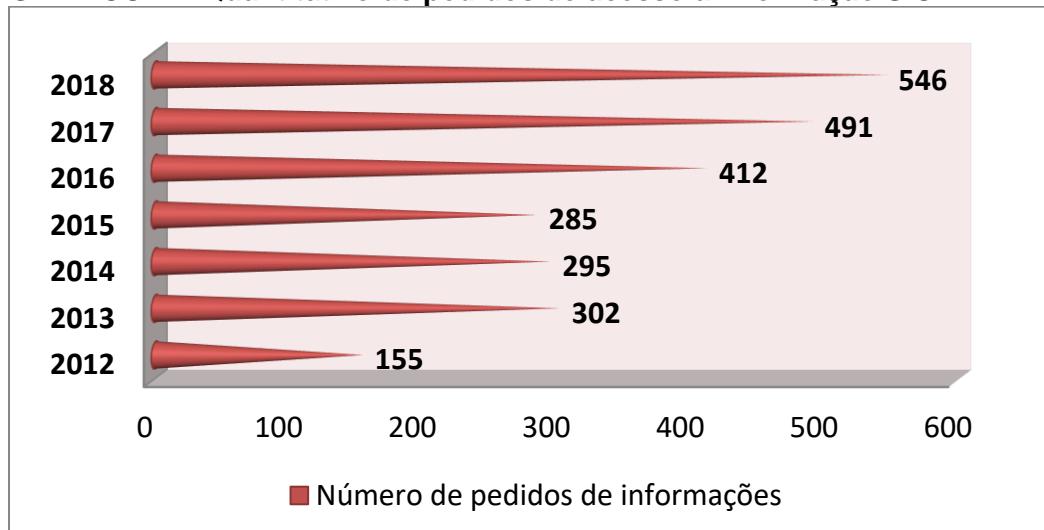
Em 2017 foram registrados e respondidos 491 pedidos de informação, na média de 15,76 dias para emissão de respostas.

O ano de 2016 registrou 412 pedidos de informação, todos foram respondidos, utilizando-se a média de 19,05 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 23,79% prorrogações de prazo.

Já o ano de 2015 registrou 285 pedidos de informação, utilizando-se a média de 30,18 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 24,91% prorrogações de prazo.

O ano de 2014 registrou 295 pedidos de informação, utilizando-se a média de 39,89 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 26,44% prorrogações de prazo. Os dados em voga podem ser confirmados no gráfico a seguir e nos demais quadros que seguem:

**GRÁFICO 1 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC**

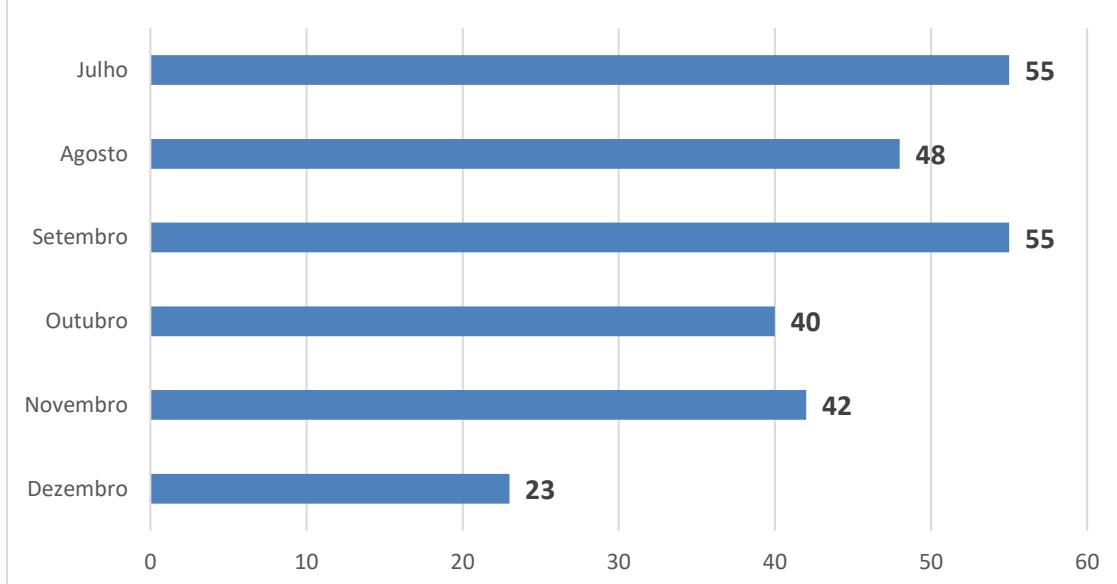


Fonte: e-SIC, 2019.

Mediante os dados apresentados quanto ao SIC, percebe-se nítida ampliação de requisições de informações, desde o ano de 2012 até o ano de 2018. Isso implica significativo acréscimo de 391 pedidos, o que representa aumento real de 352,26% (trezentos e cinquenta e dois vírgula vinte e seis por cento).

No que diz respeito ao 2º/2018, o SIC registrou 263 pedidos de informação, dos quais 262 foram respondidos. Dos que ainda não foram respondidos, 1 está em tramitação fora do prazo. O tempo médio para a emissão de resposta corresponde a 9,96 dias. Do montante, ocorreram 29 prorrogações de prazo, no transcurso do semestre, o que corresponde a 11,03%, com um média mensal de 43,83 pedidos.

**GRÁFICO 2 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 2º/2018**



Fonte: e-SIC, 2019.

#### **4.3 Situação e características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2018**

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	262
Em tramitação fora do prazo	1

Fonte: e-SIC, 2019.

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

Total de perguntas	965	Total de solicitantes	208
Perguntas por pedido	3,80	Maior n. pedidos por um solicitante	6
		Solicitantes com um único pedido	173

Fonte: e-SIC, 2019.

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

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 2º/2018 foi de 98,86% (noventa e oito vírgula oitenta e seis por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB, para emissão de respostas conclusivas.

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



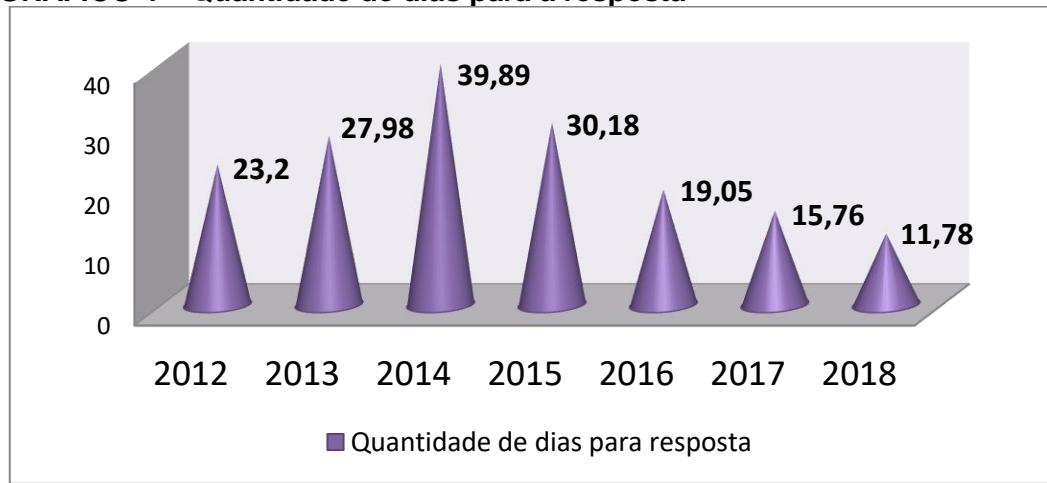
Fonte: e-SIC, 2019.

#### 4.5 Redução no tempo de resposta

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

Por meio do gráfico 4, pode ser percebida uma redução considerável de aproximadamente 28,11 dias para a emissão da resposta, fator preponderante que ecclode no princípio da eficiência e da eficácia e, sobremodo, nos da regularidade e da transparência.

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



Fonte: e-SIC, 2019.

#### 4.6 Temas das solicitações (Top 10) – 2º/2018

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

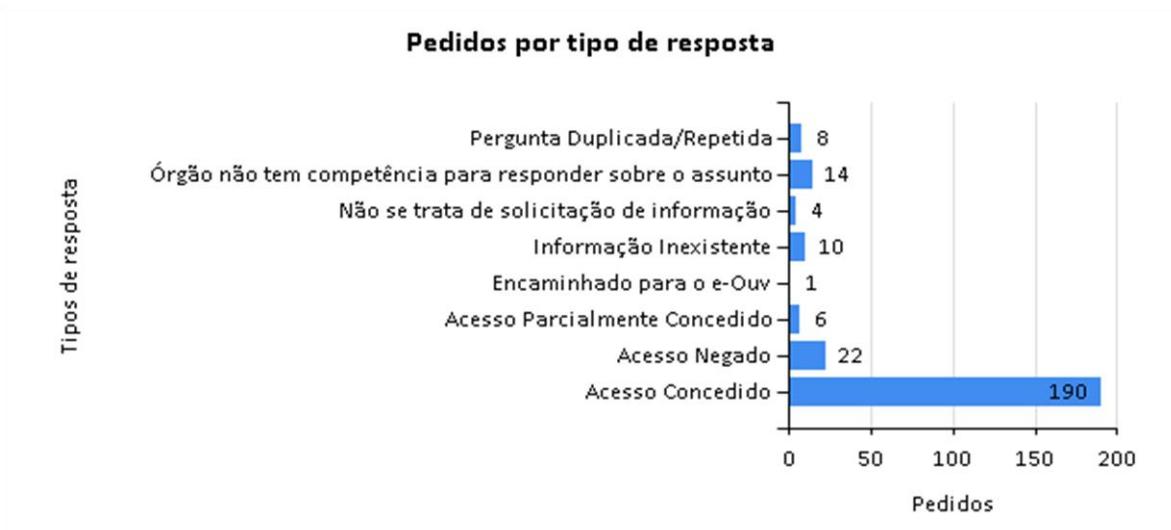
Categoria e assunto	Quant.	% de Pedidos
Educação – Educação superior	186	70,72%
Educação – Profissionais da educação	21	7,98%
Trabalho – Mercado de trabalho	7	2,66%
Educação – Gestão escolar	6	2,28%
Trabalho – Profissões e ocupações	6	2,28%
Economia e Finanças – Administração financeira	5	1,90%
Ciência, Informação e Comunicação – Informação Gestão, preservação e acesso	5	1,90%
Educação – Assistência ao estudante	3	1,14%
Educação – Sistema educacional – Avaliação	2	0,76%
Governo e Política – Administração pública	2	0,76%

Fonte: e-SIC, 2019.

#### 4.7 Pedidos por tipo de resposta – 2º/2018

O gráfico a seguir apresenta dados acerca dos tipos de resposta que foram fornecidas aos usuários.

**GRÁFICO 5 – Situação dos pedidos de acesso à informação**



Fonte: e-SIC, 2019.

#### **4.8 Razões das negativas de acesso – 2º/2018**

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

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	10	45,455%	3,80%
Pedido genérico	9	40,909%	0,76%
Processo decisório em curso	2	9,091%	0,76%
Informação sigilosa (legislação específica)	1	4,545%	0,38%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,37%</b>

Fonte: e-SIC, 2019.

#### **4.9 Perfil dos solicitantes no 2º/2018**

A totalidade dos pedidos de acesso, no segundo semestre de 2018, foi realizada por pessoa física.

Os dados atinentes ao gênero, à escolaridade e à profissão estão relacionados a seguir:

**QUADRO 5 – Gênero**

Gênero	
M	53,37%
F	38,94%
Não informado	7,69%

**QUADRO 6 – Escolaridade**

Escolaridade	
Ensino Superior	29,33%
Pós-Graduação	29,33%
Mestrado/Doutorado	20,67%
Não informado	9,62%
Ensino Médio	10,10%
Ensino Fundamental	0,96%

Fonte: e-SIC, 2019.

**QUADRO 7 – Profissão**

Servidor público federal	38,46%
Estudante	20,19%
Não informado	12,50%
Outra	7,69%
Professor	7,21%
Servidor público estadual	4,33%
Pesquisador	2,40%
Empregado – setor privado	2,40%
Profis. Liberal/autônomo	2,40%
Empresário/empreendedor	0,96%
Jornalista	0,96%
Servidor público municipal	0,48%

Fonte: e-SIC, 2019.

#### **4.10 Localidade dos solicitantes – 2º/2018**

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 132 pedidos, o que corresponde a 49,04%.

**QUADRO 8 – Localização dos solicitantes**

Estado	Quant.	Porcentagem dos solicitantes	Número de pedidos
AL	2	0,96%	4
AM	2	0,96%	2
BA	7	3,37%	8
CE	3	1,44%	4
DF	102	49,04%	132
GO	6	2,88%	8
MA	1	0,48%	1
MG	14	6,73%	14
MS	4	1,92%	5
MT	1	0,48%	1
PA	2	0,96%	3
PB	1	0,48%	1
PE	3	1,44%	3
PI	2	0,96%	5
PR	1	0,48%	1
RJ	7	3,37%	9
RN	1	0,48%	1
RO	1	0,48%	1
RS	7	3,37%	8
SC	2	0,96%	2
SP	11	5,29%	13
TO	3	1,44%	3
Outro país	1	0,48%	2
Não informado	24	11,54%	32

Fonte: e-SIC, 2019.

#### **4.11 Da interposição de recursos**

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

**QUADRO 9 – Da interposição de recursos**

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
2018	546	61	15	10
2017	491	54	13	7
2016	412	55	21	13
2015	285	41	17	14
2014	295	42	20	14
2013	302	47	23	18
2012	155	32	11	5

Fonte: e-SIC, 2019.

#### 4.12 Transparência Ativa

A transparência ativa é a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações.

A Ouvidoria é uma das responsáveis pela organização dessa frente de trabalho. As atividades foram iniciadas em agosto de 2017, junto à Secretaria de Comunicação e ao Centro de Informática, e, em 2018, o Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional passou a nos auxiliar nesta demanda. Dessa forma, em outubro de 2018, foi criado o ícone de acesso à informação no portal da Instituição, concretizando a importante política de transparência, fator que coaduna com o seguinte entendimento:

Eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros (MEIRELLES, 1996, p. 90-91)

#### 4.13 Dados Abertos

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

Por meio do Ato da Reitoria n. 1.138/2017, foi constituído Grupo de Trabalho para assegurar a implementação da Política de Dados Abertos no âmbito da Universidade de Brasília. Em janeiro de 2018, o GT entregou o relatório, mediante NUP 23106.058145/2016-92, para apreciação da Administração Superior.

Em 27/8/2018, foi realizada a apresentação do Plano de Dados Abertos da UnB na Décima Oitava Reunião do Comitê de Tecnologia da Informação/CTI.

Consoante ao processo em tela, ocorreu uma segunda reunião do CTI, em 17/12/2018, abarcando o tema, momento em que houve a apreciação e a aprovação, por unanimidade, do Plano de Dados Abertos. Na sequência, foi assinado o Ato da Reitoria n. 0001/2019, que constitui a Comissão Permanente de Dados Abertos da UnB para coordenar a implantação e sustentação da política de abertura de dados no âmbito da Universidade.

## **5 Equipe da Ouvidoria**

Apresentados os dados iniciais do SIC, seguem as demais informações da Ouvidoria para a visão da totalidade. Para tanto, pontua-se que a área em tela atualmente é composta pela Ouvidora e por quatro Assessores Técnicos:

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

A Assessoria Técnica e a Ouvidora atuam no atendimento dos(as) cidadãos(ãs) pessoalmente, via sistema informatizado e por correspondência (carta/ofício). As demandas são recepcionadas, analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, respondidas ao(à) manifestante, bem como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

A homologação da recondução da servidora Maria Ivoneide de Lima Brito ao cargo de Ouvidora da Universidade de Brasília se deu mediante a Resolução do CONSUNI n. 0036/2018, da 454<sup>a</sup> Reunião, realizada em 16/11/2018.

## **6 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2018**

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

### **6.1 Participação em eventos**

A atual gestão assumiu a função com um olhar de diálogo como instrumento imprescindível para o convívio em sociedade e para a construção de uma rede de parcerias com as mais diversas áreas, com vistas a fortalecer a Ouvidoria, os serviços prestados à comunidade acadêmica da UnB, no que couber, bem como a melhoria de sua atuação em três áreas específicas, a saber:

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

- iii) a articulação e o fomento de ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB: destaque ao seu papel primordial nesse processo, que está intrinsecamente relacionado à promoção do intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre essas áreas e também com outros institutos de promoção de direitos, sobremodo, os humanos.

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

Para a concretização das frentes de trabalho, participou dos eventos/ações descritos na sequência.

### **6.1.1 Implementação do e-OUV**

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

Esse estágio de implementação e estruturação do sistema refletiu diretamente nos dados quantitativos da Ouvidoria, visto que, do montante final de manifestações no 2º/2018, houve duplicação de algumas. Ressalte-se que as incongruências do sistema, e/ou propostas de melhorias, foram identificadas, transcritas e encaminhadas à OGU, para que o processo seja constantemente aperfeiçoado. Entre os itens sugeridos para inclusão destacam-se: o tópico pesquisa de satisfação, cujo resultado de implementação já se deu na nova versão do sistema; a viabilidade de inclusão de anexos como vídeos e áudios; a possibilidade de reabertura da manifestação por parte do usuário; a integração entre o SEI e o e-OUV, bem como entre o “Reclame Aqui” e o sistema. Algumas dessas reuniões ocorreram em 27/8/2018, 18/9/2018 e 3/10/2018.

### **6.1.2 Campanha de divulgação da Ouvidoria**

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

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

A campanha ocorrerá mediante a revisão/elaboração de material de divulgação da Ouvidoria e do SIC – *banner, cartaz, fólder* –, que abarcará sua missão, função, meios

de acesso, forma de registro de manifestação, os temas mais abordados, entre outros aspectos. Nessa direção, foram executadas diversas visitas técnicas nas unidades acadêmicas e/ou administrativas, com o fito de ampliar a interação entre a Ouvidoria e a comunidade acadêmica, bem como ocorreram tratativas junto ao DEX e à SECOM para auxílio na construção do novo material gráfico da Ouvidoria, a ser utilizado, inclusive, na aula Magna do 1º/2019.

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

Em conjunto com a Administração Superior e o CPD, a Ouvidoria participou da construção e atualização de seu novo site, cujos trabalhos foram concluídos em 23/1/2018. Desta feita, no 2º/2018 ocorreu a constante atualização deste.

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

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

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

#### **6.1.5 Reunião do Comitê de Ouvidorias Abrarec**

A equipe da Ouvidoria participou da reunião do Comitê de Ouvidores da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), que discutiu vários temas importantes ligados à área, como “O papel das Ouvidorias na Política de Relacionamento e sua Contribuição para o Processo de Transformação das Organizações e na Melhoria do Atendimento ao Cidadão”.

#### **6.1.6 Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB**

A equipe da Ouvidoria esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Direitos Humanos da UnB, no transcurso de 2018, cujo objetivo foi promover discussões referentes aos diversos temas que perpassam a questão, ressaltando-se, em particular, a data de 10/12/2018, na qual houve a apresentação da proposição de uma inédita Política de Direitos Humanos da UnB, projetando-se a edificação de uma cultura de paz, de defesa da dignidade humana e do respeito às diferenças.

Uma das ações provenientes dos trabalhos no Conselho foi a contribuição junto à Diretoria da Diversidade (DIV) para a elaboração do Guia da Diversidade.

Destaque-se, ainda, a participação no Seminário: A Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável: Avanços e Desafios, em 10 e 11/10/2018.

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

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

- i) reunião com a OGU e demais órgãos federais acerca do tema Tratamento de Denúncias, delimitando as ações da Ouvidoria, em diversas datas;
- ii) reunião com a OGU e demais órgãos federais sobre o SIC, o Simplifique e orientações gerais sobre o tratamento das solicitações de simplificação previstas no Decreto n. 9.094/2017 e em novos normativos (18 e 19/9/2018);
- iii) participação no Programa de Riscos e Integridade da UnB, em 24/10/2018;
- iv) curso Acesso à Informação, em julho/2018;
- v) curso Controle Social, em julho/2018;
- vi) curso Direitos Humanos: Uma Declaração Universal, em julho/2018;
- vii) curso Educação em Direitos Humanos, em julho/2018;
- viii) curso Ética e Serviço Público, em julho/2018;
- ix) curso Gestão em Ouvidoria, em julho/2018;
- x) curso Gestão Estratégica de Pessoas e Planos de Carreira, em julho/2018;
- xi) curso Introdução à Gestão de Projetos, em julho/2018;
- xii) curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, em julho/2018;
- xiii) curso Ética e Administração Pública, em agosto/2018;
- xiv) curso Excelência no Atendimento, em agosto/2018;
- xv) curso Introdução à Gestão de Processos, em agosto/2018;
- xvi) curso Defesa do Usuário e Simplificação, em outubro/2018;
- xvii) curso Processo Administrativo Disciplinar – Estatutário, em novembro/2018;
- xviii) curso Sou Mais UnB – Programa de Integração Institucional, em novembro/2018;
- xix) curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, em novembro/2018;
- xx) oficina sobre qualidade de vida no trabalho e relações interpessoais, na FCE, em 30/10/2018;
- xxi) roda de conversa Saúde Mental nas Universidades: Dialogando sobre a Saúde de Estudantes, Funcionários e Docentes, em 17/7/2018;
- xxii) seminário do Dia Internacional do Idoso – Fronteiras do Envelhecer: Desafios para a Cultura da Paz;
- xxiii) simpósio Internacional Horizontes Humanos, em novembro/2018;
- xxiv) VII Workshop de Gestão de Documentos da FUB, em novembro/2018;
- xxv) evento A Ouvidoria do Amanhã, em dezembro/2018;
- xxvi) evento comemorativo Dia Internacional Contra a Corrupção, em dezembro/2018;
- xxvii) Comissão Permanente Simplifica UnB;
- xxviii) participação nos Workshops acerca de Avaliação e Evasão na UnB, com o fito de conhecer os regramentos e o retrato sobre a questão, para capacitação da equipe.

No que tange ao processo educacional, três servidoras da Ouvidoria estão regularmente matriculadas em programas de pós-graduação da UnB (mestrado e doutorado). O objeto de estudo/pesquisa é a própria universidade e, por conseguinte, a Ouvidoria, no âmbito do envelhecimento e saúde; da mediação e conciliação de conflitos e, ainda, da saúde mental.

#### **6.1.8 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção**

A Ouvidoria da UnB compõe os Conselhos Superiores da UnB, com direito a voz. Nesse sentido, fez-se presente em todas as reuniões, no transcurso do semestre, acompanhando, de pronto, as questões que permeiam a Universidade, nos seus mais diversos âmbitos.

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

A UnB ocupou lugar de destaque no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção/CTPCC, mediante a Portaria n. 3.246/2018, que designou seus membros. A Ouvidora da UnB, inicialmente, foi a indicada para participar dos trabalhos, cuja reunião inaugural ocorreu em 12/12/2018.

## **7 A Ouvidoria em ação**

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7, de setembro de 2018, a Ouvidoria é definida como:

Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações de que trata a lei 13.460, de 2017, bem como outras formas de comunicações de irregularidades ou ilegalidades relativas às políticas e aos serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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

- Decanato de Assuntos Comunitários, para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, bem como para construção de uma agenda positiva que proporcione uma atuação efetiva ante a todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico;
- Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica, para tratar de questões de estágios, monitorias e alguns processos acadêmicos de reintegração e/ou recursos; processos seletivos e questões do CEBRASPE;

- Grupo de Trabalho sobre o fluxo de processos que abarcam as denúncias, no DAC, na Comissão de Ética, na CPAD e na Auditoria, em parceria com o GRE;
- Gabinete da Reitora, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, mediante a execução de seu plano de ação para 2018, perfil da situação atual da Ouvidoria, seus princípios, metas, entre outros aspectos, bem como foram retratadas questões relacionadas às denúncias que envolvem algumas áreas como a Comissão de Ética, e, ainda, tópicos que contemplem outros setores, além de providências em relação a processos e pontos internos da Ouvidoria, como a equipe e seu novo espaço físico;
- Gabinete da Reitora e do Vice-Reitor, para alinhar procedimentos e ações futuras, como os processos provenientes do SIC na UnB, questões concernentes à Carta de Serviços ao Usuário, aos Dados Abertos, ao Plano de Integridade, à Política de Saúde Mental, ao Simplifica, à Transparência Ativa, entre outros;
- Decanato de Gestão de Pessoas, com seu Decano e assessores Jeferson Sarmento e Ana Carolina, para discussão de casos sigilosos e alguns gargalos do DGP (aparente morosidade no andamento dos processos na Coordenadoria de Operações Financeiras e na Coordenadoria de Cadastro e Registro Funcional), e algumas complicações em processos seletivos de professores substitutos e de movimentação de servidores;
- Diretoria da BCE, no que tange a todos os processos que abarcam a Biblioteca e seus usuários. Entre os temas discutidos, destacaram-se a insegurança, o uso do espaço físico, entre outros;
- DAF/DTer em relação às denúncias que envolvem questões concernentes às empresas terceirizadas e seus respectivos contratos;
- OGU, objetivando a instalação/estruturação efetiva do e-Ouv e uma parceria constante entre a UnB e o referido órgão;
- Arquivo Central (ACE), com o Diretor, com vistas à integração/implementação efetiva do e-OUV e o módulo de Ouvidoria no SEI;
- XVIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU, em Teresina, PI.

Nesse Fórum houve debates frutíferos, dos quais muitas sementes de ideias foram lançadas e encontraram terreno úbere para a formação e a capacitação de todos os presentes, em particular, os ouvidores, sujeitos que, imbuídos da condição de homem-ferramenta, buscam respostas às perguntas e inquietações de seu cotidiano, para a elaboração de mudanças e transformações sociais, sempre com o olhar de esperança, conforme pontua Paulo Freire:

É preciso ter esperança, mas ter esperança do verbo esperançar; porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. E esperança do verbo esperar não é esperança, é espera.

Esperançar é se levantar, esperançar é ir atrás, esperançar é construir, esperançar é não desistir! Esperançar é levar adiante, esperançar é juntar-se com outros para fazer de outro modo...

Por sua vez, destacou-se o papel das Ouvidorias Universitárias e seus pressupostos básicos: transparência, ética, respeito, controle e participação social, as modalidades de resolução de conflitos, compreendendo a Ouvidoria como espaço de conciliação e importante instrumento de gestão para a Administração Pública, ao subsidiar a formulação, implantação e avaliação de políticas públicas, com foco nos resultados.

O evento foi fundamentado no olhar da presteza, da qualidade, da cortesia, da eficiência, da alteridade e da escuta sensível, mediante a empatia, o olhar de compreensão do espaço do outro. “Não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma”.

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

Para além das falas iniciais, mediante a palestra do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Junior, compreendeu-se a importância de que procedimentos e processos sejam simplificados, ressaltando-se, por exemplo, que os relatórios são excelentes instrumentos de gestão, de transparência e de prestação de contas aos órgãos de controle e à sociedade, espaço de *accountability*, que podem transformar *inputs* em indicadores, mediante atuação articulada e em rede.

Na prática, uma Ouvidoria é educadora, é a pedagogia da Administração, que pode contribuir para uma práxis de resultados, eficiente e eficaz e, ainda, para a desconstrução das Ouvidorias simbólicas, fomentando, por conseguinte, os espaços democráticos e a inovação no contexto das universidades, a oportunidade de informar, esclarecer e justificar os resultados alcançados e contribuir para a edificação de estratégias institucionais salutares.

Foram ilustrados dados das Ouvidorias no País, bem como tratados temas como resolução de conflitos (Quem somos? Como nos vemos? E como o outro nos vê?), a questão da violência, da saúde mental, das políticas públicas referente a drogas e gênero. Assuntos que estão profundamente engendrados nos contextos de atendimento das Ouvidorias, ambiente em que um dos grandes desafios é trabalhar e organizar um núcleo de atendimento cada vez mais acolhedor e capacitado a compreender as complexidades e subjetividades da comunidade acadêmica.

- Participação no XXI Congresso Brasileiro de Ovidores/Ombudsman, em São Paulo, em novembro/2018. O evento foi ímpar para a UnB marcou o lançamento da Revista Científica da Associação Brasileira de Ovidores/Ombudsman (n. 2), da qual duas servidoras da Ouvidoria tiveram um artigo publicado: Maria Ivoneide de Lima Brito e Larissa dos Santos Aguiar, cujo tema foi: A formação do ouvidor-educador e seus desafios. O cerne do artigo em comento foi a atuação de qualidade e a prática educativa eficaz a fim de tornar o atendimento nas Ouvidorias o mais humano possível, mediante análise de alguns pontos nevrálgicos: Por que eu atendo? O que represento? Como devo atuar? A quem atenderei?

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

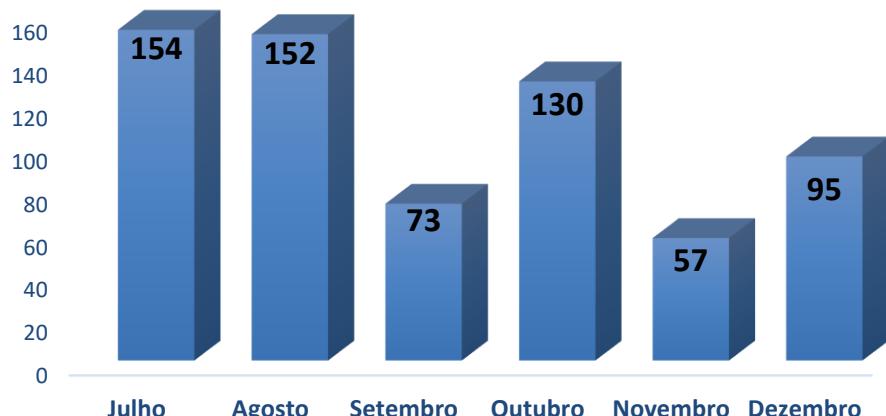
## **8 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas no 2º/2018**

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou 661 manifestações, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018. Desse montante, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

## 8.1 Demandas recepcionadas por mês

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico a seguir, o mês com maior número de manifestações foi o de julho, cujo montante foi de 154 (cento e cinquenta e quatro) manifestações.

**GRÁFICO 6 – Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2019.

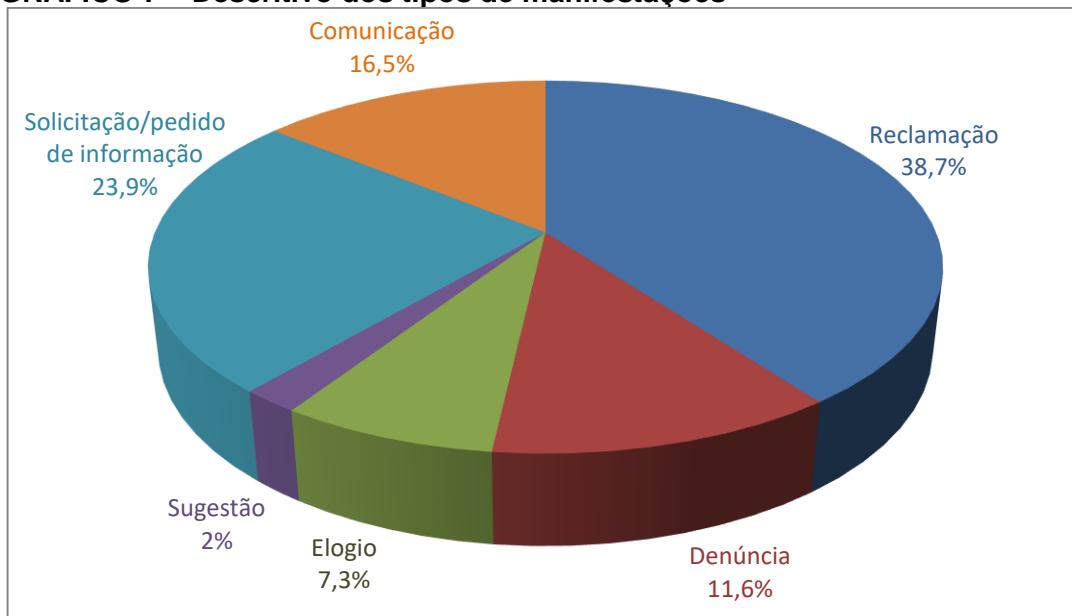
## 8.2 Demandas por tipo de manifestação

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

- Reclamação: 38,7 (trinta e oito vírgula sete por cento) – 256 manifestações;
- Solicitação/pedido de informação: 23,9% (vinte e três vírgula nove por cento) – 158 registros;
- Comunicação – denúncias anônimas: 16,5% (dezesseis vírgula cinco por cento) – 109 manifestações;
- Denúncia: 11,6% (onze vírgula seis por cento) – 77 manifestações;
- Elogio: 7,3% (sete vírgula três por cento) – 48 manifestações e
- Sugestão: 2% (dois por cento) – 13 manifestações.

Houve, ainda, o registro de três Simplifique no segundo semestre de 2018.

O gráfico a seguir, ao demostrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 2º/2018, apresenta a reclamação como o tópico com a maior demanda do cidadão, alcançando o índice de 38,7% (trinta e oito vírgula sete por cento) do total de manifestações.

**GRÁFICO 7 – Descritivo dos tipos de manifestações**

Fonte: OUV/UnB, 2019.

### 8.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento no 2º/2018

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

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

### 8.4 Demandas por público – 2º/2018

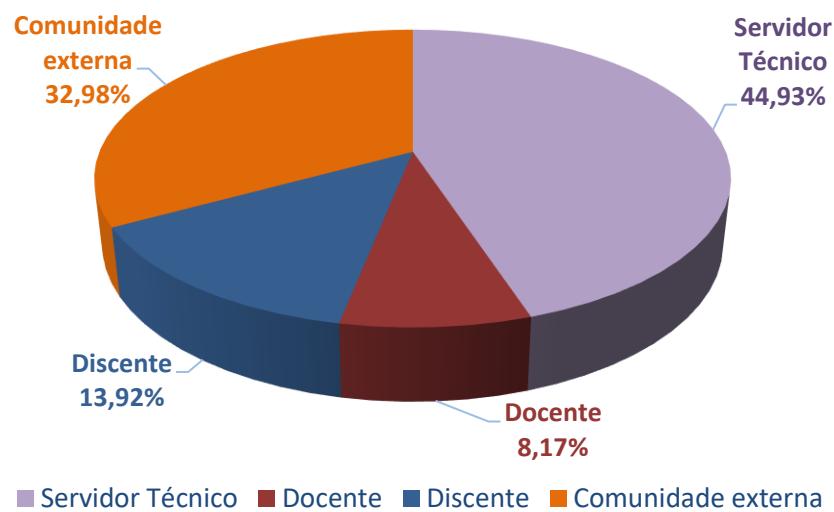
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o servidor técnico apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 44,93% (quarenta e quatro vírgula noventa e três por cento), conforme dados a seguir:

**QUADRO 10 – Demandas por público**

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	218
Discente	92
Docente	54
Servidor técnico	297

Fonte: OUV/UnB, 2019.

**GRÁFICO 8 – Demandas por público**



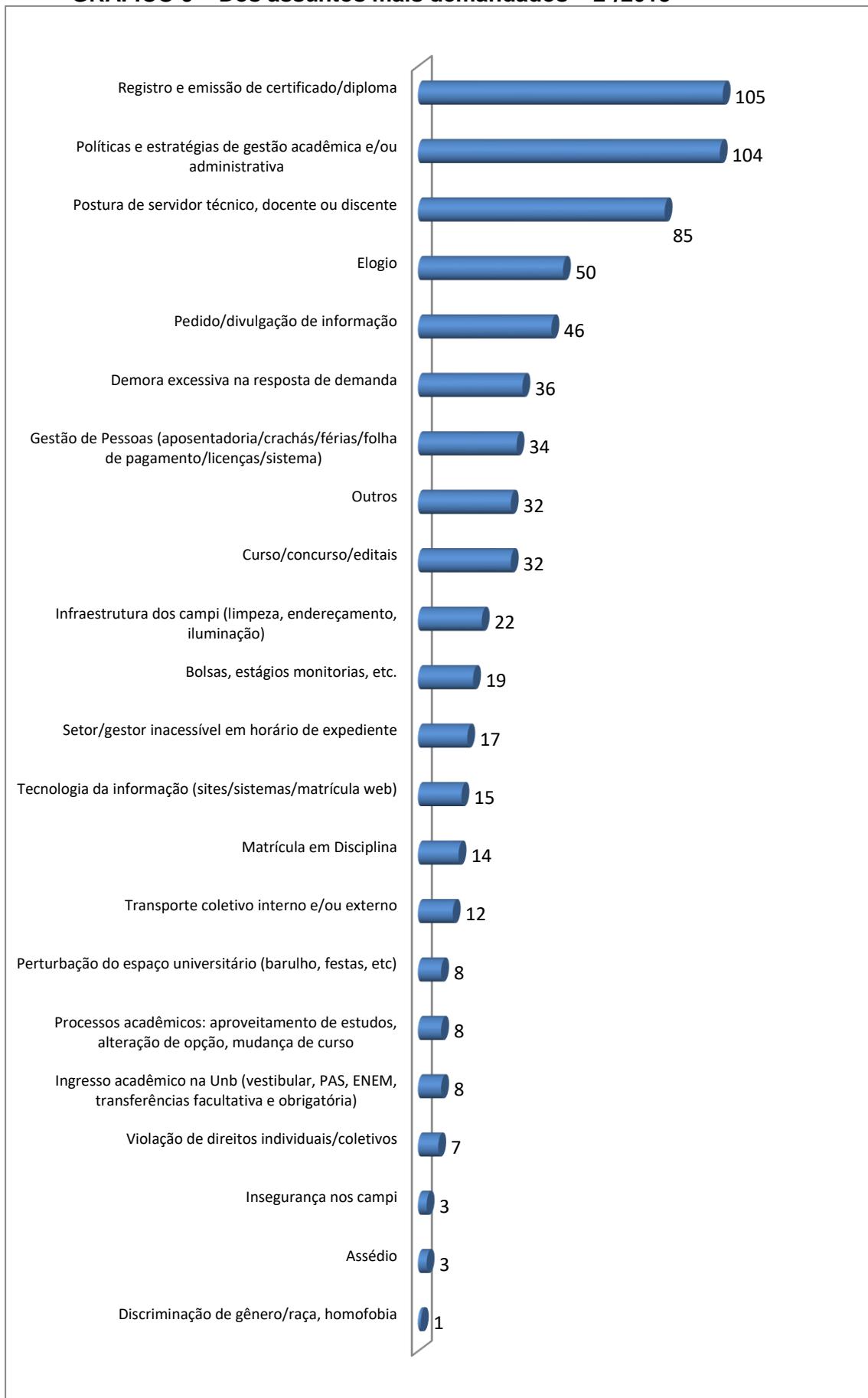
Fonte: OUV/UnB, 2019.

## 8.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2018

Na sequência, estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2018 e cujo gráfico 9 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. O tópico “Registro e emissão de certificados/declaração/diploma” destaca-se como o de maior procura, com o total de 105 manifestações.

Outro dado que merece destaque é o total de 50 elogios, o que implica salutar reconhecimento das qualidades e, ainda, de exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade.

**GRÁFICO 9 – Dos assuntos mais demandados – 2º/2018**



Fonte: OUV/UnB, 2019.

## 8.6 Setores demandados – 2º/2018

O quadro 11 apresenta todos os setores que foram demandados no 2º/2018, com a respectiva quantidade de demandas (em ordem alfabética).

**QUADRO 11 – Setores demandados**

SETOR	SIGLA	2º/2018
Arquivo Central	ACE	2
Auditoria	AUD	1
Biblioteca Central	BCE	12
Centro de Educação a Distância	CEAD	2
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	8
Coordenadoria de Cerimonial	CERI	2
Centro de Informática	CPD	7
Decanato de Administração	DAF	4
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	8
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	13
Decanato de Extensão	DEX	52
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	48
Decanato de Pós-Graduação	DPG	5
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	1
Dec. de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	DPO	2
Diretoria de Compras	DCO	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC	15
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	1
Departamento de Ciências Fisiológicas	CFS	1
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1
Departamento de Estatística	EST	1
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	2
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	2
Dep. de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	5
Departamento de Matemática	MAT	1
Departamento de Sociologia	SOL	3
Departamento de Teoria Literária e Literaturas	TEL	1
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	2
Dir. de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	DSQVT	2
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	6
Diretoria de Terceirização/DAF	DTer	6
Faculdade de Agronomia e Med. Veterinária	FAV	6
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Faculdade de Ceilândia	FCE	9
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	9
Faculdade de Comunicação	FAC	4
Faculdade de Direito	FD	8
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	10
Faculdade de Educação	FE	9
Faculdade de Educação Física	FEF	1
Faculdade de Medicina	FM	5
Faculdade de Planaltina	FUP	3

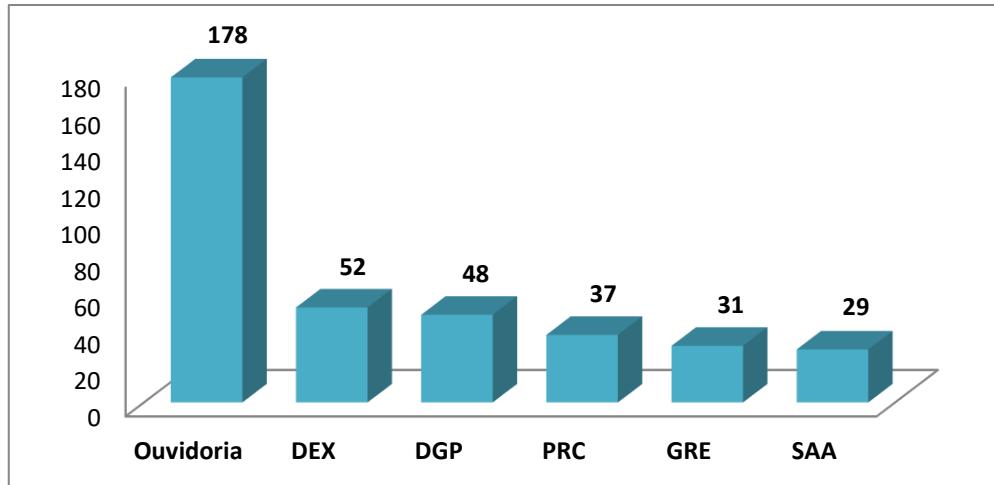
SETOR	SIGLA	2º/2018
Faculdade de Saúde	FS	4
Faculdade de Tecnologia	FT	5
Faculdade do Gama	FGA	6
Gabinete da Reitora	GRE	31
Hospital Veterinário	HVET	4
Instituto de Artes	IdA	22
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	8
Instituto de Ciências Sociais	ICS	3
Instituto de Física	IF	11
Instituto de Geociências	IG	1
Instituto de Ciências Humanas	IH	4
Instituto de Letras	IL	24
Instituto de Psicologia	IP	5
Instituto de Química	IQ	8
Instituto de Relações Internacionais	IREL	4
Programa de Apoio ao Portador de Necessidades Especiais	PPNE	2
Interfoco UnB	Interfoco	1
Ouvidoria	OUV	178
Prefeitura do Campus	PRC	37
Restaurante Universitário	RU	4
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	30
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	9
Vice-Reitoria	VRT	1
UnB Idiomas	UnB Idiomas	4

Fonte: OUV/UnB, 2019.

## 8.7 Setores mais demandados – 2º/2018

Os setores mais demandados foram: a Ouvidoria, com 178; o Decanato de Extensão, com 52; o Decanato de Gestão de Pessoas, com 48; a Prefeitura do Campus, com 37; o Gabinete da Reitora, com 31, e a Secretaria de Administração Acadêmica, com 29.

**GRÁFICO 10 – Dos setores mais demandados**



Fonte: OUV/UnB, 2019.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 178 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe, mediante análise preliminar, em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas.

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

### **8.8 Índice de resolutividade – 2º/2018**

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolutividade da Ouvidoria. Das 661 manifestações apresentadas, 99,39% (noventa e nove vírgula vinte e quatro por cento) foram devidamente respondidas, a saber: 657 respondidas e 0,61% (4) foram encaminhadas, mas não obtiveram resposta conclusiva, tendo em vista que os setores demandados não efetuaram, ainda, as ações cabíveis.

**GRÁFICO 11 – Índice de resolutividade – 2º/2018**



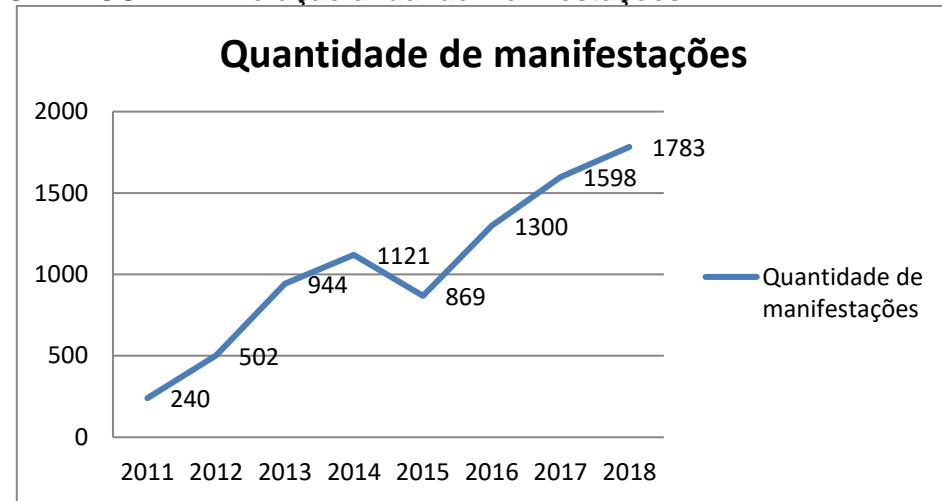
**Fonte:** OUV/UnB, 2019.

### **8.9 Da evolução anual das manifestações recebidas**

A Ouvidoria da UnB foi criada em 24/5/2011. Nesse ano foram recebidas 240 manifestações. Em 2012, obtivemos montante considerável de 502 manifestações, seguidas de 944 em 2013. Já em 2014 foram 1.121 manifestações. Por sua vez, o ano de 2015 registrou o total de 869 manifestações, sendo que essa queda foi registrada devido à “saída” do Cespe da UnB e sua mudança para a condição de Organização Social (Cebraspe). Na sequência, o ano de 2016 registrou o quantitativo de 1.300 manifestações, cujo montante, novamente, em 2017 foi ampliado para 1.598. O ano de 2018 trouxe o total de 1.783 manifestações.

Um breve comparativo entre os dados do ano de criação da Ouvidoria e os alcançados em 2018 dão conta de acréscimo substancial da ordem de 1.543 manifestações. Nesse contexto, houve aumento aproximado de 742,5% (setecentos e quarenta e dois vírgula cinco por cento).

**GRÁFICO 12 – Evolução anual de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2019.

Em relação ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o ano de 2018 ressalta-se que a solicitação/pedido de informação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 37% (trinta e sete por cento), a saber: 659 manifestações, do montante de 1.783.

Os quadros a seguir elucidam dados mais detalhados da Ouvidoria, no último quadriênio, a saber:

**QUADRO 12 – Manifestações registradas na Ouvidoria por tipo**

Tipo de manifestação	2015	2016	2017	2018
Comunicação (denúncia anônima)	0	0	0	116
Denúncia	93	148	124	220
Elogio	21	45	211	127
Reclamação	484	696	35	634
Solicitação/Pedido de informação	222	397	825	659
Sugestão	15	17	400	27

Fonte: OUV/UnB, 2019.

**QUADRO 13 – Manifestações registradas na Ouvidoria**

Mês	2015	2016	2017	2018
Janeiro	68	61	118	149
Fevereiro	59	85	92	205
Março	109	158	177	249
Abril	72	97	109	216
Maio	80	97	131	145
Junho	60	148	176	158
Julho	63	112	157	154
Agosto	59	136	184	152
Setembro	74	113	111	73
Outubro	72	120	149	130
Novembro	83	118	116	57
Dezembro	70	58	78	95

Fonte: OUV/UnB, 2019.

**QUADRO 14 – Manifestações registradas na Ouvidoria por assunto – 2015 a 2018**

<b>Assunto</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Assédio	-	12	28	18
Bolsas, estágios, monitorias	-	-	-	24
Curso/concurso e editais	-	46	51	54
Demora excessiva na resposta de demanda	39	187	160	74
Discriminação gênero/racial e/ou homofobia	2	46	3	2
Elogio	164	41	124	130
Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/férias/ folha de pagamento/licenças/sistema)	-	13	65	59
Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereçamento, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos)	7	65	105	38
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória)	54	45	51	23
Insegurança dos <i>campi</i>	63	8	41	25
Matrícula em disciplinas	-	-	-	31
Outros	10	17	27	60
Pedido/divulgação de informação	14	294	289	189
Perturbação do espaço universitário	39	12	19	46
Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	70	73	132	168
Postura de servidor docente, técnico ou discente	120	167	214	187
Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos,	-	-	2	23
Registro/emissão de certificado/declaração/ diploma	2	47	37	482
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	51	38	56	71
Tecnologia da informação ( <i>sites</i> , sistemas, matrículaWeb)	-	68	48	19
Transporte coletivo interno e/ou externo	14	18	25	21
Trote	70	-	-	-
Violação de direitos individuais/coletivos	8	38	121	39

Fonte: OUV/UnB, 2019.

**QUADRO 15 – Manifestações registradas na Ouvidoria por público solicitante**

<b>Público solicitante</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Comunidade	359	485	511	703
Discente	380	555	742	465
Docente	52	91	113	120
Técnico-administrativo	59	172	232	495
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>1303</b>	<b>1598</b>	<b>1783</b>

Fonte: OUV/UnB, 2019.

A Ouvidoria da UnB procura trabalhar e difundir a cultura do olhar da alteridade, equidade, da participação social, da transparência, da confiabilidade. Ao fazê-lo, procura executar suas ações e orientar seus processos com celeridade, eficiência, eficácia, efetividade e relevância, mas, sobremodo, com uma visão de respeito ao outro e a suas demandas, com a premissa de dar voz ao cidadão junto à UnB.

No que se refere à acessibilidade: i) em relação ao seu espaço, procura propiciar o ambiente mais acolhedor possível para que a comunidade como um todo tenha acesso

a seus serviços; ii) recepciona as demandas concernentes ao tema e as leva às devidas instâncias, com vistas à quebra das barreiras, arquitetônicas ou outras, para o bom deslinde da questão.

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

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

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

Em termos de dias para a emissão de respostas ao usuário, a Ouvidoria tem envidado esforços para que o cidadão obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais registrados em nosso regimento interno. Isso já pode ser amplamente percebido, a partir dos dados extraídos do e-OUV, que apresentam importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas, ou seja, o total de 12,04 dias para a emissão da resposta ao cidadão, para a provável solução de seu problema. Esse índice apresenta-se como fator preponderante que corrobora para a efetiva consolidação da Ouvidoria, ao legitimá-la como precioso espaço democrático e de participação cidadã, bem como ao ampliar o valor da comunicação e da confiabilidade, por parte do manifestante, na instância supracitada, o que pode ser repisado no excerto abaixo:

Os canais de diálogo estimulam o exercício da cidadania ativa e a viabilização da mudança em benefício do interesse comum, tornando os envolvidos sujeitos do processo, coparticipantes nas decisões e nas mudanças e comprometidos com os resultados do esforço. (DUARTE, 2009, p. 65)

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

## 9 Recomendações

A Ouvidoria da UnB foi criada 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 que, de algum modo, acabam por funcionar como um espelho para a Instituição, apontando seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários.

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

Destaca-se que a Ouvidoria emerge como o setor mais demandado em razão de providenciar a solução de várias demandas sem requerer a atuação de outras áreas. Isso em virtude da experiência da equipe da Ouvidoria, adquirida com o tempo e com a troca de experiências entre a Ouvidoria e a assessoria técnica.

Nessa direção, houve movimento no sentido de fomentar e fortalecer a Ouvidoria em questões mais estruturais, como a aquisição de materiais e equipamentos (obtenção de novos computadores, *notebook*, projetor, cadeiras). Além disso, houve esforços quanto à ampliação do quantitativo da equipe. Registre-se, ainda, o aumento no percentual da verba, no valor destinado pelo PDI, para que, entre as diversas frentes de trabalho, pudesse articular capacitação e formação da equipe. Isso pode ser comprovado nos mais de 20 cursos que foram feitos no transcurso do semestre/ano, além de iniciar uma campanha de comunicação em massa, entre outras possibilidades de investimentos, possibilitando, inclusive, respostas mais imediatas ao usuário.

- ✓ O Gabinete da Reitora surge como uma das áreas mais demandadas, pois, conforme previsto no art. 8º do nosso Regimento Interno, o GRE poderá ser acionado para ciência e adoção de medidas cabíveis acerca das demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas diversas áreas da Instituição. Dessa forma, elevamos a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para o melhoramento dos serviços prestados pela UnB. Para além disso, houve registros de manifestações com o uso da imagem da Instituição no período eleitoral;
- ✓ Em relação à Ouvidoria, uma sugestão que está em fase de avaliação e monitoramento é a criação de um canal virtual permanente de pesquisa de satisfação junto aos servidores docentes e técnico-administrativos, discentes e comunidade externa, de modo a averiguar se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados, não apenas pela Ouvidoria, mas pela UnB/setores demandados;
- ✓ O DEX aparece entre as áreas mais demandadas, em razão dos cursos de extensão e da emissão de certificados. A Ouvidoria pontua a necessidade de que o sistema utilizado seja revisto, corrigidas eventuais falhas, no que couber. Para além disso, que o uso de assinaturas digitais seja de fato fomentado e, ainda, que o fluxo de processos entre as áreas seja revisto, no que tange à competência de cada uma, seja dos gestores dos programas/projetos, seja por parte do Decanato supracitado;
- ✓ Recomenda-se, ainda quanto ao DEX, que a Resolução da Câmara de Extensão n. 1/2015 seja encaminhada à Câmara de Extensão, com vistas a sua revisão, para que o servidor técnico-administrativo da UnB tenha acesso a propor ações no âmbito da extensão, o que, na atual conjuntura, não é possível;

- ✓ Uma área estratégica da UnB que necessita de atenção quanto ao atendimento ao público é o Decanato de Gestão de Pessoas. A sugestão seria de que essa área abrisse suas portas, de forma cada vez mais ampla e efetiva, para o atendimento ao público, mediante ações que impactassem diretamente as duas coordenações mais demandadas: COFIN e COREF. A Coordenação de Operações Financeiras, salvo exceção, restringe-se ao “atendimento por e-mail”. Na prática, não são efetuados atendimentos telefônicos ou mesmo presenciais. A possível demanda elevada de serviços da área ou mesmo uma equipe de pessoal reduzida não podem continuar a ser a justificativa para o não atendimento. Isso gera o aumento de registro de processos a serem respondidos, às vezes para resposta de dúvidas pequenas e pontuais, as quais geram reclamações em virtude da demora excessiva para posicionamento. É necessária a implementação de boas práticas de atendimento, bem como a elaboração de campanhas, adoção de ações e atitudes que almejam: i) reduzir os problemas de relacionamento e a dificuldade de comunicação, principalmente entre servidores e usuários (técnicos e/ou docentes); ii) espaço de diálogo que possa contribuir para diminuir as atitudes de possível arbitrariedade, autoritarismo e a falta de bom senso, percebidos nas reclamações expostas pelo público da área;
- ✓ Em 2018, ainda quanto ao DGP, destaca-se também a quantidade de manifestações em virtude da necessidade de declarações para fazer prova junto ao INSS. O como fazer e o tempo para disponibilizar tal documento precisam estar bem delimitados e de fácil acesso aos incontáveis demandantes;
- ✓ Ainda acerca da gestão de pessoas, é muito relevante que seja fornecida capacitação à equipe responsável pela execução das perícias médicas, tendo em vista as reclamações que abarcam o trato entre essa equipe e o servidor;
- ✓ A Prefeitura do *Campus* aparece entre as mais demandadas no que se refere à infraestrutura e à insegurança nos *campi*. Como exemplo, cita-se o caso da Biblioteca Central. Faz-se necessária a construção de um plano de reestruturação e organização de segurança e do espaço da BCE. Seria necessário: i) instalação de câmeras – já contemplada em grande parte – para monitoramento dos diversos locais; ii) instalação de catracas ou controles de acesso mais atuais que possam detectar metais; iii) melhorar as condições de acessibilidade, como manutenção preventiva e corretiva nos elevadores, do espaço da lanchonete; iv) confecção de corrimão nas escadas; v) revisão e manutenção geral dos banheiros; vi) ampliação do número de porteiros/vigilantes para circularem no ambiente. Recomenda-se que os servidores da unidade sejam auscultados e outros cenários e encaminhamentos sejam desenhados;
- ✓ Outra demanda recorrente quanto à PRC diz respeito ao não cumprimento de horários pelo transporte intercampi. Recomenda-se que seja elaborado controle mais rigoroso quanto ao cumprimento deste contrato específico;
- ✓ A SAA emerge como uma das áreas mais demandadas em virtude de concentrar as informações acerca do cadastro estudantil. As demandas, em sua maioria, são respondidas de forma rápida. No entanto, há a necessidade, ainda, de interação entre os servidores para que todos tenham conhecimento do que ocorre dentro do setor de forma geral e não haja encaminhamento de atendimento presencial para a Ouvidoria para que seja “respondido mais rapidamente”. No que tange aos discentes e seus respectivos processos acadêmicos, há inúmeras reclamações concernentes à Secretaria de Administração Acadêmica. 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, ou seja, políticas/processos se iniciam no DEG e terminam na SAA ou o contrário; ii) ouvir a área para delineamento de políticas que abarquem seu âmbito de ação e prováveis melhorias; iii) considerando a

aposentaria de diversos servidores da área, necessário rever tanto o quantitativo de servidores da equipe como suas funções e atribuições, inclusive, os cargos de direção, se for o caso; iv) visualizar a área como vital para a UnB e os discentes. Uma possível sugestão seria: a) organizar seminários ou encontros entre a SAA Central, as do *campi* e os postos avançados, para integração das ações e dos servidores; b) organizar um manual de procedimentos; c) investimento na formação e qualificação dos servidores na esfera do atendimento ao público; v) rever organograma e fluxograma da área; vi) analisar os projetos-pilotos que integram a SAA às secretarias de graduação, com vistas a um estudo mais aprofundado do tema e a propor ações nessa direção; vii) capacitação dos servidores com relação ao novo sistema e a “ sofisticação ” de seus serviços, no que abarca a emissão virtual de declarações de aluno regular, de passe estudantil etc. e outras possibilidades; viii) reorganização do horário de atendimento ao público, com informativo claro na página e nos murais/locais utilizados;

- ✓ A Ouvidoria/UnB recebe inúmeros telefonemas referentes ao contato telefônico do Hospital Veterinário. As reclamações consistem no não acesso do público ao pré-atendimento telefônico. Recomenda-se a ampliação do quadro de servidor/colaboradores para a unidade, para que tal deficiência seja suprida, acrescida de melhorias na central telefônica e na prestação dos serviços e/ou expansão do acesso por outros meios que sejam úteis ao usuário. Medidas simples como a disponibilização, no site do HVET, dos valores das consultas, do horário de atendimento, dos serviços que são prestados à comunidade em geral são essenciais;
- ✓ No que se refere ao DEG, a recomendação geral é de que seja disponibilizado, de forma objetiva, cronograma que abarque eventos como SISU, PAS, vestibulares. Para além disso, uma melhoria na sincronia entre o DEG e o Cebraspe, no que concerne aos eventos que são estruturados por esse, mas, de algum modo, refletem a Universidade. Isto em razão de elevada reclamação em relação à dificuldade de acesso à página para impressão de boletos e/outras informações referentes a eventos ligados à UnB e da ausência de um atendimento telefônico de qualidade por aquele Centro;
- ✓ Telefone Geral UnB: a Ouvidoria recebe constantemente reclamações acerca do não funcionamento do telefone geral da Instituição. Os relatos se referem a um serviço inexistente, uma vez que as ligações não são atendidas. Nesse sentido, recomenda-se melhoria do serviço prestado, capacitando e orientando os funcionários que nele trabalham e, de fato, estruturando uma central de atendimento telefônico para a Universidade.

## 10 Pesquisa de Satisfação

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do usuário, e, com o intuito de manter a qualidades dos serviços prestados, identificar e propor prováveis correções de falhas que sejam levantadas nos processos de trabalho, sobremodo, da própria Ouvidoria, mister efetuar uma pesquisa de satisfação no sistema que utilizamos. Nessa direção, em razão da adesão ao e-OUV, a demanda em tela começou a ser executada e para o próximo semestre já contaremos com alguns dados para apreciação e correção dos serviços da Ouvidoria e, por conseguinte, da própria UnB.

No que concerne a esse mecanismo de análise de satisfação, pontua-se que, com o e-OUV, há um módulo de pesquisa de satisfação, no qual nossos usuários são convidados a participar. Todavia, mister pontuar que se trata de espaço de foro íntimo, livre adesão. O mesmo se dando em relação ao SIC.

Oportuno enfatizar que procuramos otimizar todos os aspectos legais aos quais estamos intrinsecamente imbricados, buscando cumpri-los nos mais diversos âmbitos.

Em 2018, houve o lançamento do “Painel Resolveu?”. Trata-se de ferramenta que congrega informações acerca das manifestações de Ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-OUV. Sua aplicabilidade permite pesquisar, analisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Sempre com o anseio de fomentar a transparência nos dados e subsidiar os gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Nessa direção, os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Todavia, mister pontuar que das 1.783 (2018), somente 120 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário.

#### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

##### RESOLUTIVIDADE

**60%**



##### TOTAL DE RESPOSTAS

**120**

Não

**41%**

Parcialmente

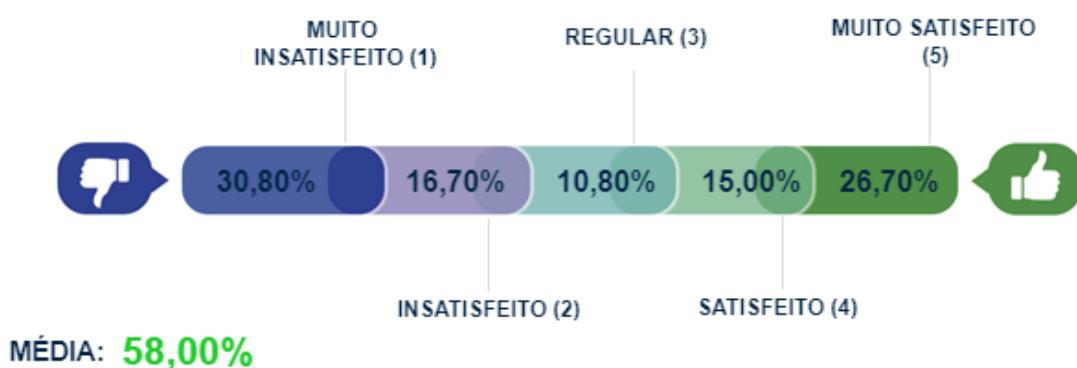
**21%**

Sim

**39%**

Fonte: CGU, 2019.

#### SATISFATÔMETRO DA OUVIDORIA



Fonte: CGU, 2019.

## **11 Considerações finais**

Desde a criação até 31/12/2018, a Ouvidoria recebeu 8.282 (oito mil duzentas e oitenta e duas) manifestações. Desse total, após análise, todas foram redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade, ou seja, as manifestações foram devidamente tratadas e, em sua maioria, respondidas aos manifestantes.

O ano de 2018 contabilizou 1.783 manifestações cadastradas, ao passo que no transcurso do mesmo período, no ano de 2017, foram 1.598. Um simples comparativo apresenta aumento real equivalente a 11,57% (onze vírgula cinquenta e sete por cento), ou seja, 185 manifestações.

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

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

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

A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a aprovação, em março de 2018, do novo regimento e instruções normativas que a regulam, bem como na legislação que está sendo edificada no cenário nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, sobremodo, 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 exímas experiências no atendimento aos usuários, bem como no trato e resolução de conflitos e, ainda, na busca de respostas às manifestações que lhe são apresentadas.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social. Igualmente procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobremodo, sensível e humana, autônoma, plural e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para a execução dessa importante missão.

## ANEXOS

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

26/03/2018

SEI/UnB - 2283769 - Instrução da Reitoria



**Universidade de Brasília**

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

#### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001/2018

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

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

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

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

#### CAPÍTULO I

##### DAS DEFINIÇÕES

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

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

#### CAPÍTULO II

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

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

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

[https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=2588554&infra\\_sistema=100000100&inf](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2588554&infra_sistema=100000100&inf)

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

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

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

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

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

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

Art. 5º Esta Instrução em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



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

## **2. Instrução da Reitoria n. 0002/2018.**

26/03/2018

SEI/UnB - 2284284 - Instrução da Reitoria



**Universidade de Brasília**

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

### **INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018**

Normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos que permeiarão essas atividades.

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

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

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

#### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### DOS CONSULTORES

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

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

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

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

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

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



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

---

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2284284

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

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

26/03/2018

SEI/UnB - 2281567 - Resolução



**Universidade de Brasília**

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

#### RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO N° 0012/2018

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

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

RESOLVE:

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

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

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2281567** e o código CRC **D4706D73**.

[https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=2586003&infra\\_sistema=100000100&inf](https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2586003&infra_sistema=100000100&inf)

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

19/09/2018

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



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



Publicado em: 25/06/2018 | Edição: 120 | Seção: 1 | Página: 46

Órgão: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

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

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

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

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das ouvidorias;

III - zelar pela autonomia das ouvidorias;

IV - promover a participação social como método de governo; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - expor os fatos conforme a verdade;

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

III - não agir de modo temerário; ou

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

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

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

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

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

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

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

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

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

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

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

GILBERTO WALLER JUNIOR

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

