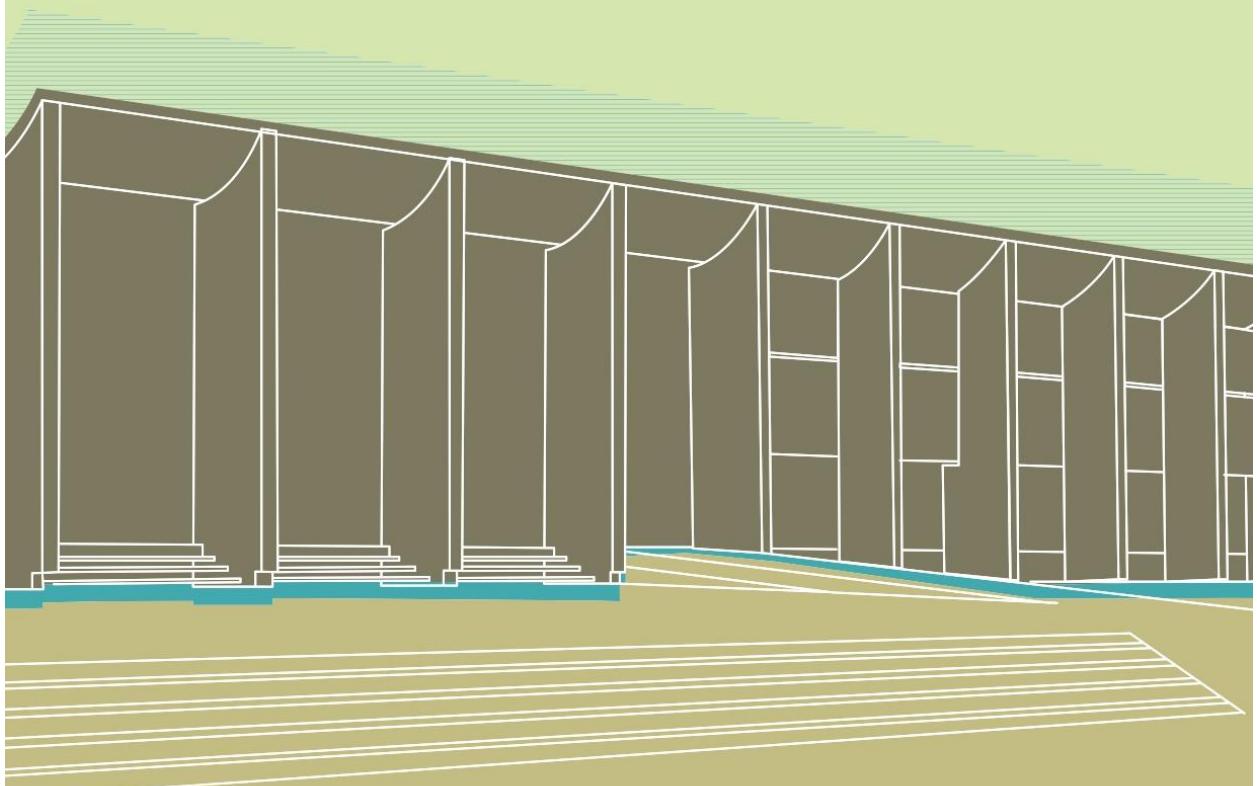


II RELATÓRIO SEMESTRAL **2019** DA  
**OUVIDORIA**



# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2019**

## **DA OUVIDORIA**

**Período: julho a dezembro de 2019**

Reitora  
Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor  
Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários  
Ileno Izídio da Costa

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 Emília 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  
Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra  
André Luiz Lacerda Medeiros  
Juliano Petti  
Larissa dos Santos Aguiar  
Renata Filgueira Costa

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

Elaboração e Revisão Textual  
Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra  
Juliano Petti  
Larissa dos Santos Aguiar  
Maria Ivoneide de Lima Brito

## 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 – 2º/2019	6
4.3	Situação e características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2019	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 – 2º/2019	10
4.7	Pedidos por tipo de resposta – 2º/2019	10
4.8	Razões das negativas de acesso – 2º/2019	11
4.9	Perfil dos solicitantes no 2º/2019	11
4.10	Localidade dos solicitantes – 2º/2019	12
4.11	Da interposição de recursos – 2019	13
4.12	Dados Abertos	13
5	Equipe da Ouvidoria	14
6	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2019	14
6.1	Participação em eventos	15
6.1.1	Mudança do e-OUV para o Fala.BR	16
6.1.2	Participação na Comissão de Boas-Vindas	16
6.1.3	Campanha de divulgação da Ouvidoria	16
6.1.4	Participação no Grupo Técnico da Comissão Própria de Avaliação	17
6.1.5	Participação no Grupo Técnico que irá realizar ações propostas no Plano de Combate ao assédio moral e a outras violências no trabalho no âmbito da Universidade de Brasília (UnB)	17
6.1.6	Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB	18
6.1.7	Reunião entre DEG/CEBRASPE	18
6.1.8	Ações, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria	18
6.1.9	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Transparência e Combate à Corrupção	20
7	A Ouvidoria em ação	20
8	Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2019	22
8.1	Demandas recepcionadas por mês – 2º/2019	23
8.2	Demandas por tipo de manifestação – 2º/2019	23
8.3	Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2019	24
8.4	Demandas por público – 2º/2019	24
8.5	Dos assuntos mais demandados – 2º/2019	25
8.6	Setores demandados – 2º/2019	27
8.7	Setores mais demandados – 2º/2019	28
8.8	Índice de resolutividade – 2º/2019	29
8.9	Da evolução anual das manifestações recebidas	30
8.10	Redução no tempo de resposta	34
9	Recomendações	34
10	Pesquisa de Satisfação	36
11	Considerações finais	38
	ANEXOS	40

## 1 Apresentação

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do 2º semestre de 2019, bem como divulga 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 aos princípios constitucionais da impessoalidade e da publicidade de atos provenientes da Administração Pública.

## 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.

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 usuários. 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 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. Ressalta-se, ainda, o Decreto n. 9.094/2017, que dispõe a respeito da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Por fim, o Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 9.723/2019.

### 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 recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do servidor junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante 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.

A Ouvidoria analisa as manifestações recebidas, propõe ações no sentido de que os gargalos identificados na Instituição sejam finalizados e/ou 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 (Fala.BR) e correspondência (carta/ofício).

A Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica e a externa – e a UnB, almejando realizar ações com vistas à garantia de controle e participação social ao abranger os preceitos constitucionais da eficiência, da legalidade, da transparência, da moralidade, da economicidade, da publicidade, da efetividade e, ainda, da isonomia e da autonomia, ao passo que trata as demandas recepcionadas com isenção, com a premissa de que o(a) cidadão(ã), ao ser ouvido(a), tenha seu direito respeitado e receba resposta das áreas demandadas, com o fito de valorizar a defesa dos direitos humanos, da ética e da inclusão social.

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.

## **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 pela Controladoria-Geral da União/CGU –, são disponibilizadas informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de 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 sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

O SIC na UnB atua desde 2012 por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU (e-SIC).

Em 30/10/2017, por meio do Ato da Reitoria n. 1.695/2017, o SIC/UnB foi devidamente criado como uma Coordenação da Ouvidoria.

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, a autoridade de monitoramento é a Ouvidora.

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

O SIC, no 2º/2019, contou com a seguinte equipe:

- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo;
- Juliano Petti (Coordenador);
- Tereza Cristina Borges Curado.

### **4.2 O SIC em números – 2019**

Em 2019, o SIC registrou 523 pedidos de informação, dos quais todos foram devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta corresponde a 13,03 dias. Do total, ocorreram 100 prorrogações de prazo, o que corresponde a 19,12%.

Em 2018, foram registrados e respondidos 546 pedidos de informação, na média de 11,78 dias para emissão de respostas.

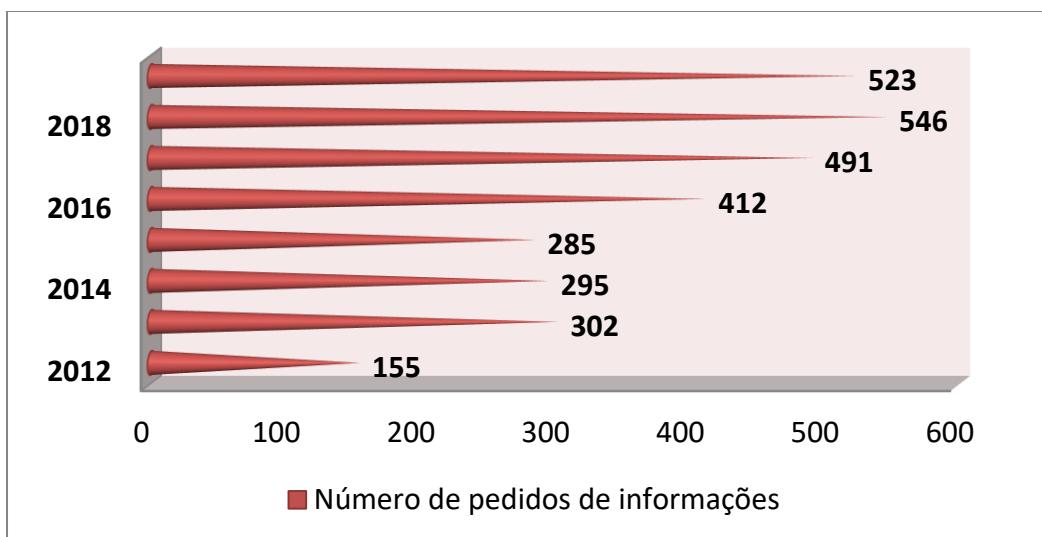
No ano anterior, em 2017, foram registrados e respondidos 491 pedidos de informação, na média de 15,76 dias para emissão de respostas.

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.

Foram registrados em 2015 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**

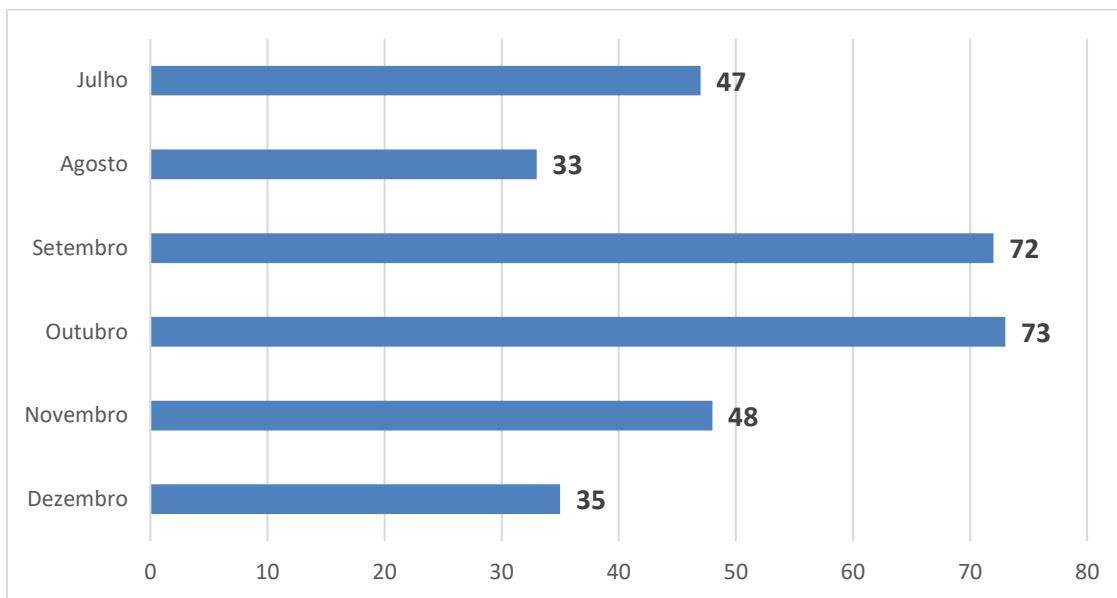


Fonte: e-SIC, 2020.

Diante dos dados apresentados quanto ao SIC, percebe-se nítida ampliação de requisições de informações, desde o ano de 2012 até o ano de 2019. Isso implica significativo acréscimo de 368 pedidos, o que representa aumento real de 337,42% (trezentos e trinta e sete vírgula quarenta e dois por cento).

No que diz respeito, especificamente, ao 2º /2019, o SIC registrou 308 pedidos de informação, dos quais todos foram respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta corresponde a 12,15 dias. Do montante, ocorreram 61 prorrogações de prazo, no transcurso do semestre, o que corresponde a 19,81%, com média de 51,33 pedidos.

**GRÁFICO 2 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 2º/2019**



Fonte: e-SIC, 2020.

#### **4.3 Situação e características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2019**

**QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação**

Total de perguntas	899	Total de solicitantes	233
Perguntas por pedido	2,92	Solicitantes com um único pedido	186

Fonte: e-SIC, 2020.

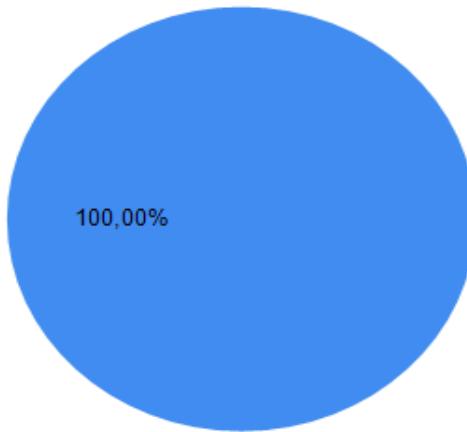
#### **4.4 Índices de resolutividade dos pedidos de acesso à informação**

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 2º/2019 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB e obtiveram respostas conclusivas.

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

**Situação dos pedidos de acesso à informação**

■ Respondidos



Fonte: e-SIC, 2020.

#### **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, verifica-se uma redução considerável de aproximadamente 26,86 dias para a emissão da resposta, fator preponderante que eclode 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, 2020.

#### 4.6 Temas das solicitações – 2º/2019

**QUADRO 2 – Temas das solicitações**

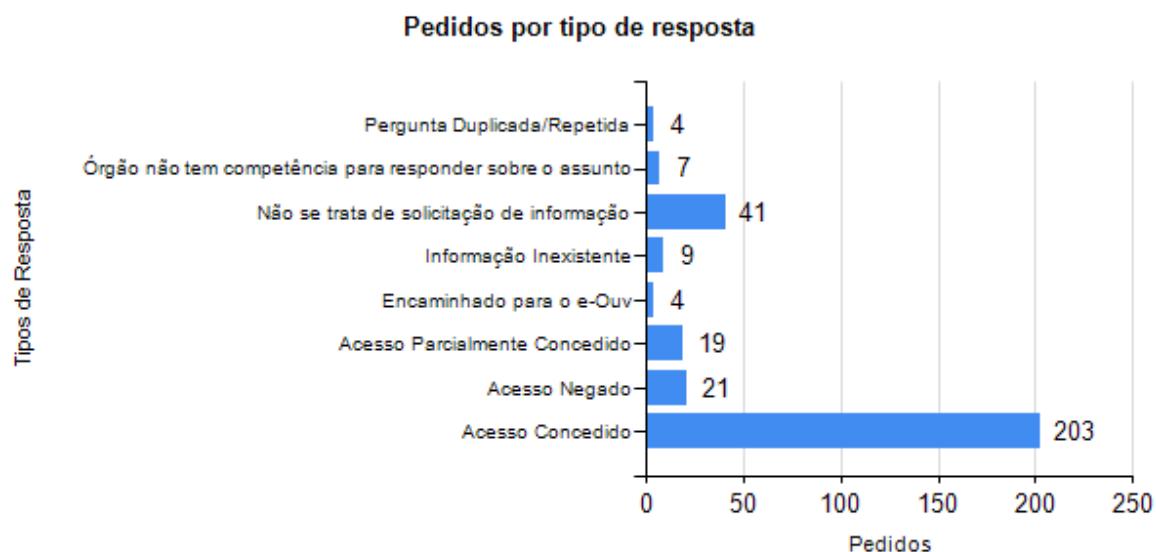
Categoria e assunto	Quant.	% de Pedidos
Educação – Educação superior	283	91,88%
Educação – Profissionais da educação	20	6,49%
Pessoa, família e sociedade – Pessoa	2	0,65%
Ciência, Informação e Comunicação – Informação Gestão, preservação e acesso	1	0,32%
Educação – Sistema educacional – Avaliação	1	0,32%
Educação – Gestão escolar	1	0,32%

Fonte: e-SIC, 2020.

#### 4.7 Pedidos por tipo de resposta – 2º/2019

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, 2020.

## 4.8 Razões das negativas de acesso – 2º/2019

**QUADRO 3 – Razões da negativa de acesso**

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	9	42,857%	2,92%
Pedido genérico	8	38,095%	2,60%
Processo decisório em curso	2	9,524%	0,65%
Pedido incomprensível	1	4,762	0,32 %
Informação sigilosa (de acordo com legislação específica)	1	4,762%	0,32%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,81%</b>

Fonte: e-SIC, 2020.

## 4.9 Perfil dos solicitantes no 2º/2019

A maior parte dos pedidos de acesso, no segundo semestre de 2019, foi realizada por pessoa física, o que corresponde a 99,14%.

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

**QUADRO 4 – Gênero**

Gênero	
M	53,25%
F	35,93%
Não informado	10,82%

**QUADRO 5 – Escolaridade**

Escolaridade	
Pós-graduação	29,44%
Ensino Superior	29,00%
Mestrado/Doutorado	18,61%
Não Informado	12,12%
Ensino Médio	9,09%
Ensino Fundamental	1,30%
Sem instrução formal	0,43%

Fonte: e-SIC, 2020.

**QUADRO 6 – Profissão**

Servidor público federal	33,33%
Estudante	19,48%
Não Informado	16,02%
Professor	8,23%
Outra	6,49%
Pesquisador	6,49%
Empregado – setor privado	3,03%
Servidor público estadual	2,60%

Profissional Liberal/autônomo	1,73%
Empresário/empreendedor	1,30%
Jornalista	0,87%
Servidor público municipal	0,43%

Fonte: e-SIC, 2020.

#### 4.10 Localidade dos solicitantes – 2º/2019

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 135 pedidos, o que corresponde a 41,13%.

**QUADRO 7 – Localização dos solicitantes**

Estado	Número de solicitantes	Porcentagem dos solicitantes	Número de pedidos
AM	3	1,30%	4
BA	2	0,87%	2
CE	4	1,73%	5
DF	95	41,13%	135
ES	3	1,30%	3
GO	9	3,90%	13
MA	2	0,87%	2
MG	6	2,60%	8
MS	3	1,30%	3
MT	1	0,43%	1
PA	1	0,43%	1
PB	5	2,16%	7
PE	3	1,30%	4
PR	2	0,87%	2
RJ	6	2,60%	9
RS	8	3,46%	8
SE	2	0,87%	2
SP	14	6,06%	19
TO	1	0,43%	1
Não informado	61	26,41%	79

Fonte: e-SIC, 2020.

#### 4.11 Da interposição de recursos – 2019

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 8 – Da interposição de recursos**

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
2019	523	74	28	15
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, 2020.

#### 4.12 Dados Abertos

O Decreto n. 8.777/2016 institui a Política de Dados Abertos (PDA) 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.

Em dezembro de 2018, o Plano de Dados Abertos da UnB foi aprovado e, na sequência, foi assinado o Ato da Reitoria n. 0001/2019, que constitui a Comissão Permanente de Dados Abertos da UnB, com o objetivo de coordenar a implantação e sustentação da política de abertura de dados no âmbito da Universidade, com a seguinte composição:

- I Centro de Informática da UnB (CPD) – presidência;
- II Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional (DPO);
- III Arquivo Central (ACE);
- IV Centro de Educação a Distância (CEAD);
- V Faculdade de Ciência da Informação (FCI);
- VI Instituto de Ciências Exatas (IE);
- VII Secretaria de Comunicação (SECOM);
- VIII Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O PDA é um instrumento de planejamento e coordenação das ações de disponibilização de dados abertos na Universidade de Brasília válido para o biênio

2019-2020, cuja proposta para a abertura dos conjuntos de dados seguirá as seguintes premissas:

- dados que já possuam compromisso institucional de divulgação;
- dados que já se encontram em domínio público;
- dados já solicitados (e disponibilizados) por meio de solicitação no SIC/UnB;
- dados que possam ser extraídos dos sistemas de informação da Universidade;
- dados considerados relevantes, pelas áreas fins da UnB, para publicação;
- dados que já possuam maturidade para serem divulgados.

Além disso, outras ações em andamento no transcurso do 2º/2019 foram: i) levantamento e apresentação dos conjuntos de dados extraídos do SIG-UnB retirados a partir dos *scripts* disponibilizados pela UFRN; ii) elaboração da estratégia para abertura dos dados a partir dos dados já disponíveis; iii) construção da versão inicial do Portal de Dados Abertos da UnB. Ocorreram reuniões nessa direção, entre as quais, cita-se a de 23/8/2019.

## 5 Equipe da Ouvidoria

Apresentados os dados iniciais do SIC, seguem as informações específicas da Ouvidoria para a visão da totalidade. Pontua-se que a área atualmente é composta pela Ouvidora e por cinco Assessores Técnicos:

- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora);
- Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra (Assessora Técnica);
- André Luiz Lacerda Medeiros (Assessor Técnico);
- 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). Destaca-se, ainda, o pré-atendimento telefônico. As demandas são recepcionadas, analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, encaminhadas ao(à) manifestante, bem como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

## 6 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2019

No desejo de executar ação constante e contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria da UnB, o que coaduna com 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 e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme nova legislação, não obstante as dificuldades existentes.

## 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: atua como ponte entre a sociedade – reclamação do cidadão – e a Instituição, *locus* de decisão, como mecanismo de promoção de *accountability*, um canal de diálogo, mediante escuta sensível e eficiente;
- II a Ouvidoria como agente formador: implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, fato que se dá mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmitificação da própria Ouvidoria e os processos aos quais ela está intrinsecamente engendrada, 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. Alicerce 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, organizou algumas ações com vistas ao curso “A formação do Ouvidor-educador”, quais sejam:

- I em 16/7/2019 palestra com a coordenadora do PPNE para uma compreensão mais sensível da área e melhoria de nossa atuação no que tange à pessoa com deficiência;
- II palestra com a Diretora da DASU para apreender a nova estrutura do DAC e, então, organizar linhas de ação conjunta para o acolhimento em relação aos casos de saúde mental nos quais a Ouvidoria está engendrada.

Além disso, participou dos eventos/ações descritos na sequência.

### **6.1.1 Mudança do e-OUV para o Fala.BR**

A fase de organização, estruturação e análise para implementar o sistema e-OUV foi iniciada no segundo semestre de 2017. Em julho de 2019, a OGU implantou o sistema Fala.BR em substituição ao e-OUV.

Esse estágio de implementação e estruturação do sistema refletiu diretamente nos dados quantitativos da Ouvidoria, visto que, do montante final de manifestações no 2º/2019, houve aumento considerável nas comunicações (denúncias anônimas, pois, como o sistema está organizado, quase que “condiciona” o manifestante a solicitar o anonimato. 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 Fala.BR, bem como entre o “Reclame Aqui” e o sistema, entre outros pontos de destaque para a nossa área.

Em âmbito nacional, explana-se que, em 16/12/2019, a Ouvidoria da UnB aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do art. 24-A do Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, e da Instrução Normativa CGU n. 3, de 5 de abril de 2019. Destaca-se que, com essa adesão, passamos a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento: i) à integração das atividades de ouvidoria; ii) ao aperfeiçoamento da gestão de processos; iii) ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos; vi) ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e v) à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

### **6.1.2 Participação na Comissão de Boas-Vindas**

No transcurso do 2º/2019, a Ouvidoria da UnB participou ativamente da fase de organização, estruturação e execução do Boas-Vindas aos calouros, discentes tanto da graduação quanto da pós-graduação, ao compor a Campanha UnB, Sua Linda! Meu orgulho é você.

### **6.1.3 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 divulgação dos serviços, com vistas a ampliar o olhar acerca do papel e das atribuições que lhe são peculiares e disseminar sua função de mediadora entre a Universidade e a comunidade acadêmica.

As ações eclodiram em uma campanha de divulgação em massa e, por conseguinte, na execução do projeto da Ouvidoria Proativa, objetivando uma atuação consciente ao apresentar proposições de provável correção de rumos à Universidade como um todo, quando necessário.

A campanha teve como primeiro passo a revisão/elaboração de material de divulgação da Ouvidoria e do SIC – *banner*, cartaz, *folder* –, que abarcou sua missão, função, meios de acesso, forma de registro de manifestação, temas mais abordados, entre outros aspectos. 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 tratativas junto ao DEX para auxílio na construção do novo material gráfico da Ouvidoria, que foi entregue nas diversas unidades e, ainda, utilizado na Aula Magna do 2º/2019.

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

A partir do Ato da Reitoria n. 1.998/2018 (NUPs 23106.150956/2017-25 e 23106.159350/2019-17), o qual instituiu o Grupo Técnico de Avaliação (GTA) da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UnB, houve mobilização da comunidade acadêmica para a discussão de diretrizes para uma política de avaliação e monitoramento dos dados, com articulações entre as mais diversas áreas, 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 Participação no Grupo Técnico que irá realizar ações propostas no Plano de Combate ao assédio moral e a outras violências no trabalho no âmbito da Universidade de Brasília**

A partir dos Atos do Decanato de Gestão de Pessoas n. 6.971/2019 e 7.025/2019 (NUP 23106.097696/2018-33), que designa Grupo de Trabalho (GT) que irá realizar ações propostas no Plano de Combate ao assédio moral e a outras violências no trabalho no âmbito da Universidade de Brasília, houve mobilização da comunidade acadêmica para a discussão de diretrizes para uma política de combate ao assédio, avaliação e monitoramento desses dados, com articulações entre as mais diversas áreas, 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 acolhedora, inclusiva, humana, eficiente, eficaz e transparente.

A Ouvidoria auxiliou o grupo na elaboração de diretrizes institucionais de combate à violência no trabalho, com o objetivo de estabelecer diretrizes de combate a toda ordem de assédio e à violência no trabalho e de contemplar ações relacionadas: ao acolhimento, à prevenção, à intervenção, à correição e à educação; o estabelecimento de fluxo de trabalho para lidar com as diversas formas de assédio identificadas na UnB, com objetivo de elaborar fluxo de trabalho que especifique a forma como uma denúncia ou constatação de um possível assédio será tratada na UnB; o planejamento de campanha generalizada e permanente para combater a violência no trabalho, com o objetivo de conscientizar segmentos funcionais e hierárquicos para a importância do combate às ocorrências de assédio e, por fim, a construção de material psicoeducativo (cartilha) que contemple orientações acerca de

assédio moral e sexual e o fluxo a ser seguido para o tratamento desse tipo de violência no trabalho na Universidade de Brasília.

#### **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 do 2º/2019, cujo objetivo foi promover discussões referentes aos diversos temas que perpassam a questão, mediante a premissa de implementar a 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 e da inclusão social.

Oportuno salientar que, embora a premiação tenha ocorrido no primeiro semestre de 2019, a Ouvidora recebeu, em 17/05/2019, Moção de Louvor, concedida pela Câmara Legislativa do Distrito Federal, pela valorização e promoção de ações com foco na inclusão social da pessoa idosa.

#### **6.1.7 Reunião entre DEG/CEBRASPE**

A equipe da Ouvidoria participou da reunião coletiva entre o Decanato de Ensino de Graduação e o CEBRASPE, que discutiu vários temas importantes ligados a casos concretos quanto aos editais que envolvem a UnB, no que tange aos processos seletivos (SISU/PAS/COTAS), e também quanto às questões mais pontuais, objetivando melhoria da qualidade do atendimento e, por conseguinte, do ingresso na graduação.

#### **6.1.8 Ações, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria**

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela Ouvidoria, a Ouvidora e 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 Fala.BR e novos normativos, delimitando as ações da Ouvidoria, em diversas datas;
- II participação no Programa de Riscos e Integridade da UnB;
- III participação no Fórum de Pró-Reitores de Graduação – Regional Centro-Oeste, 1/7/2019;
- IV visita técnica à INFRA para apresentação da Ouvidoria e do SIC, em 9/7/2019;
- V visita técnica à PRC para apresentação da Ouvidoria e do SIC, em 17/7/2019;
- VI reunião com o Decano do DGP para discussão de casos atinentes à área, em 19/7/2019;
- VII reunião com todos os diretores da PRC para discussão de casos concernentes à área, em 22/7/2019, bem como apresentação da Ouvidoria e do SIC;
- VIII visita técnica à FUP para apresentação da Ouvidoria e do SIC, em 18/7/2019;
- IX reunião com a Reitora para apresentação dos trabalhos efetuados pela Unidade, em 25/7/2019;

X visita técnica à AUD para apresentação da Ouvidoria e do SIC, em 16/7/2019 e 9/9/2019, bem como para alinhamento de ações;

XI visita técnica ao IL e participação no Conselho para apresentação da Ouvidoria e do SIC, em 15/8/2019;

XII reunião entre o GRE, AUD, Comissão de Ética, CPAD, DAC, PJU para alinhamento de ações e com vistas à melhorias nos processos de correição, no que tange ao Programa de Riscos e Integridade da UnB, em 20/8/2019;

XIII reunião com a Decana do DPG para discussão de casos atinentes à área em 28/8/2019;

XIV reunião com a equipe do DPO para organização de ações quanto à estruturação da Carta de Serviços ao Usuário, em 9/9/2019;

XV participação no IV Fórum Nacional de Transferências da União, de 3 a 5/9/2019;

XVI participação no VII Encontro da RedeSIC, de 3 a 4/9/2019;

XVII participação no XIX Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH), de 11 a 13/9/2019;

XVIII participação no I Seminário da Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária: de setembro a setembro: fortalecendo redes de cuidado aos sentidos de vida na Universidade, em 17/9/2019;

XIX reunião com a Reitora e equipe para análise de questões atinentes aos pedidos de informação recepcionados no SIC, em 25/9/2019;

XX reunião com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, em 25/9/2019;

XXI participação no Workshop em Grandes Temas: Envelhecimento, em 26/9/2019;

XXII reunião com a Diretora da DASU quanto aos casos ligados à saúde mental recepcionados na Ouvidoria, em 3/10/2019;

XXIII reunião com a Direção do IF quanto aos casos concernentes à área;

XXIV reunião com a BCE e DGP para análise de casos que contemplem as áreas;

XXV reunião com o VRT para deliberação quanto aos processos do SIC, em 24/10/2019;

XXVI curso Gestão na Administração Pública (30/9 a 29/10/2019);

XXVII participação no VI Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, de 16 a 18/10/2019;

XXVIII curso de capacitação para Prevenção do assédio moral no trabalho: o que podemos e devemos fazer?, em 31/10 e 1/11/2019;

XXIX I Roda da Vida FT/UnB, em 1/11/2019;

XXX participação na Semana Universitária, na avaliação de pôsteres;

XXXI curso de ambientação para os novos servidores, proferindo palestra a respeito do papel da Ouvidora na UnB, em 5/11/2019;

XXXII reunião com o CPD quanto à implementação do módulo do SIPAC de acesso à informação, em 6/11/2019;

XXXIII diálogo com os servidores da BCE, OUV e a Reitora, em 6/11/2019;

XXXIV participação no I Colóquio de Políticas Afirmativas em Saúde Mental na UnB, 3 e 4/12/2019;

XXXV participação na Reunião SISouv, em 5/12/2019;

XXXVI participação no XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo, de 11 a 13/11/2019. O evento foi ímpar para a UnB, porque marcou o lançamento da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (n. 3), no qual duas servidoras da Ouvidoria tiveram um artigo publicado, cujo tema foi: A Ouvidoria da UnB: histórico, acolhimento e atuação. O texto em esteira teve como inquietações as seguintes premissas: pensar a Ouvidoria como espaço educador, de qualidade e mais humano, respondendo ao anseio da comunidade no que tange ao controle e à participação social, com vistas ao fomentar contínuo da democracia.

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.

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

A Ouvidoria da UnB compõe os Conselhos Superiores da Universidade, 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 Instituição, nos seus mais diversos âmbitos.

Importante destacar que a Ouvidoria da UnB – quer na condição de integrante de vários conselhos, quer mediante as manifestações registradas junto a 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.

### **7 A Ouvidoria em ação**

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, a Ouvidoria é definida como unidade democrática de controle e de participação social ao recepcionar e tratar as manifestações, entre elas as denúncias ou comunicações de irregularidades, que abarquem as políticas e os serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão pública, que, ao sair de seu “casulo”, dialoga com os diversos atores, mediante uma característica que lhe deve ser peculiar, qual seja, a escuta profunda, um grande desafio na atual conjuntura, visto que

As pessoas hoje em dia, predominantemente formadas no âmbito do conhecimento escrito, são tendencialmente incapazes de escutar conhecimentos não escritos. Podem até ouvi-los quando são expressos, mas não conseguem verdadeiramente escutá-los. Isso quer dizer que não entendem os silêncios, aquilo que está implícito no que é efetivamente dito, ou aquilo que pode apenas ser dito e nunca escrito. (Santos, 2019, p. 91-92).

Uma ouvidoria universitária possui múltiplos ramos de ação e atuação e, seguindo as lições de Dalmo Dallari, deve ter como função precípua o “controle do mérito, da oportunidade, da conveniência da prestação do serviço público”. Não deve se restringir, tão-somente, a apresentar os gargalos de dada instituição, ao descortinar, de algum modo, suas fragilidades, com vistas à execução de seu “correto desempenho”. Precisa compreender seu papel e função social. Nessa direção, emerge como espaço ímpar de escuta profunda e privilegiada das críticas e sugestões ressaltadas pela comunidade universitária e pelo(a) cidadão(ã) em geral, funciona como espelho, verdadeira radiografia institucional que assinala as mudanças necessárias nos seus procedimentos e normas, atuando como instrumento de gestão, verdadeira “pedagogia da administração pública”. Outrossim, mister pontuar que a Ouvidoria caracteriza-se, em seu bojo, como agente indutor de mudança, em uma visão tridimensional: de dentro para fora, de fora para dentro e de dentro para dentro, pois suas orientações pleiteiam a promoção e o aperfeiçoamento democrático da convivência universitária e, sobremodo, a consolidação do controle e da participação social. Assim, fomenta-se a função do ouvidor-educador e da equipe e, mais ainda, a necessidade de uma práxis efetiva, consolidada por uma atuação propositiva, em consonância como os interesses efetivos da cidadania, na construção da qualidade em seus mais diversos âmbitos e dimensões, ao contemplar a complexidade do panorama no qual esteja inserida, no caso em esteira, o cenário universitário e seus desafios.

Em face dessa complexidade, destaca-se a pergunta: como consolidar o espaço das Ouvidorias no âmbito do controle e da participação social? Certamente, um caminho interessante seria o de fomentar esse espaço, de forma concreta, a partir da troca de experiências e, ainda, a partir de sua consolidação. Portanto, a Ouvidoria materializou uma proposta para a construção de algumas respostas: organizou e estruturou, junto com o FNOUH, o lançamento de um edital para a publicação de um livro a respeito das Ouvidorias no País. Isso feito com a premissa de que é necessário fomentar, cada vez mais, o arcabouço acadêmico e a literatura a respeito do tema. Nessa direção, experiências múltiplas nas mais diversas regiões do País foram colhidas e serão apresentadas ao leitor e, ainda, ao próprio universo das ouvidorias. Depreende-se que essa ação contribuirá para consubstanciar o papel das Ouvidorias enquanto importante *locus* de co-gestão da Ouvidoria da UnB e, por conseguinte, do País. Trata-se de importante instrumento, mecanismo administrativo que fomentará a interlocução das ações das Ouvidorias, em um diálogo constante pela busca de práticas e ações mais eficientes e eficazes junto aos seus usuários e, ainda, junto à rede de Ouvidorias, ao apresentar, consolidar e difundir experiências.

O nome do livro é **Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios**, a publicação se dará pela Editora da UnB e o lançamento está previsto para o primeiro semestre de 2020.

Ressalta-se que 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 possíveis 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 todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico;

- Decanato de Ensino de Graduação, a fim de tratar de questões de estágios, monitorias e alguns processos acadêmicos de reintegração e/ou recursos; processos seletivos e questões do CEBRASPE;
- Gabinete da Reitora, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, mediante a execução de seu plano de ação para 2019, 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 contemplam 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 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;
- Decanato de Administração (DAF/DCA) em relação às denúncias que envolvem questões concernentes às empresas terceirizadas e seus respectivos contratos;
- Ouvidoria-Geral da União (OGU), objetivando a instalação/estruturação efetiva do Fala.BR e parceria constante entre a UnB e o referido órgão;
- Arquivo Central (ACE), com o Diretor, com vistas à integração/implementação efetiva do Fala.BR e o módulo de Ouvidoria no SEI.

Além das 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.

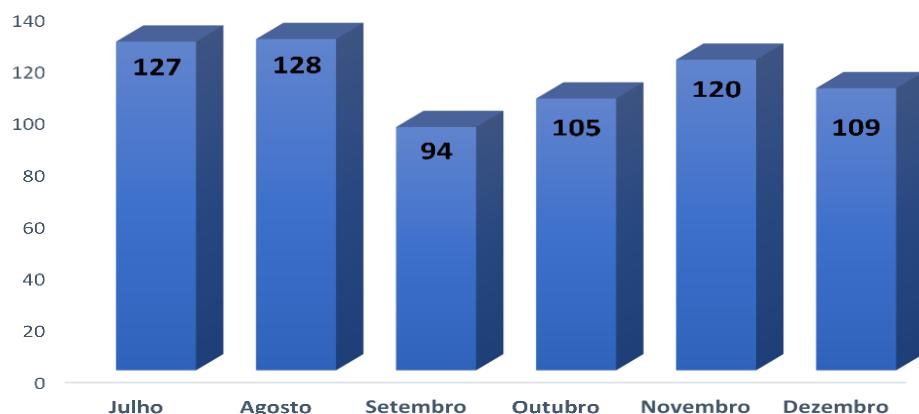
## **8 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2019**

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou 683 manifestações, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2019. Desse total, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

## 8.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2019

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico a seguir, o mês com maior número de manifestações foi o de agosto, cujo montante foi de 128 (cento e vinte e oito) manifestações.

**GRÁFICO 6 – Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

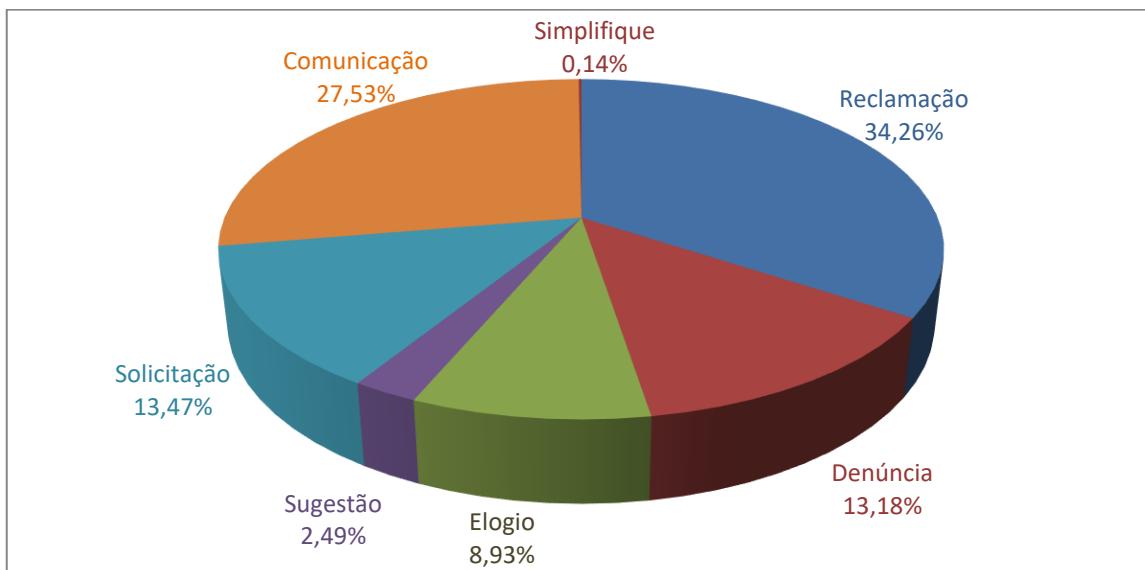
## 8.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2019

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

- Reclamação: 34,26% (trinta e quatro vírgula vinte e seis por cento) – 234 manifestações.
- Comunicação – denúncias ou reclamações anônimas: 27,53% (vinte e sete vírgula cinquenta e três por cento) – 188 manifestações.
- Solicitação: 13,47% (treze vírgula quarenta e sete por cento) – 92 registros.
- Denúncia: 13,18% (treze vírgula dezoito por cento) – 90 manifestações.
- Elogio: 8,93% (oito vírgula noventa e três por cento) – 61 manifestações.
- Sugestão: 2,49% (dois vírgula quarenta e nove por cento) – 17 manifestações.
- Simplifica: 0,14% (zero vírgula quatorze por cento) – 01 manifestação.

O gráfico a seguir, ao demostrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 2º/2019, apresenta a reclamação como o tópico com a maior demanda do cidadão, alcançando o índice de 34,26% (trinta e quatro vírgula vinte e seis por cento) do total de manifestações.

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



Fonte: OUV/UnB, 2020.

### **8.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2019**

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

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.

### **8.4 Demandas por público – 2º/2019**

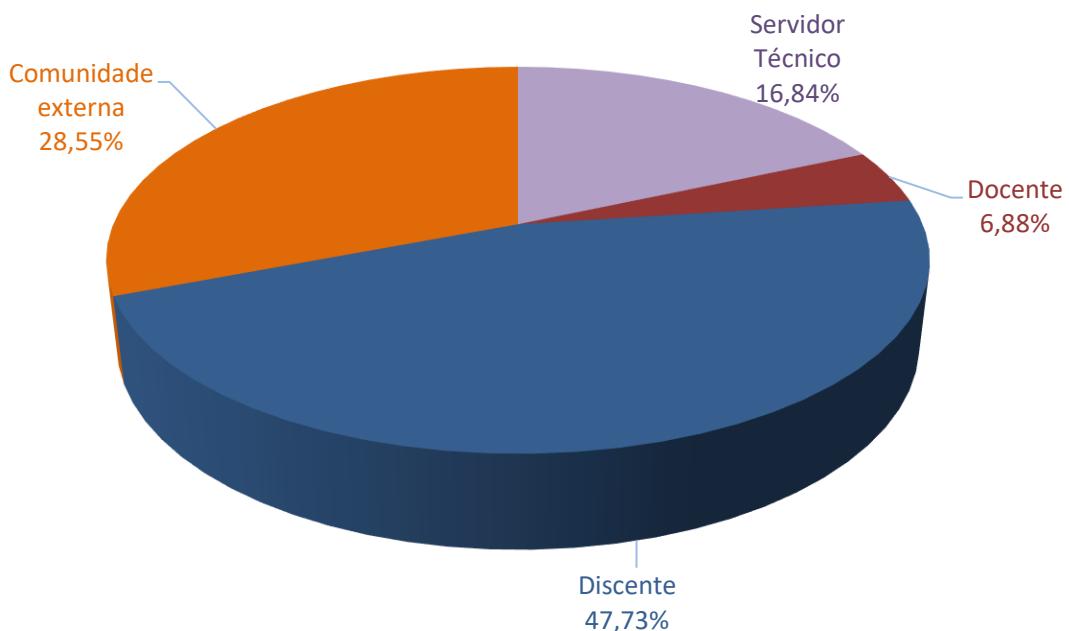
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 47,73% (quarenta e sete vírgula setenta e três por cento), conforme dados a seguir:

**QUADRO 9 – Demandas por público**

<b>Demandas por público (em números)</b>	
Comunidade externa	195
Discente	326
Docente	47
Servidor Técnico	115

Fonte: OUV/UnB, 2020.

**GRÁFICO 8 – Demandas por público**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

### **8.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2019**

Na sequência, estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2019 e cujo gráfico 9 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. A “Postura de servidor técnico, docente ou discente” destaca-se como o tema de maior procura, com 183 manifestações.

Isso converge para o entendimento de que, cada vez mais, é necessário que o servidor público compreenda seu espaço de prestador de serviço ao público, o que deve ser feito dentro dos princípios previstos nos mais diversos normativos, em particular, o Código de Ética, que prevê claramente o como agir, a saber: com urbanidade, cortesia, respeito, realinhando os padrões culturais existentes e, por vezes, “tão burocráticos” e enrijecidos.

Recomenda-se, desta feita, que sejam realizadas campanhas que tratem do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, das regras deontológicas, vedações ao servidor público, de forma a lembrá-lo do seu papel e do seu comportamento na qualidade de servidor público da Universidade de Brasília.

Outro dado que merece destaque é o total de 61 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/2019**



**Fonte:** OUV/UnB, 2020.

## 8.6 Setores demandados – 2º/2019

O quadro 10 apresenta todos os setores que foram demandados no 2º/2019, com a respectiva quantidade de demandas (em ordem alfabética).

**QUADRO 10 – Setores demandados**

<b>SETOR</b>	<b>SIGLA</b>	<b>2º/2019</b>
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	8
Biblioteca Central	BCE	34
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	1
Centro de Desenvolvimento Sustentável	CDS	2
Centro de Educação a Distância	CEAD	8
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	5
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	2
Centro de Informática	CPD	10
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	9
Comissão de Ética	CE	1
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	5
Decanato de Administração	DAF	7
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	21
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	36
Decanato de Extensão	DEX	16
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	54
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	4
Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	DPO	2
Decanato de Pós-Graduação	DPG	10
Departamento de Administração	ADM	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC	7
Departamento de Economia	ECO	10
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Estatística	EST	1
Departamento de Farmácia	FAR	12
Departamento de Filosofia	FIL	3
Departamento de Geografia	GEA	7
Departamento de História	HIS	2
Departamento de Matemática	MAT	5
Departamento de Sociologia	SOL	3
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	8
Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	DSQVT	8
Faculdade de Agronomia e Med. Veterinária	FAV	8
Faculdade de Ceilândia	FCE	17
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	2
Faculdade de Comunicação	FAC	9

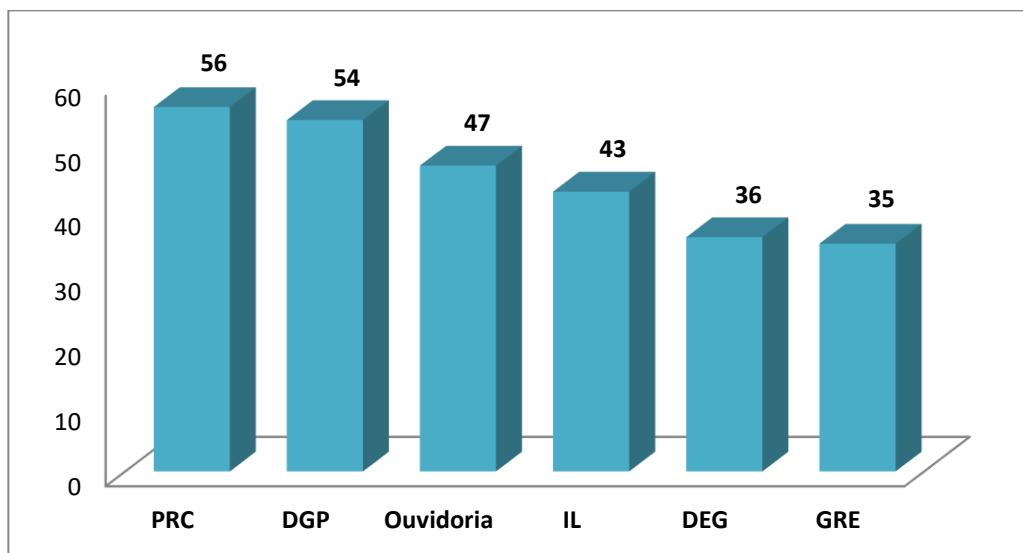
Faculdade de Direito	FD	11
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	17
Faculdade de Educação	FE	15
Faculdade de Educação Física	FEF	6
Faculdade de Medicina	FM	5
Faculdade de Planaltina	FUP	18
Faculdade de Saúde	FS	2
Faculdade de Tecnologia	FT	9
Faculdade do Gama	FGA	10
Gabinete da Reitora	GRE	35
Hospital Universitário	HUB	4
Hospital Veterinário	HVet	1
Instituto de Artes	IdA	10
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	10
Instituto de Ciências Humanas	IH	4
Instituto de Ciências Sociais	ICS	3
Instituto de Exatas	IE	5
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Geociências	IG	5
Instituto de Letras	IL	43
Instituto de Psicologia	IP	13
Instituto de Química	IQ	8
Instituto de Relações Internacionais	IREL	6
Ouvidoria	OUV	47
Prefeitura do Campus	PRC	56
Restaurante Universitário	RU	3
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	30
Secretaria de Infraestrutura	INFRA	3
Secretaria de Meio Ambiente	SeMA	1
Secretaria de Patrimônio Imobiliário	SPI	12
UnB Idiomas	UnB Idiomas	2

Fonte: OUV/UnB, 2020.

## 8.7 Setores mais demandados – 2º/2019

Os setores mais demandados foram: a Prefeitura do Campus, com 56; o Decanato de Gestão de Pessoas, com 54; a Ouvidoria, com 47; o Instituto de Letras, com 43; o Decanato de Ensino de Graduação, com 36; o Gabinete da Reitora, com 35.

**GRÁFICO 10 – Dos setores mais demandados**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 47 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 esse 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.

No que compete ao GRE, oportuno salientar que emerge como uma das áreas mais demandadas, pois, conforme previsto no art. 8º do nosso Regimento Interno, essa Unidade poderá ser acionada para ciência e adoção de medidas cabíveis acerca das demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas diversas áreas. Dessa forma, elevamos a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para o melhoramento dos serviços prestados pela UnB. Além disso, houve registros de manifestações com o uso da imagem da Instituição no período em esteira.

## **8.8 Índice de resolutividade – 2º/2019**

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolutividade da Ouvidoria. Das 683 manifestações apresentadas, 98,24% (noventa e oito vírgula vinte e quatro por cento) foram respondidas, a saber: 671 respondidas e 1,76% (12) 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/2019**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

A Ouvidoria da UnB comprehende que entre seus grandes desafios encontra-se a premissa de responder, de maneira célere, eficiente e efetiva às demandas que lhe são direcionadas, o que, ao menos em tese, lhe confere credibilidade e repisa a importância de sua existência.

Foram delineadas estratégias de ação e atuação, com o fito de construir garantias normativas para o fortalecimento contínuo da relação entre os diversos atores sociais que compõem o espaço universitário, o que pode ser visualizado mediante a efetivação de uma rede de colaboradores, objetivando-se a confecção de respostas conclusivas para as manifestações.

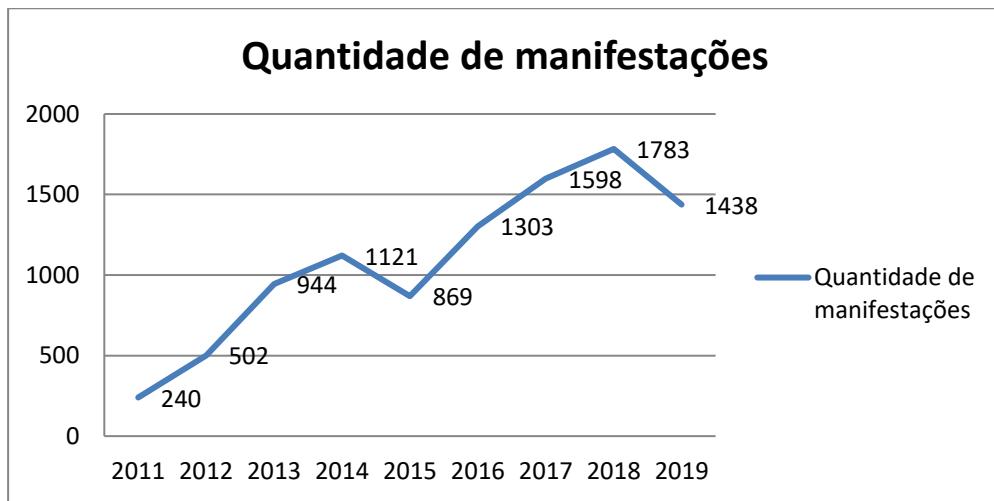
### **8.9 Da evolução anual das manifestações recebidas**

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 desvinculação do Cespe com a UnB e sua mudança para a condição de Organização Social (Cebraspe). Na sequência, o ano de 2016 registrou o quantitativo de 1.303 manifestações, cujo total, novamente, em 2017, foi ampliado para 1.598. O ano de 2018 trouxe o total de 1.783 manifestações e, por fim, o ano de 2019 registrou o montante de 1.438.

Breve comparativo entre os dados do ano de criação da Ouvidoria e os alcançados em 2019 dão conta de acréscimo substancial da ordem de 1.198 manifestações. Nesse contexto, houve aumento aproximado de 599,17% (quinhentos e noventa e nove vírgula dezessete por cento).

Por sua vez, uma análise breve dos números atinentes aos anos de 2018 e 2019 explicita que houve redução significativa no número de manifestações, não obstante o aumento considerável na divulgação da Ouvidoria e de seus serviços. Essa queda converge para o entendimento de que, provavelmente, houve melhorias nos serviços prestados pela UnB, de modo geral, e ofertados a sua comunidade acadêmica.

**GRÁFICO 12 – Evolução anual de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

Em relação ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o ano de 2019 ressalta-se que a reclamação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 33,38% (trinta e três vírgula trinta e oito por cento), a saber: 480 manifestações, do montante de 1.438.

Os quadros 11 a 14 elucidam dados mais detalhados da Ouvidoria, no último quinquênio, conforme descrito a seguir:

**QUADRO 11 – Manifestações registradas na Ouvidoria por tipo – 2019**

Tipo de manifestação	2015	2016	2017	2018	2019
Comunicação (denúncia anônima)	0	0	0	102	349
Denúncia	93	149	211	205	209
Elogio	21	45	124	131	117
Reclamação	483	695	828	609	480
Simplifica	-	-	-	5	01
Solicitação	257	397	400	704	251
Sugestão	15	17	35	27	31

Fonte: OUV/UnB, 2020.

No tocante aos dados, é possível averiguar que as comunicações de irregularidade, no ano de 2019, já ultrapassaram os dados totais de todos os anos anteriores em separado ou mesmo somados.

Por sua vez, se forem analisados os dados atinentes aos quantitativos de manifestações registradas mensalmente, é possível observar que, no que tange ao 1º/2019, em comparação ao ano de 2018, excetuando-se o mês de maio, os demais meses apresentaram queda em sua totalidade, o que pode implicar, de forma direta ou indireta, a compreensão de que houve melhoria nos serviços prestados pela UnB, levando-se em consideração que existe uma enfática campanha de divulgação dos serviços de Ouvidoria, para que o cidadão apresente, cada vez mais, suas demandas.

**QUADRO 12 – Manifestações registradas na Ouvidoria por mês – 2015 a 2019**

Mês	2015	2016	2017	2018	2019
Janeiro	68	61	118	149	95
Fevereiro	59	85	92	205	95
Março	109	158	177	249	140
Abril	72	97	109	216	163
Maio	80	97	131	145	165
Junho	60	148	176	158	97
Julho	63	112	157	154	127
Agosto	59	136	184	152	128
Setembro	74	113	111	73	94
Outubro	72	120	149	130	105
Novembro	83	118	116	57	120
Dezembro	70	58	78	95	109

Fonte: OUV/UnB, 2020.

Por sua vez, ao analisarmos os assuntos mais demandados, é importante observar que o tópico Postura de servidor, técnico ou discente apresenta substancial aumento, o que acentua a necessidade de que sejam efetuadas ações contínuas de capacitação de formação dos servidores quanto ao atendimento prestado ao cidadão. O tópico Assédio também surge em um crescente, exigindo o mesmo olhar.

**QUADRO 13 – Manifestações registradas na Ouvidoria por assunto – 2015 a 2019**

Assunto	2015	2016	2017	2018	2019
Assédio	14	12	28	18	22
Bolsas, estágios, monitorias etc.	-	-	-	24	23
Curso/concurso e editais	39	46	51	54	86
Demora excessiva na resposta de demanda	120	187	160	74	60
Discriminação gênero/racial e/ou homofobia	2	46	3	2	1
Elogio	17	41	124	130	117
Gestão de pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licenças/sistema)	-	-	65	59	72
Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereçamento, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)	77	81	105	38	91
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória)	54	47	51	23	53
Insegurança dos <i>campi</i>	5	8	41	25	21
Matrícula em disciplinas	-	-	-	33	22
Outros	10	12	27	60	83
Pedido/divulgação de informação	164	248	289	189	73
Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas, etc.)	8	12	19	46	17

Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	114	161	132	168	166
Postura de servidor docente, técnico ou discente	102	168	214	187	320
Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração	-	5	2	23	34
Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	27	47	37	482	67
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	38	58	56	71	47
Tecnologia da informação (sites, sistemas, matrículaWeb)	37	68	48	19	36
Transporte coletivo interno e/ou externo (DFTrans)	11	18	25	21	18
Trote	1	-	-	-	-
Violação de direitos individuais/coletivos	29	38	121	37	7

Fonte: OUV/UnB, 2020.

Por fim, os dados registrados anualmente são apresentados com o fito de que seja efetuado um retrato fidedigno da Ouvidoria.

#### QUADRO 14 – Manifestações registradas na Ouvidoria por público solicitante

Público solicitante	2015	2016	2017	2018	2019
Comunidade	378	485	511	703	428
Discente	380	555	742	465	675
Docente	52	91	113	120	81
Técnico-administrativo	59	172	232	495	254
<b>Total</b>	<b>869</b>	<b>1303</b>	<b>1598</b>	<b>1783</b>	<b>1438</b>

Fonte: OUV/UnB, 2020.

A Ouvidoria da UnB busca 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 inclusão social: 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 e as leva às devidas instâncias, com vistas à construção e consolidação dos valores democráticos, embasada no respeito às diferenças e à diversidade, tendo como objeto-fim a ampliação da cidadania e a melhoria da UnB.

Para além dos números, é importante ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da infraestrutura. Todavia, os casos acolhidos, no último semestre, envolveram denúncias austeras, pontos voltados para doenças do trabalho e psicossociais, assédio moral e sexual, saúde mental, pontos 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 e dos alunos, com equipe multidisciplinar e olhar de respeito para o usuário.

Um olhar consubstanciado na construção de um espaço de escuta profunda e focado na busca pela edificação de exímas e salutares condições de trabalho e convivência, entre outros fatores que influenciam no clima organizacional. Na prática, a complexidade supracitada cada vez mais se acentua.

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

A Ouvidoria tem envidado esforços para que o usuário obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais registrados em normativos internos. Isso já pode ser amplamente percebido, a partir dos dados extraídos do e-OUV(Fala.BR), que apresentam importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas, ou seja, o total de 17,20 dias para a emissão da resposta ao cidadão. 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 indicador em tela explicita, ainda, o compromisso do grupo em alcançar os objetivos e as metas delineados para a Ouvidoria, o que reflete a serenidade 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 às demais unidades/áreas envolvidas, como importante instrumento de gestão, ferramenta inovadora de planejamento, de avaliação e de monitoramento das políticas e dos serviços delineados, mediante o acolhimento de manifestações que, de algum modo, acabam por funcionar como espelho para a Instituição, apontando seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários, induzindo mudança em pontos sensíveis.

Após início de novo mandato à frente da Ouvidoria e mediante o quadro estatístico dos dados, apresentamos à comunidade acadêmica algumas recomendações pontuais.

Porém, antes, destacamos que a Ouvidoria emerge como um dos setores mais demandados em razão de providenciar a solução de várias demandas sem requerer a atuação de outras áreas, isso em virtude do conhecimento da equipe da Ouvidoria, adquirida com o tempo e com a troca de experiências entre a Ouvidoria e a assessoria técnica.

Nessa direção, pontuamos, ainda que houve movimento no sentido de fomentar e fortalecer a Ouvidoria em questões mais estruturais, como a aquisição de materiais, e, além disso, efetivaram-se esforços quanto à ampliação do quantitativo da equipe. Registre-se, ainda, a manutenção 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 cursos que foram feitos no transcurso do semestre e, ainda, na concretização da campanha de comunicação em massa, entre outras possibilidades de investimentos e ações.

- ✓ Em relação à Ouvidoria, uma ação que está em fase de avaliação e monitoramento é a utilização 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. Os primeiros resultados começam a emergir e mostram que há muito a ser feito.
- ✓ A Prefeitura do *Campus* aparece entre as mais demandadas no que se refere à infraestrutura e a questões que abarcam provável insegurança nos *campi*. Como exemplo, cita-se o caso da área de transporte. Faz-se necessária a elaboração de um plano de reestruturação e organização da área em esteira, com efetivo monitoramento dos contratos e da prestação dos serviços ofertados. Outrossim, outra demanda recorrente quanto à PRC diz respeito ao não cumprimento de horários pelo transporte *intercampi*. Recomenda-se i) controle mais rigoroso quanto ao cumprimento deste contrato específico; ii) revisão e manutenção geral dos banheiros; iii) troca de lâmpadas, de forma preventiva e constante, nos mais diversos espaços da Universidade, como a BCE e outros; vi) que os servidores da unidade sejam consultados e outros cenários e encaminhamentos sejam desenhados.
- ✓ Uma área estratégica da UnB que necessita de atenção quanto ao atendimento ao público é o Decanato de Gestão de Pessoas. A sugestão seria a de que essa área abrisse suas portas, de forma 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 suscita 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 quanto à área.
- ✓ Em 2019, ainda quanto ao DGP e também ao CESPE, destaca-se 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. Por fim, destaca-se que essas sugestões são um contínuo, já registradas em relatórios anteriores, portanto, mister a proposição de ações mais pontuais para a resolução do pleito.
- ✓ O DEG emerge como uma das áreas mais demandadas em virtude de concentrar as informações acerca dos processos seletivos e das políticas de graduação. Nessa direção, há a necessidade 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, por exemplo, quando a resposta pleiteada é proveniente do próprio DEG, com vistas a maior celeridade possível. No que tange aos

discentes e respectivos processos acadêmicos, há reclamações concernentes às ações pontuais que envolvem o DEG e a 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) visualizar a área como vital para a UnB e os discentes. Outra possível sugestão seria: a) organizar seminários ou encontros entre a SAA, o DEG e o Cebraspe para dirimir possíveis dúvidas quanto aos editais e clarear as ações a serem executadas; b) organizar um manual de procedimentos e um cronograma para implementação dos processos seletivos e editais, respeitadas as atribuições de cada área; c) investir na formação e qualificação dos servidores na esfera do atendimento ao público.

- ✓ Nessa direção, ainda, 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. Além disso, 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. Há elevada reclamação em relação à dificuldade de acesso à página para impressão de boletos e/ou outras informações referentes a eventos ligados à UnB e a ausência de um atendimento telefônico de qualidade por aquele Centro.
- ✓ Por fim, acentua-se, ainda, o Instituto de Letras. Os casos referem-se à postura de servidor docente e sua atuação no contexto de sala de aula. Nessa direção, mister ações pensadas com o coletivo, no sentido de melhorar as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula.

## 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 qualidade 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 Fala.BR, a demanda em tela começou a ser executada e para o próximo ano 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 Fala.BR, há um módulo de pesquisa de satisfação, no qual nossos usuários são convidados a participar. Todavia, necessário pontuar que se trata de espaço de foro íntimo, de 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 supramencionado. 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. Então, a Ouvidoria utiliza-se desse importante instrumento para suas ações.

Nessa direção, os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Todavia, cabível explicitar que dos 1.438 (2019) cidadãos, somente 144 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário.

Os números revelam que 43% (quarenta e três por cento) dos cidadãos que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa informam que tiveram suas demandas resolvidas.

#### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



**TOTAL DE RESPOSTAS 144**

Fonte: CGU, 2020.

Os índices apontam ainda que o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria, no ano de 2019, apresenta como média o valor de 47,90% (quarenta e sete vírgula noventa por cento) e os dados apontam que 33,30% (trinta e três vírgula trinta por cento) dos usuários declararam-se muito satisfeitos com o serviço e 14,60% (quatorze vírgula sessenta por cento) como satisfeitos. Esses dados foram colhidos entre os cidadãos que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa, a saber: 144 cidadãos. Oportuno salientar que o índice de insatisfeitos e muito insatisfeito é elevado, portanto, muitas ações devem ser delineadas para mudar esse panorama. Outro ponto importante é que o usuário faz aparente confusão entre a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, tem a percepção de que a unidade não atuou. O que não é verdade, haja vista o fornecimento de resposta institucional emitida na brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente e/ou não satisfatória ao que o demandante inicialmente solicitou.



Fonte: CGU, 2020.

A partir da utilização dessa ferramenta, projeta-se a promoção sistemática da escuta do cidadão, que permite à Ouvidoria a apreensão de como estamos sendo avaliados pelos nossos usuários, para que, em consonância com a filosofia de atuação proposta, tenhamos como resultado a correção e/ou qualificação dos procedimentos e políticas de gestão. Para a pesquisa, foi utilizado questionário enviado aos endereços cadastrados no sistema informatizado da Ouvidoria.

Das 1.438 manifestações apresentadas, somente 144 usuários responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, o que já indica que a sistemática adotada ainda não atinge a maioria do público-alvo. Dessa forma, tentar ampliar esse quantitativo de respondentes é um de nossos desafios.

## 11 Considerações finais

Desde sua criação até 31/12/2019, a Ouvidoria da UnB recebeu 9.798 (nove mil setecentas e noventa e oito) manifestações. Desse total, todas foram redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade, ou seja, as manifestações foram devidamente tratadas e, em sua efetiva maioria, respondidas aos manifestantes.

O ano de 2019 contabilizou 1.438 manifestações. Por sua vez, o ano de 2018 ressaltou 1.783 manifestações cadastradas, ao passo que no transcurso do ano de 2017, foram 1.598. Um simples comparativo, entre os anos de 2019 e 2018, apresenta uma redução significativa equivalente a 19,35% (dezenove vírgula trinta e cinco por cento), ou seja, 345 manifestações.

Mediante esse panorama, que revela importante redução no número de manifestações e, almejando manter a qualidade e a efetividade do atendimento, tornou-se necessário mapear e revisar os processos, bem como capacitar 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 consolidação de áreas efetivas da Ouvidoria, como o Serviço de Informação ao Cidadão, que cada vez mais se fortalece junto à comunidade acadêmica.

A Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática e autônoma, buscando melhorias em suas instalações e estrutura física, com a aquisição de novos equipamentos para todos os servidores e a formação da equipe em temas relevantes e

que cada vez mais são destaques nos atendimentos, a exemplo de questões pertinentes ao assédio moral, à saúde mental, entre outros de igual valor. Outrossim, não obstante questões materiais, tem-se buscado construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante uma escuta sensível, o que reverbera na execução de ações, cada vez mais precisas, no campo da mediação e da conciliação, como forma de valorização da sociedade civil e de padrões éticos. Dessa feita, a Ouvidoria atuou e atuará no âmbito da UnB e, externamente, 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, na condição de unidade proativa, engendra intrinsecamente um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços. Esse ato será mais bem delineado no transcurso dos próximos meses, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao usuário que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema.

A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada 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* e o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH) projetando-se 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, com o fito de elaborar e executar ações e construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania e o fomentar dos valores democráticos e permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os *inputs* recebidos, 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, solidária, cooperativa, sensível, humana, autônoma, equânime, plural, inclusiva e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir com 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 **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 **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 Transparéncia 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 TRANSPARÉNCIA 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 indispesável 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 denunciação 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).

