

II Relatório Semestral **2020** da

# Ouvidoria



**UnB**  
no coração  
de Brasília

# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020**

## **DA OUVIDORIA**

**Período: julho a dezembro de 2020**

---

**Reitora**

Márcia Abrahão Moura

**Vice-Reitor**

Enrique Huelva Unternbäumen

**Decano de Assuntos Comunitários**

Ileno Izídio da Costa

**Decana de Administração**

Rozana Reigota Naves

**Decano de Ensino de Graduação**

Diêgo Madureira de Oliveira

**Decana de Extensão**

Olgamir Amancia Ferreira

**Decana de Gestão de Pessoas**

Maria do Socorro Mendes Gomes

**Decana de Pós-Graduação**

Lúcio Remuzat Rennó Júnior

**Decana de Pesquisa e Inovação**

Maria Emília Machado Telles Walter

**Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional**

Denise Imbroisi

**Chefe do Gabinete da Reitora**

Paulo César Marques da Silva

**Ouvidora**

Maria Ivoneide de Lima Brito

**Equipe Ouvidoria**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

André Luiz Lacerda Medeiros

Larissa dos Santos Aguiar

Renata Filgueira Costa

**Equipe SIC**

Juliano Petti (Coordenador)

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Tereza Cristina Borges Curado

**Elaboração e Revisão Textual**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

André Luiz Lacerda Medeiros

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Juliano Petti

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito

Renata Filgueira Costa

Tereza Cristina Borges Curado

## SUMÁRIO

1	Apresentação	4
2	Base legal	4
3	O papel da Ouvidoria	5
4	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	6
4.1	Equipe da Coordenação do SIC	6
4.2	Mudança do e-SIC para o Fala.BR	7
4.3	O SIC em números – 2º/2020	7
4.4	Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020	7
4.5	Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020	8
4.6	Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020	8
4.7	Razões das negativas de acesso – 2º/2020	9
4.8	Perfil dos solicitantes – 2º/2020	9
4.9	Localidade dos solicitantes – 2º/2020	9
4.10	O SIC em números – Anuário 2020	10
4.11	Temas das solicitações – 2020	11
4.12	Redução no tempo de resposta – 2020	12
4.13	Da interposição de recursos – 2020	13
4.14	Setores mais demandados – 2020	13
4.15	Transparência Ativa	14
4.16	Dados Abertos	17
5	Carta de Serviços ao Usuário	19
6	Equipe da Ouvidoria	20
7	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2020	21
7.1	Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho	21
7.1.1	Campanha de divulgação da Ouvidoria	22
7.1.2	Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB	23
7.1.3	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Direitos Humanos da UnB	23
7.1.4	Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD	24
7.1.5	GT DA LGPD	24
7.1.6	Ações externas, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria	24
7.1.7	A Ouvidoria em ação	25
8	Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2020	28
8.1	Demandas recepcionadas por mês – 2º/2020	28
8.2	Demandas por tipo de manifestação – 2º/2020	28
8.3	Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2020	29
8.4	Demandas por público – 2º/2020	30
8.5	Dos assuntos mais demandados – 2º/2020	30
8.6	Setores demandados – 2º/2020	32
8.7	Setores mais demandados – 2º/2020	33
8.8	Índice de resolutividade – 2º/2020	34
8.9	Da evolução anual das manifestações recebidas	35
8.10	Redução no tempo de resposta – 2020	40
9	Plano de Integridade e forma de participação cidadã	40
10	Recomendações	43
11	Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)	45
12	Considerações finais	47
	ANEXOS	49

## 1 Apresentação

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do **2º semestre de 2020**, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período, ao tempo em que revela **breve resumo** dos dados gerais atinentes a todo **o ano de 2020**.

Nessa direção, executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no que se refere 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 permeiarão 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(às) cidadãos(ãs) 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(às) usuários(as). 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(as) usuários(as). 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(a) usuário(a) 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(às) usuários(as) 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 denunciadores 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(a) usuário(a) na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);
- 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(a) usuário(a), 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(a) usuário(a) 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 abarcar 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).

Desenvolve atividades diretamente ligadas à transparência institucional, por meio da transparência ativa e passiva.

O SIC na UnB atua desde 2012 por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU (e-SIC) e cujo serviço é monitorado diária e diretamente por essa Controladoria.

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/2020, contou com a seguinte equipe:

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

## 4.2 Mudança do e-SIC para o Fala.BR

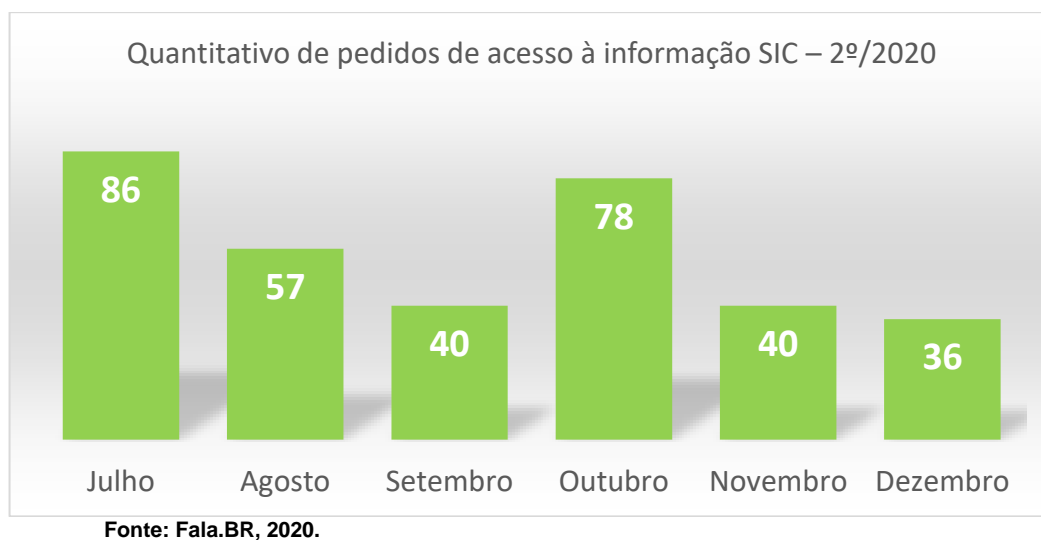
A Ouvidoria da UnB aderiu ao sistema e-OUV no segundo semestre de 2017. Em julho de 2019, a OGU implantou o sistema Fala.BR em substituição ao e-OUV.

Esse estágio de modificação e estruturação do sistema refletiu diretamente nos dados quantitativos tanto da Ouvidoria quanto, mais particularmente, do SIC, e, em 31 de agosto de 2020, o e-SIC passou a integrar o Fala.BR (houve a junção do e-SIC ao Fala.BR). O que, a nosso ver, trouxe alguns prejuízos, sobretudo no que tange à emissão de relatórios, não disponíveis, até o momento, no formato inicialmente proposto via e-SIC. Ressalta-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. Dentre os itens sugeridos para inclusão destaca-se a viabilidade de manutenção dos mais diversos modelos de relatórios, entre outros pontos de destaque para a nossa área.

## 4.3 O SIC em números – 2º/2020

No transcurso do **2º/2020** o SIC registrou 337 pedidos de informação, os quais foram todos devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta correspondeu a **12,54** dias. Do total, ocorreram 60 prorrogações de prazo, o que corresponde a 17,8% do total de pedidos recebidos.

### GRÁFICO 1 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 2º/2020



## 4.4 Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020

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

Total de solicitantes	209
Média de pedidos por solicitantes	1,6

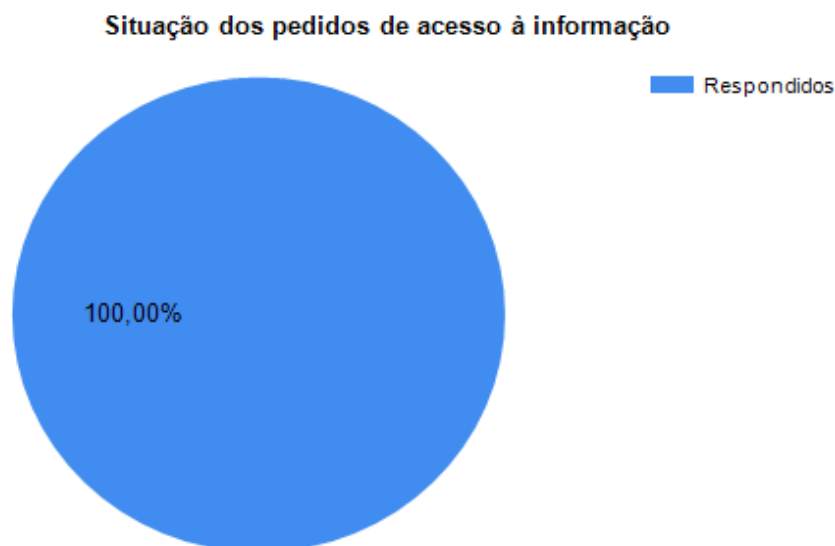
Fonte: fala.BR, 2020.



#### 4.5 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 2º/2020 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB e obtiveram respostas conclusivas.

#### GRÁFICO 2 – Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020



Fonte: fala.BR, 2020.

#### 4.6 Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2020

O gráfico a seguir apresenta dados acerca da situação dos pedidos de acesso à informação fornecidos aos(as) usuários(as), no transcurso do semestre em comento.

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

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	266
Acesso negado	23
Acesso parcialmente concedido	20
Informação inexistente	5
Não se trata de solicitação de informação	10
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	5
Pergunta duplicada/replicada	8

Fonte: Fala.BR, 2020.

#### 4.7 Razões das negativas de acesso – 2º/2020

**QUADRO 2 – Razões da negativa de acesso**

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	7	30,44%	2,08%
Pedido genérico	4	17,39%	1,87%
Processo decisório em curso	4	17,39%	1,87%
Pedido incompreensível	1	4,35%	0,29%
Informação sigilosa (de acordo com legislação específica)	3	13,04%	0,89%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	4,35%	0,29%
Pedido exige tratamento adicional dos dados	3	13,04%	0,89%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,18%</b>

Fonte: Fala.BR, 2020.

#### 4.8 Perfil dos solicitantes – 2º/2020

A maior parte dos pedidos de acesso, no segundo semestre de 2020, foi realizado por pessoa física, o que corresponde a 99,5%.

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

**QUADRO 3 – Gênero**

Gênero	
M	32,54%
F	24,40%
Outro	0,48%
Não informado	42,58%

**QUADRO 4 – Escolaridade**

Escolaridade	
Pós-Graduação	11,54%
Ensino Superior	18,27%
Mestrado/Doutorado	14,42%
Não Informado	51,92%
Ensino Médio	3,37%
Ensino Fundamental	0,48%

Fonte: Fala.BR, 2020.

#### 4.9 Localidade dos solicitantes – 2º/2020

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 47 solicitantes, o que corresponde a 22,49%.

**QUADRO 5 – Localização dos solicitantes**

Estado	Número de solicitantes
AC	1
AL	2
BA	2
CE	3
DF	47
ES	1
GO	5
MA	1
MG	12
MS	3
MT	3
PA	2
PB	3
PI	2
PE	2
PR	2
RJ	4
RN	2
RS	1
SC	3
SE	1
SP	9
Não informado	98

Fonte: Fala.BR, 2020.

#### **4.10 O SIC em números – Anuário 2020**

Em 2020, o SIC registrou 572 pedidos de informação, dos quais todos foram devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta corresponde a 13,07 dias. Do total, ocorreram 103 prorrogações de prazo, o que corresponde a 18%.

No ano de 2019, foram registrados e respondidos 523 pedidos de informação, na média de 13,18 dias para emissão de respostas.

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

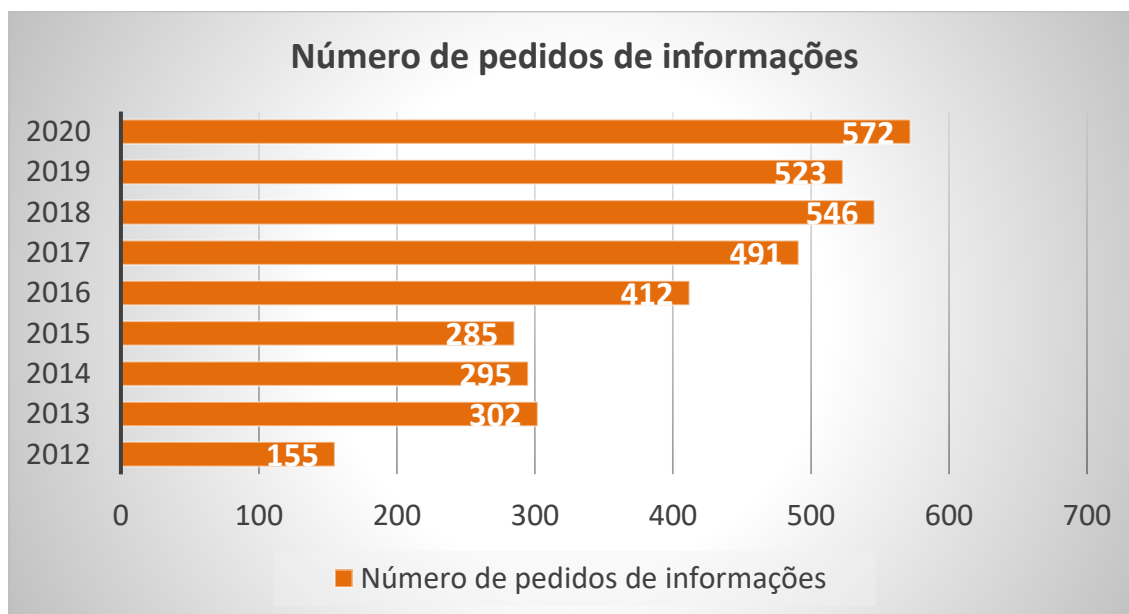
No ano anterior, em 2017, foram registrados e respondidos 491 pedidos de informação, na média de 15,76 dias para emissão de respostas.

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 4 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC**



Fonte: Fala.BR, 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 2020. Isso implica significativo acréscimo de 417 pedidos, o que representa aumento real de 369,03% (trezentos e sessenta e nove vírgula três décimos por cento).

#### 4.11 Temas das solicitações – 2020

O quadro a seguir apresenta os principais temas abarcados nos pedidos de acesso às informações que foram pleiteados pelos(as) usuários(as) em 2020, com especial destaque para os dados graduação/pós/extensão (143); seguido de pedidos que contemplavam questionamentos referentes à apresentação/existência de normativos/relatórios/setor (90) e, na sequência, por pedidos de acesso cujo tema central esteve atrelado à gestão de pessoas (89).

**QUADRO 6 – Temas das solicitações - 2020**

Assunto	Quantidade
Apresentação/ existência de normativo/ relatório/ setor	90
Auditoria	1

Bolsas, estágios, monitorias, etc.	3
Cespe (Cebraspe)	7
Classificação de documentos	5
Cópia de processo NUP	39
Coronavírus (COVID-19)	6
Dados da graduação/pós/extensão (alunos/cotas/cursos/disciplinas)	143
Gestão de Pessoas	89
Imóveis da Universidade de Brasília	7
Ingresso Acadêmico	37
Institucional (agenda, cargo, estrutura, organograma)	34
Licitações e Contratos	26
Não é pedido de informação	20
Outros	39
Receitas/ Despesas	15
Tecnologia da informação (sites/sistemas/matricula web)	11

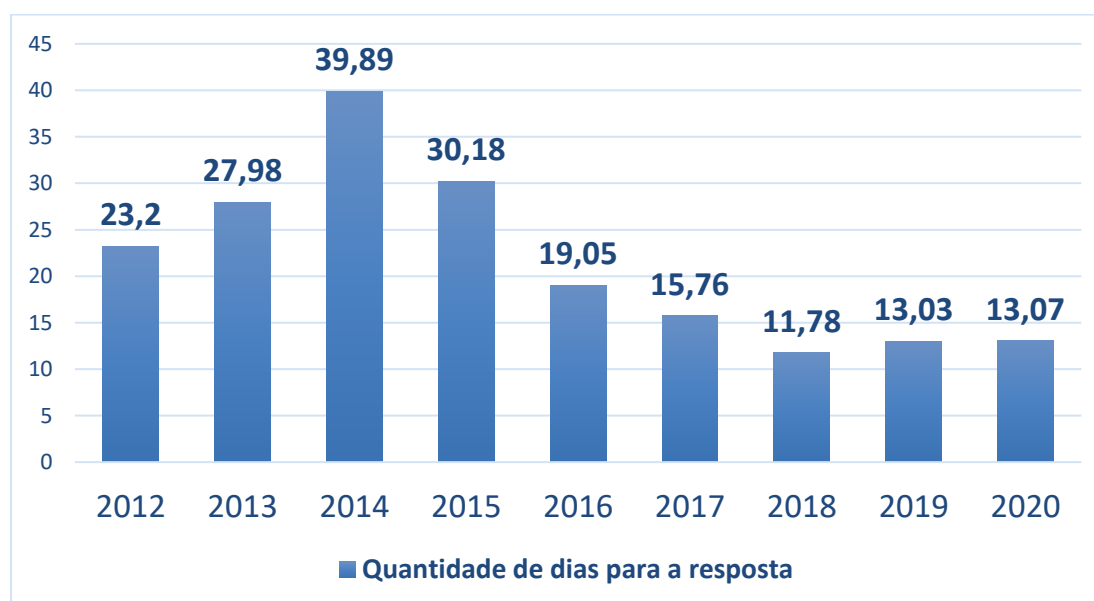
Fonte: Fala.BR, 2020.

#### 4.12 Redução no tempo de resposta – 2020

Em termos de dias utilizados para a emissão de resposta ao(à) usuário(a), o ápice se deu em 2014, com a média de 39,89. No entanto, o SIC tem envidado esforços para que o(a) usuário(a) 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 5, verifica-se uma redução considerável de aproximadamente 26,82 dias para a emissão da resposta, fator preponderante que eclode no princípio da eficiência e da eficácia e, sobretudo, nos da regularidade e da transparência, o que corrobora com as metas estabelecidas nos indicadores e metas da OUV, via PDI, e da própria UnB.

**GRÁFICO 5 – Quantidade de dias para a resposta**



Fonte: Fala.BR, 2020.

#### 4.13 Da interposição de recursos – 2020

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 7 – Da interposição de recursos**

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
2020	572	77	34	21
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: Fala.BR, 2020.

#### 4.14 Setores mais demandados – 2020

Os setores mais demandados no ano de 2020 foram: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) – 89; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – 85; Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) – 58; Decanato de Ensino de Graduação (DEG) – 55 e Decanato de Administração (DAF) – 30.

Os dados ressaltam que o Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) e a Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) são os setores que foram mais demandados em virtude dos assuntos que lhes são pertinentes. Contudo, destacam-se pelo comprometimento em já disponibilizarem muitas informações de forma proativa e por atenderem com presteza e qualidade as demandas que são apresentadas. Cabe salientar, ainda, que o DGP há tempos já disponibiliza em sua página eletrônica, em dados abertos, as informações acerca dos servidores da UnB. No entanto, possivelmente por uma falta de cultura de pesquisar por parte da comunidade em geral, ainda há a apresentação de um volume de demandas que poderia ser facilmente consultada diretamente. Nesse sentido, o próprio SIC figura como setor com grande demanda, pois os servidores do SIC/UnB já finalizam os pedidos sem tramitação processual quando possível.

**GRÁFICO 6 – Setores mais demandados**



#### **4.15 Transparência Ativa**

Para melhor apreensão do tópico, urge destacar que a transparência ativa é uma exigência da LAI. A lei apresenta os parâmetros com o fito de que todos os órgãos forneçam as informações padronizadas ao(à) cidadão(ã).

Outrossim, também há a disponibilização do Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que traz o conteúdo mínimo que deve ser divulgado pelo órgão. O guia é auto explicativo, explicita de forma clara, objetiva, além de exemplificar o que cada item deve conter, a forma como as informações devem ser organizadas e distribuídas, conforme consta na legislação.

A relação mínima contempla 12 (doze) tópicos, compreendida como os assuntos, ou seja, os títulos, que quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema central, que se subdividem em 49 itens.

Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações e programas; 3 – Participação Social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e transferências; 6 – Receitas e despesas; 7 – Licitações e contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações classificadas; 10 – Serviço de informação ao cidadão (SIC); 11 – Perguntas frequentes e 12 – Dados abertos.

No manual só aparecem 12 itens, conforme já postulado, todavia, no formulário do sistema da CGU constam mais 02, a saber: outros e ferramentas e aspectos tecnológicos dos *sites* dos órgãos.

A ação conjunta entre a Administração Superior, a Ouvidoria, o SIC, a SECOM, o DPO, entre outras áreas, eclodiu em esforços coletivos e necessários para implementar e aprimorar, significativamente, a transparência ativa na Universidade. Isto

permitiu otimizar no portal [www.unb.br](http://www.unb.br), a aba “Acesso à Informação”, a qual é atualizada sempre que necessário ou por eventual solicitação da CGU.

Outrossim, o Sistema de Transparência Ativa, constante do Fala.BR, está plenamente preenchido, embora ainda aguardemos ações de algumas unidades, a fim de que ocorram as atualizações mais densas por parte da UnB e, cada vez mais, melhorias nos índices de transparência pública.

Nesse cenário, do montante de 49 itens, todos foram totalmente preenchidos pela UnB, sendo que 05 itens ainda não foram devidamente avaliados pela CGU.

Ressalta-se, todavia, que mesmo sem a análise desses 05 itens, a UnB saiu da posição 165ª do *ranking* para a 34ª. Portanto, em relação ao todo, avançou 131 posições, o que destaca total comprometimento com a transparência pública. Maiores detalhes podem ser visualizados no endereço:

<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Nesse tópico, houve a disponibilização de grande parte das agendas das autoridades da UnB (1º ao 4º nível), como um dos subitens em que ocorreram avanços. Assim, o final do ano de 2020 trouxe novidades quanto à transparência na divulgação dos gestores da Universidade. Como exemplo, na página da Ouvidoria, que também foi modificada, consta a agenda atualizada da Ouvidora, fruto de trabalho coletivo das equipes e dos setores.

Reportagem datada de 10/12/2020, da SECOM, assim delineia a questão:

Um balanço do primeiro semestre de 2020 indica que desde o estabelecimento da Ouvidoria, institucionalizada em 2011 na Universidade, o setor tem avançado em devolutivas para a sociedade. Os resultados desse trabalho são confirmados em ranking, divulgado pela Secretaria de Controle Externo da Educação do Tribunal de Contas da União (Secex Educação) em um informativo de novembro, sobre o desempenho das instituições federais de ensino superior no cumprimento de 49 itens previstos no Guia de Transparência Ativa. O ranking é atualizado no Painel Lei de Acesso à Informação, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

fonte: <http://noticias.unb.br/76-institucional/4637-ouvidoria-da-unb-e-reconhecida-por-seu-aprimoramento-constante>.

Nesse patamar, dados extraídos do Fala.BR revelam o panorama da transparência ativa na UnB:

## **Relatório de Transparência Ativa**

### **Órgão: UNB – Fundação Universidade de Brasília**

1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

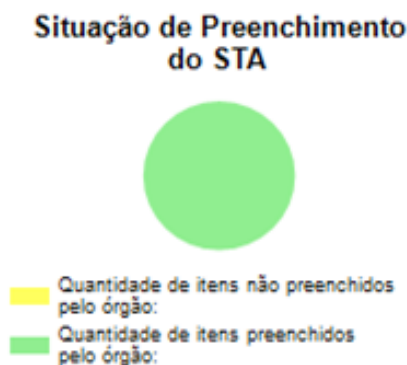
Quantidade Total de Itens: 49

Quantidade de itens preenchidos pelo órgão: 49

Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão: 0



**FIGURA 01 – Situação de Preenchimento do STA**

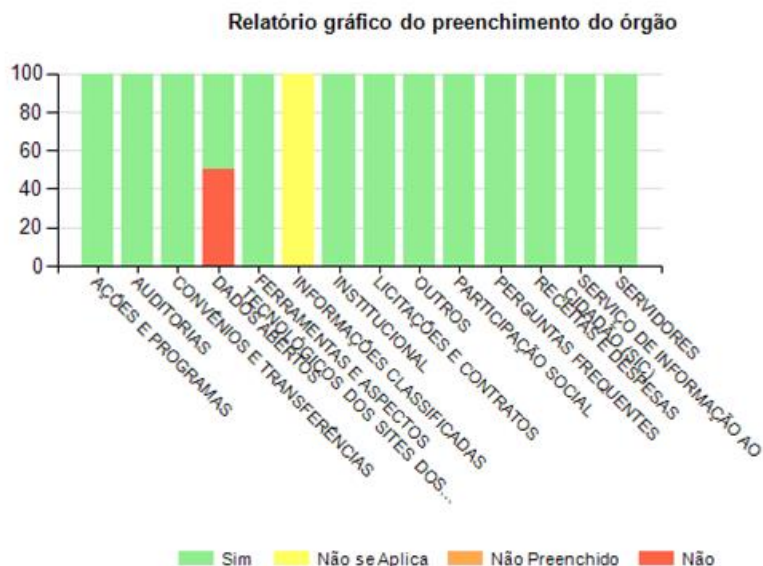


Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>

## 2 - Itens preenchidos pelo Órgão:

Quantidade de Itens com Resposta 'SIM'	39(80%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO'	1 (2%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA'	9 (18%)
Quantidade de Itens sem Resposta	0 (0%)
Total de itens	49

**FIGURA 02 – Relatório gráfico do preenchimento do órgão**

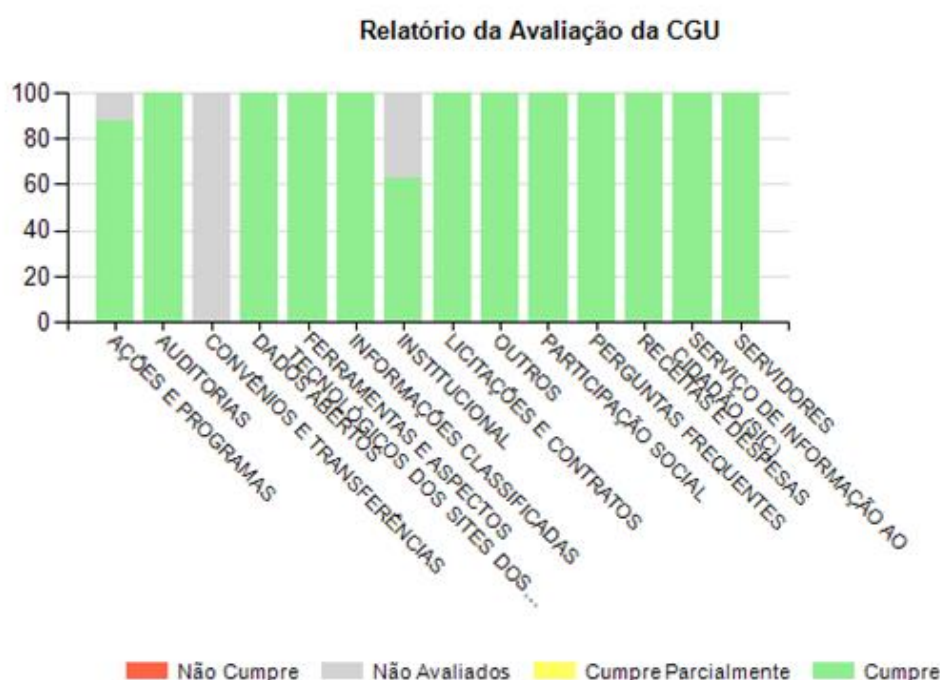


Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>

## 3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	44
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre':	44
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumpre':	0
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre Parcialmente':	0

**FIGURA 03 – Relatório da Avaliação da CGU**



Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>

Por sua vez, o Painel Lei de Acesso à Informação, (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), mostra que dos itens de transparência ativa já avaliados, a UnB encontra-se com o índice de 100% de cumprimento e que os indicadores melhoraram consideravelmente.

**FIGURA 04 – Transparência Ativa**



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

#### 4.16 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 primeiro 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, atual STI) – 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 abarca as seguintes premissas:

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

Para além disso, outras ações em andamento no transcurso do ano 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 algumas reuniões nessa direção.

Em meados de março a Pandemia da Covid-19 acabou por impactar a dinâmica de toda a Universidade e, por conseguinte, também da Comissão Permanente de Dados Abertos que trata do tema. Todavia, ainda assim, a referida comissão encaminhou para a direção da STI (também no papel de secretaria da Comissão de Tecnologia da Informação da UnB) a solicitação de homologação do portal de dados abertos, bem como a disponibilização dos recursos de tecnologia da informação para publicação do mesmo.

Quanto à execução do Plano de Dados Abertos, o SIC tem participado de todas as reuniões da Comissão Permanente de Dados Abertos, mas questões técnicas dificultaram o pleno cumprimento do PDA.

A Política de Dados Abertos (Decreto n. 8.777/2016) regulamenta dispositivos da Lei de Acesso à Informação e tem a finalidade de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A implementação da Política de Dados Abertos ocorre por meio da execução de um Plano de Dados Abertos (PDA), que é o documento que organiza o planejamento das ações de implementação e promoção da abertura de dados

dos órgãos. O monitoramento da Política, de acordo com o art. 10 do Decreto n. 8.777/2016, é função da Controladoria-Geral da União. O papel da CGU é averiguar se órgãos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional publicaram seus Planos de Dados Abertos em atendimento ao disposto no citado Decreto, bem como se as bases de dados explicitadas nos PDAs estão sendo efetivamente disponibilizadas no prazo estipulado nesses Planos de Dados. A visão geral e o quadro de cada órgão em relação à Política podem ser examinadas por meio do painel de monitoramento, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>.

No caso específico da UnB, apresenta-se o *site* <http://www.dadosabertos.unb.br/> que contempla o tópico em tela. Necessário, todavia, que o cronograma de abertura de dados seja efetivamente cumprido e as bases sejam abertas. No transcurso do ano em comento, 100% das bases encontravam-se em atraso, até o mês de setembro. Todavia, em outubro de 2020, houve a abertura de 12 bases e, por conseguinte, em dezembro a abertura de mais 02, totalizando 14 bases abertas.

Uma das justificativas para a não-abertura das demais previamente estabelecidas no Plano de Dados Abertos diz respeito à implementação dos novos sistemas ou módulos destes na UnB, não obstante outras dificuldades, a exemplo da própria Pandemia que abalou o cenário internacional nos mais diversos âmbitos.

Trata-se de um trabalho coletivo, estruturado pela Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA), da qual o SIC participa como um dos membros e que, por sua vez, o trabalho deve ser monitorado pela Autoridade de Monitoramento da LAI, consoante à legislação atinente ao tema, ao avaliar se as ações que estão sendo executadas de fato vão ao encontro dos objetivos da LAI e do Plano de Dados Abertos, coletando informações estratégicas para a tomada de decisões, como instrumento catalisador para o processo de mudança e melhorias na Universidade, fomentando o controle e a participação social.

Quanto ao Plano de Dados Abertos, na prática, a UnB saiu da estaca zero para o montante atual de 78% de bases abertas. Um avanço importante, o que pode ser comprovado no *link*: <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>

**FIGURA 05 – Dados Abertos - UnB**



## 5 Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria da UnB, juntamente com a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, a Administração Superior, a SECOM e as mais diversas áreas acadêmicas e administrativas da UnB trabalharam para elaborar, estruturar, organizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário – instituída pela Lei n. 13.460/2017. Por este documento, a Universidade de Brasília deve informar quais os serviços prestados pela Instituição, as

formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Nessa direção, foram coletados dados junto às áreas e respectivos *sites*, projetando-se obter os dados abaixo, mediante a premissa de atender o disposto no § 2º do art. 7º da citada Lei:

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

- i) serviços oferecidos;
- ii) requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- iii) principais etapas para processamento do serviço;
- iv) previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- v) forma de prestação do serviço; e
- vi) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Nessa direção, mediante trabalho refinado e minucioso, a Carta de Serviços ao Usuário da Universidade de Brasília foi entregue à Comunidade Acadêmica em dezembro/2020, conforme atesta o *link*:

[https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta\\_Cidadao.pdf](https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf)

Uma ação em favor da transparência institucional e com vistas a apresentar, cada vez mais, à sociedade, alguns dos serviços ofertados pela UnB e, sobretudo, a importância desta Universidade pública e de seu papel social. O processo atinente à Carta está contida no SEI sob o NUP 23106.002274/2020-11.

## **6 Equipe da Ouvidoria**

Apresentados os dados iniciais do SIC, bem como o trabalho realizado em conjunto com a Ouvidoria, o qual resultou na Carta de Serviços ao Usuário, seguem as informações específicas da Ouvidoria da UnB para a visão da totalidade dos trabalhos realizados durante o 2º/2020. Pontua-se que este setor de escutatória está composta atualmente por:

- Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra (Assessora Técnica);
- André Luiz Lacerda Medeiros (Assessor Técnico);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica);
- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora);
- 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.

## **7 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2020**

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 à sua área de atuação e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme nova legislação, não obstante as dificuldades existentes, sobretudo, em razão das provenientes da pandemia da Covid-19 e consequente estado de emergência em saúde pública no cenário internacional. Outrossim, diversas adaptações foram necessárias, a exemplo, a própria adoção do teletrabalho durante todo esse semestre.

### **7.1 Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho**

A atual gestão continuou assumindo a função e atuando 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(a) cidadão(ã) – 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 com outros institutos de promoção de direitos, sobretudo, os humanos.

As frentes de trabalho supracitadas são efetuadas com a premissa de contribuir para a construção de políticas públicas que abarquem a UnB nos seus mais diversos âmbitos, velando pelos princípios fundamentais dos direitos humanos, da ética, da autonomia, da independência e da eficiência. Alicerces que objetivam a prestação de serviços públicos de qualidade, dentro dos princípios da legalidade, legitimidade, 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.

No campo educacional, cultura, ética e valores são questões muito importantes para a organização. Há uma função pedagógica intrínseca à Universidade que é a de transformar pessoas e cidadãos. Essas dimensões devem, por sua vez, guardar relação com o que a sociedade considera como justo, consideradas as leis, os regulamentos e usos e costumes.

Nesse sentido, não basta à instituição cumprir com o dever de lecionar apenas; é necessário visão do todo; humanidade no trato e nas relações; respeito ao pensamento plural e à participação do(a) usuário(a) do serviço público. A conduta da liderança institucional, por meio de sua Administração Superior e setorial, deve fomentar condutas éticas, baseadas na facilitação do diálogo produtivo e honesto. A ausência de diálogo nas organizações favorece a construção de relações pessoais e institucionais conflituosas.

Considerando a temática, a Ouvidoria universitária se torna um espaço educativo, que orienta o(a) cidadão(ã), estimulando sua participação e agregando na formação desse indivíduo. O comprometimento da Ouvidoria deve espelhar as ações e os valores da Universidade. Essa condução em parceria, além de se configurar como papel educativo, aumenta a qualidade de vida dos servidores e dos(as) demais cidadãos(ãs) que compõem a comunidade universitária.

A cultura do diálogo, da abertura do espaço de fala, do local democrático de acesso que respeita a liberdade de expressão faz da Ouvidoria um canal valioso para a Universidade em termos de gestão e parceria com os membros da comunidade.

Em razão desse semestre ter sido atípico, de forma remota, nem todas as ações previstas para o período foram realizadas, a exemplo, o lançamento do livro da Ouvidoria, a realização do Encontro Regional de Ouvidores, entre outros trabalhos anteriormente organizados. Assim, as ações que foram executadas centraram-se, basicamente, no âmbito do tratamento das manifestações e de formação interna, quanto a cursos e eventos externos.

### **7.1.1 Campanha de divulgação da Ouvidoria**

Em conjunto com a Administração Superior e com as demais unidades acadêmicas e administrativas da UnB, a Ouvidoria iniciou 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, em curso desde os últimos dois anos e, por conseguinte, na execução do projeto da Ouvidoria Proativa, objetivando uma atuação cônica 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, no CAD e no CONSUNI, no início de 2020.

Porém, tanto no início do primeiro semestre, quanto no transcurso de todo o segundo semestre de 2020, a Ouvidoria da UnB precisou adaptar-se à realidade global frente à pandemia do coronavírus, para tanto, passou a desempenhar suas atividades essenciais remotamente.

Assim, as visitas técnicas presenciais foram suspensas ao tempo em que foram divulgados *informedes* com a premissa de apresentar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria à comunidade interna.

Consubstanciado no tema: Você conhece a Ouvidoria? Também foi enviado o SEI NUP 23106.105627/2020-25 à comunidade interna, com o fito de estabelecer/fomentar o nosso espaço de comunicação e, ao mesmo tempo, o canal para registro de manifestações.

A Ouvidoria teve ainda sua atuação divulgada por diversos jornais locais e entidades de representação, destacando seu papel como principal canal de recepção de manifestações relacionadas, a exemplo, ao ingresso na UnB, por meio do sistema de cotas.

Nesse cenário, outro exemplo a ser pontuado foi a escolha da Ouvidoria da UnB como a ouvidoria destaque do mês de novembro, pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), sendo objeto do artigo intitulado “Ouvidoria da UnB foca o aprimoramento da gestão universitária”, datado de 02/11/2020, conforme divulgado na página eletrônica da Associação: <http://www.abonacional.org.br/artigo/335>.

Ao mesmo tempo, a Secom/UnB publicou reportagem com o título “Ouvidoria da Universidade de Brasília é reconhecida por seu aprimoramento constante, datada de 10/12/2020”, constante do *link*: <http://noticias.unb.br/76-institucional/4637-ouvidoria-da-unb-e-reconhecida-por-seu-aprimoramento-constante>

Foi ressaltada a divulgação da Ouvidoria em reuniões e colegiados em que a representação da Unidade esteve presente, sempre destacando seu papel de canal de participação popular e fomentadora da consolidação dos direitos humanos na comunidade.

### **7.1.2 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/2020, 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.

### **7.1.3 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Direitos Humanos da UnB**

A Ouvidoria da UnB compõe os Conselhos Superiores da UnB, com direito a voz. Nesse sentido, fez-se presente em todas as reuniões, no transcurso do semestre, acompanhando, de pronto, as questões que permeiam a Universidade, nos seus mais diversos âmbitos. Importante destacar que a Ouvidoria da UnB – quer na condição de integrante dos diversos conselhos, quer mediante as manifestações registradas junto a



sua área de atuação – trabalha diretamente nas múltiplas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos.

#### **7.1.4 Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD**

A equipe da Ouvidoria participou da reunião coletiva entre as áreas supramencionadas, que abarcou vários temas importantes ligados à política de cotas na UnB, embasada em alguns 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 e nas políticas atinentes à área, dentro do limiar de atuação de cada instância.

#### **7.1.5 GT DA LGPD**

A Ouvidoria e o SIC procuram adotar a proteção da identidade do/a denunciante como premissa dos seus trabalhos, seguindo os níveis dos patamares exigidos pelo Decreto 10.153/2019 e demais normativos que tratam do assunto. As hipóteses principais para a divulgação da identidade do/a denunciante são: a) determinação judicial; b) autorização expressa do/a próprio/a denunciante, para os casos que forem necessários. Como resultado, as reclamações ou denúncias geralmente são encaminhadas às unidades da UnB, após passarem pelo processo de pseudonimização dos elementos óbvios de identificação eventualmente presentes no corpo do texto, documentos e metadados da manifestação, ou mesmo já obedecendo aos critérios já observados e estabelecidos pela própria CGU, ao fazê-lo junto ao Fala.BR, quando do envio da manifestação pelo(a) cidadão(ã).

Nesse patamar, considerando a aprovação e estruturação da Lei n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, foi organizado, por intermédio do Ato 1172/2020, um grupo de trabalho envolvendo diversos setores, bem como acrescido da participação de um representante do Serviço de Informação ao Cidadão.

O GT tem a finalidade de implementação e proposição de regulamentação da LGPD dentro da Universidade de Brasília e após a entrada em vigor da Lei, o grupo vem se reunindo semanalmente e tem trabalhado de forma efusiva para cumprimento da finalidade para qual o grupo foi estruturado. A equipe da OUV faz parte do grupo.

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

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

- I reunião em formato remoto (*live*) com a OGU e demais órgãos federais acerca do Fala.BR e novos normativos, delimitando as ações da Ouvidoria, em diversas datas;

- II reunião presencial com a Ouvidoria-Geral da União, a fim de ampliar a rede de ação da Ouvidoria da UnB, fomentar parcerias e, ainda, organizar ações coletivas entre a OGU e a UnB, no âmbito de nossa atuação e dos regimentos vigentes;
- III participação no XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospital de Ensino – FNOUH, 18 a 21 de agosto de 2020, evento marcado por dois pontos de destaque: i) a escolha da UnB como a sede do Fórum em 2021 e o nome da Ouvidora da UnB como uma das vice-presidentes do Fórum, representado a Região Centro-Oeste;
- IV participação no VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, de 23 a 25/09/2020;
- V reunião geral com ouvidores da Rede de Ouvidorias, em formato remoto, para tratarem de temas referentes ao Serviços.Gov e a Carta de Serviços ao Usuário, em 29/09/2020;
- VI reunião, em formato remoto (*live*), com a UFRN sobre inteligência artificial, em 07/10/2020;
- VII reunião, em formato remoto (*live*), de apresentação do módulo de Triagem, Distribuição e Tratamento do Fala.BR ao SISOuv, em 06/10/2020;
- VIII participação no XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, *on line*, em 23/11/2020;
- IX reunião em formato remoto (*live*) CGU: transparência ativa: diretrizes e boas práticas, em 25/11/2020;
- X roda de conversa: PDA - experiências e desafios, em 01/12/2020. A Ouvidoria da UnB compõe os Conselhos Superiores da UnB, com direito a voz. Nesse sentido, fez-se presente em todas as reuniões, no transcurso do semestre, acompanhando, de pronto, as questões que permeiam a Universidade, nos seus mais diversos âmbitos. Importante destacar que a Ouvidoria da UnB – quer na condição de integrante dos diversos conselhos, quer mediante as manifestações registradas junto a sua área de atuação – trabalha diretamente nas múltiplas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos;
- XI Extensão universitária da Universidade de Brasília - I Conferência UnB Promotora da Saúde (ConfUnBPS), nos dias 22 e 23/10/2020;
- XII Associação Brasileira de Educação Online, ABELINE – Curso de Psicanálise, carga horária de 80h.
- XIII Gestão de Ouvidoria - ENAP (Turma NOV/2020);
- XIV Acesso à Informação - ENAP (Turma NOV/2020).

### **7.1.7 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, com vistas a fomentar um retrato, uma fotografia, da Instituição, a partir do olhar do(a) cidadão(ã), enquanto importante instrumento de gestão, de governança, conforme o excerto:

As Ouvidorias são capazes de estruturar e produzir informações e estatísticas acerca do desempenho de atividades, produtos e serviços, gerando recomendações quanto às políticas a serem adotadas e fornecendo subsídios para a alta administração na reestruturação dos processos (SERTEK, GUINDANI, MARTINS, 2011, p. 120).

Nessa direção, o(a) ouvidor(a) atua também em defesa da Instituição ao corroborar para a valorização e a efetivação da ética, com a premissa de colaborar para o atendimento de reivindicações do público interno e, ainda, da comunidade externa. E, ao exercer esse papel, 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 sistêmica, de interação constante, de defesa do(a) cidadão(ã) e do controle da administração que a Ouvidoria trabalha, enquanto importante espelho da democracia e da participação social, elo entre a gestão pública, a Universidade e o(a) cidadão(ã), ao apresenta-se como instrumento de mediação e conciliação de conflitos, de diálogo e de transparência, ao contribuir para a disposição e a apresentação de dados e informações, prestação de contas, à sociedade, à busca do aperfeiçoamento do serviço público.

A Ouvidoria não é um balcão de manifestações, um mero sistema de atendimento que se limita à recepção de solicitações e denúncias. Ela é uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover e fomentar a participação e o controle social, ao efetuar o tratamento das manifestações que abarcam as políticas e os serviços prestados pela UnB. Ela participa, e deve fazê-lo de forma cada vez mais enfática, do processo de construção e implantação de políticas públicas educacionais no âmbito da Instituição, apresentando, de forma direta ou indireta, alguns parâmetros, compostos por diretrizes gerenciais que poderão balizar a Administração Superior nas suas relações com o público. Cabe ainda à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração/aperfeiçoamento de procedimentos.

Nesse cenário, a Ouvidoria integra o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade de Brasília, com objetivos, indicadores e metas próprias, além de outros valores, que norteiam a conduta de gestão do canal por meio de atuação integrada de diversas unidades/setores e com vistas a alcançar resultados institucionais e reforçar o atendimento de princípios como eficiência, eficácia, efetividade, transparência das ações e informações públicas.

O alcance e o cumprimento dos objetivos têm sido atendidos porque a Ouvidoria e a Coordenação do SIC atuam exaustivamente na cobrança de respostas às manifestações apresentadas e, conseqüentemente, na diminuição do prazo médio de respostas; investem nas visitas in loco (suspensas em razão da pandemia), na atualização dos normativos internos; atendem as demandas legalmente impostas – a exemplo da carta de serviços ao usuário; melhoram o sítio institucional e se engajam para que a Universidade divulgue seus dados; capacitam e instigam seus servidores a realizar cursos, incluídas capacitação *stricto* e *lato sensu*; trabalham divulgando a importância da implementação da transparência passiva, ativa e da política de dados abertos; buscam melhorias físicas para o seu espaço de atendimento, com vistas a oferecer acessibilidade e um lugar acolhedor para o seu público.

E com essa visão, de interação constante, a Ouvidoria da UnB executou distintas reuniões e ações internas com as mais diversas áreas/grupos, entre os quais se destacam:

- Arquivo Central (ACE), mediante a premissa de integrar/implementar o módulo do Fala.BR e o módulo de Ouvidoria no SEI, bem como quanto à classificação dos processos sigilosos, nos trâmites da LAI e da LGPD, além do rol de informações classificadas ou não da UnB.

- Participação no Programa de Riscos e Integridade da UnB.

- Participação nas reuniões no Fórum de Mulheres.

- Reunião referente aos dados abertos na UnB: STI, Chefe GRE e OUV.

- Participação na I Conferência UnB Promotora de Saúde, em 22 e 23/10/2020.

- 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;

- reunião sobre a transparência ativa e o relatório da Auditoria, entre o DAF, AUD, OUV.

- Decanato de Administração (DAF/DCA) em relação às denúncias que envolvem questões concernentes às empresas terceirizadas e seus respectivos contratos, e, ainda, quanto à estruturação de ações com o fito de implementar a Transparência Ativa na UnB, observados os normativos do TCU/CGU, 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, o registro de elogios e outros pontos), e algumas questões em processos seletivos de professores substitutos e de movimentação de servidores;

- 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 e, ainda, algumas questões atinentes ao sistema de cotas;

- Editora da UnB: a respeito de todo o processo de organização, estruturação e publicação do livro Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios;

- Faculdade de Ceilândia, participação em fórum a respeito do sofrimento psíquico entre estudantes universitários;

- Chefe de Gabinete da Reitora, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, mediante a execução de seu plano de ação para 2020, perfil da situação atual da Ouvidoria, seus princípios, metas, entre outros aspectos, bem como foram retratadas questões relacionadas às denúncias que envolvem algumas áreas e, ainda, tópicos que contemplem outros setores, além de providências em relação a processos e pontos internos da Ouvidoria, como a equipe e a edificação de seu novo espaço físico; bem como 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 Passiva e Ativa, ao Regimento Interno da OUV, entre outros.

Além das ações citadas, houve reuniões no âmbito interno, com a equipe da Ouvidoria, 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.

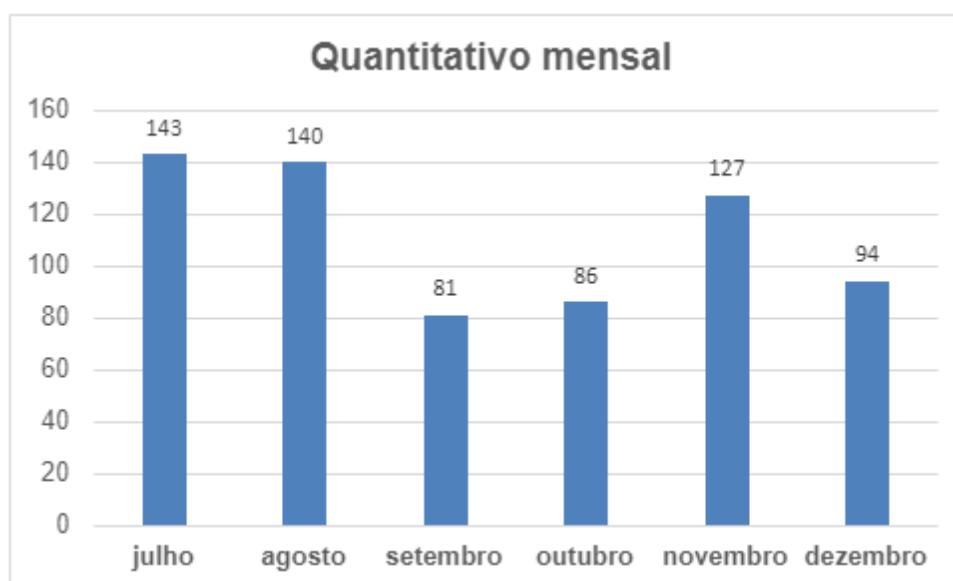
## **8 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2020**

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou 671 manifestações, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020. Desse total, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

### **8.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2020**

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico a seguir, o mês com maior número de manifestações foi o de julho, cujo montante foi de 143 (cento e quarenta e três) manifestações.

**GRÁFICO 6 – Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

### **8.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2020**

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:

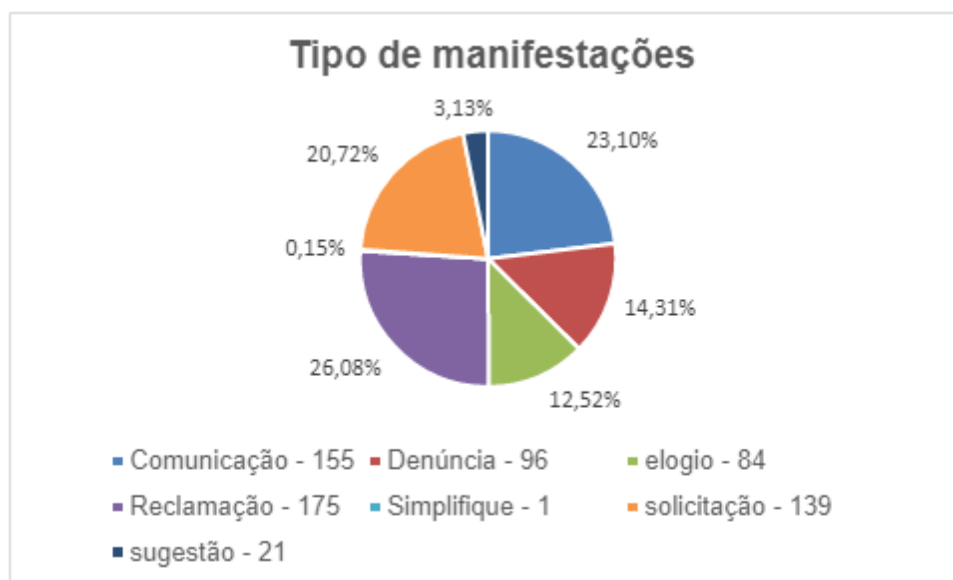
- Reclamação: 26,08% (vinte e seis vírgula oito por cento) – 175 manifestações.

- Comunicação – denúncias ou reclamações anônimas: 23,10% (vinte e três vírgula dez por cento) – 155 manifestações.
- Solicitação: 20,72% (vinte vírgula setenta e dois por cento) – 139 registros.
- Denúncia: 14,31% (quatorze vírgula trinta e um por cento) – 96 manifestações.
- Elogio: 12,52% (doze vírgula cinquenta e dois por cento) – 84 manifestações.
- Sugestão: 3,13% (três vírgula treze por cento) – 21 manifestações.
- Simplifica: 0,15% (zero vírgula quinze por cento) – 01 manifestação.

A despeito do trabalho desempenhado pela Ouvidoria no segundo semestre de 2020 ter sido desempenhado remotamente, o quantitativo de manifestações recepcionadas demonstra que a ausência do atendimento presencial não impactou de forma substancial no acesso deste canal pelos interessados.

O gráfico a seguir, ao explicitar o percentual de cada tipo de manifestação registrado no 2º/2020, consolida o tópico Reclamação como o mais demandado.

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



Fonte: OUV/UnB, 2020.

### **8.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2020**

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).

Todavia, em virtude da Pandemia do Coronavírus (Covid-19), e com base nos normativos provenientes da Reitoria e do CEPE, que suspenderam o funcionamento presencial na UnB, com adesão da maioria das áreas, a Ouvidoria da UnB não realizou

atendimentos presenciais no 2º/2020, tendo recepcionado a maior parte das manifestações através do Sistema Fala.BR.

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/2020

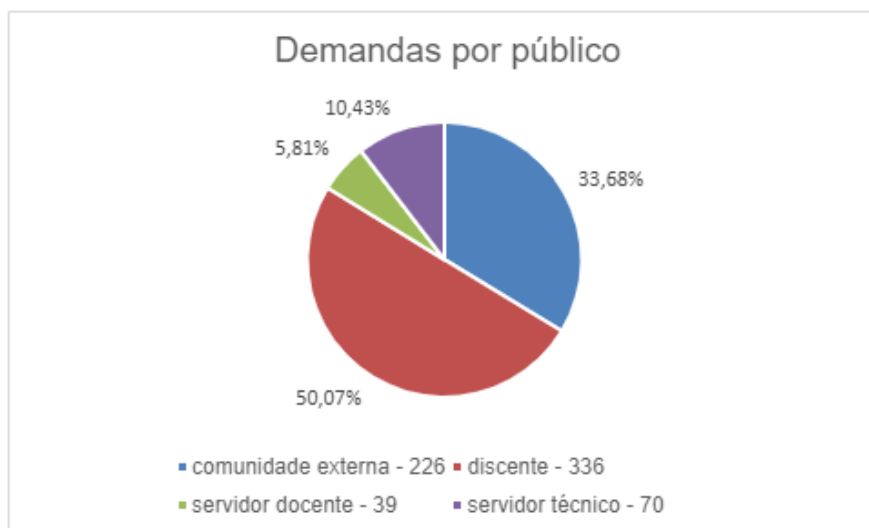
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 50,07% (cinquenta vírgula zero sete por cento), conforme dados a seguir:

**QUADRO 8 – Demandas por público**

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	226
Discente	336
Docente	39
Servidor Técnico	70

Fonte: OUV/UnB, 2020.

**GRÁFICO 8 – Demandas por público**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

#### 8.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2020

Na sequência, estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2020 e cujo gráfico 9 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. A “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente” destaca-se como o tema de maior procura, com 104 manifestações.

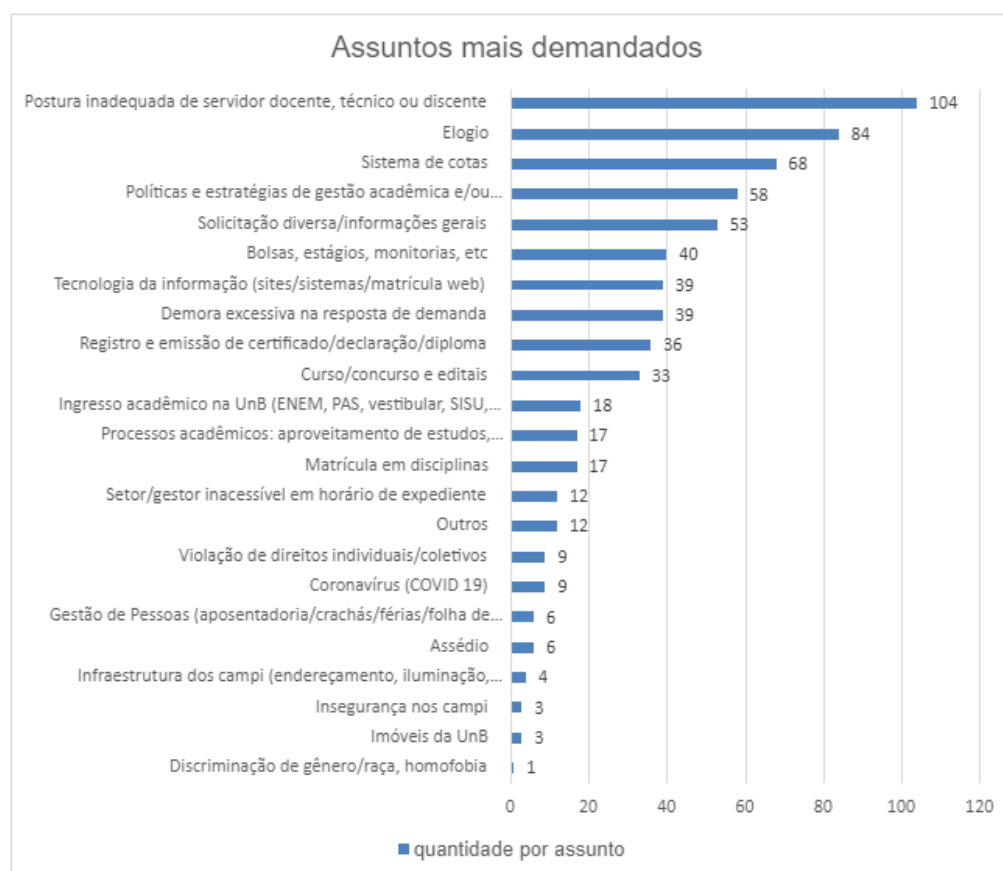
Isso converge para o entendimento de que, cada vez mais, é necessário que o servidor público compreenda seu espaço de prestador de serviço ao público, o que deve ser feito dentro dos princípios previstos nos mais diversos normativos, em particular, o Código de Ética, que prevê claramente o como agir, a saber: com urbanidade, cortesia, respeito, realinhando os padrões culturais existentes e que, por vezes, mostram-se “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 84 elogios, o que implica salutar reconhecimento das qualidades e, ainda, de exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade e de reconhecimento do trabalho do outro, tão importante nesse momento de pandemia e de distanciamento social que marca o presente interstício.

Analisando o quantitativo de manifestações recepcionadas no primeiro semestre, constata-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela intensa quantidade de manifestações que trataram da temática de cotas, como constou no Primeiro Relatório de 2020, o segundo também teve um número considerável de manifestações acerca desse assunto. Dessa forma, nota-se uma maior busca pela Ouvidoria, dissociada de um acontecimento específico.

**GRÁFICO 9 – Dos assuntos mais demandados – 2º/2020**



Fonte: OUV/UnB, 2020.



## 8.6 Setores demandados – 2º/2020

O quadro 10 apresenta todos os setores que foram demandados no 2º/2020, com a respectiva quantidade de demandas.

**QUADRO 10 – Setores demandados**

SETOR	SIGLA	Demanda
Arquivo Central	ACE	15
Biblioteca Central	BCE	8
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	1
Centro de Educação a Distância	CEAD	8
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	10
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Produção Cultural e Educativa	CPCE	2
Comissão Organizadora da Consulta	COC	1
Comitê do Plano de Contingência em Saúde do Covid-19		1
Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência	PPNE	1
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	2
Decanato de Administração	DAF	16
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	30
Decanato de Ensino e Graduação	DEG	82
Decanato de Extensão	DEX	11
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	36
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	6
Decanato de Pós-Graduação	DPG	15
Departamento de Ciência da Computação	CIC	6
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	2
Departamento de Farmácia	FAR	1
Departamento de Odontologia	ODT	1
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	8
Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária	DASU	2
Diretoria de Capacitação, Desenvolvimento e Educação	DCADE	2
Diretoria de Contabilidade e Finanças	DCF	4
Diretoria de Contratos Administrativos	DCA	3
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	16
Diretoria de Manutenção de Equipamentos	DIMEQ	1
Diretoria de Manutenção de Equipamentos	DIRPE	1
Diretoria de Segurança	DISEG	2
Editora UnB	EDU	2
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	7
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	3
Faculdade de Ceilândia	FCE	14
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	6
Faculdade de Ciências da Saúde	FS	10
Faculdade de Comunicação	FAC	2

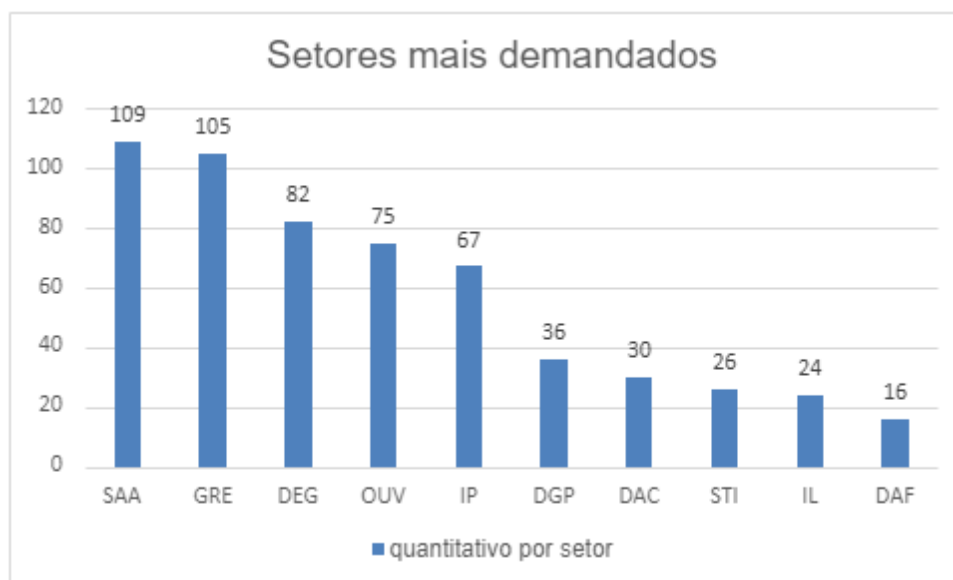
Faculdade de Direito	FD	5
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	FACE	14
Faculdade de Educação	FE	6
Faculdade de Educação Física	FEF	3
Faculdade de Medicina	FM	3
Faculdade de Planaltina	FUP	3
Faculdade de Tecnologia	FT	14
Faculdade do Gama	FGA	8
Gabinete da Reitora	GRE	105
Hospital Veterinário	HVET	2
Instituto de Artes	IdA	3
Instituto de Ciência Política	IPOl	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	5
Instituto de Ciências Exatas	IE	6
Instituto de Ciências Humanas	IH	2
Instituto de Ciências Sociais	ICS	5
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Geociências	IG	1
Instituto de Letras	IL	24
Instituto de Psicologia	IP	67
Instituto de Química	IQ	2
Instituto de Relações Internacionais	IREL	3
Ouvidoria	OUV	75
Prefeitura do Campus	PRC	6
Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos	PPGDH	4
Restaurante Universitário	RU	2
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	109
Secretaria de Assuntos Internacionais	INT	2
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Secretaria de Infraestrutura	INFRA	3
Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	26
Secretaria do Patrimônio Imobiliário	SPI	6
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	2
Vice-Reitoria	VRT	2

Fonte: OUV/UnB, 2020.

## 8.7 Setores mais demandados – 2º/2020

Os setores mais demandados foram: A Secretaria de Administração Acadêmica, com 109; o Gabinete da Reitora, com 105; o Decanato de Ensino de Graduação, com 82; a Ouvidoria, com 75; o Instituto de Psicologia, com 67; o Decanato de Gestão de Pessoas, com 36; o Decanato de Assuntos Comunitários, com 30; A Secretaria de Tecnologia da Informação, com 26; o Instituto de Letras, com 24 e o Decanato de Administração, com 16.

**GRÁFICO 10 – Dos setores mais demandados**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 75 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 resolatividade – 2º/2020**

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolatividade da Ouvidoria. Das 671 manifestações apresentadas, 99,25% (noventa e nove vírgula vinte e cinco por cento) foram respondidas, a saber: 656 respondidas e 0,75% (5) 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/2020**



Fonte: OUV/UnB, 2020.

A Ouvidoria da UnB compreende 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; o ano de 2019 registrou o montante de 1.438 e, por fim, o ano de 2020 totalizou 1.326 manifestações.

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

Por sua vez, uma análise breve dos números atinentes aos anos de 2019 (1.438) e 2020 (1.326) explicita que houve redução significativa no número de manifestações,

se comparadas ao ano de 2018; não obstante o aumento considerável da 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, o que é louvável.

Cabe ressaltar que no ano de 2020, a partir de março, a maior parte das atividades da universidade foram desenvolvidas remotamente, fato que coadunou para que a Ouvidoria se consolidasse como um dos principais canais de participação e controle, tanto em relação aos atendimentos ofertados via sistema, quanto via e-mails, que tiveram aumento considerável na demanda, diuturnamente.

**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 2020, ressalta-se que a comunicação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 30,40% (trinta vírgula quarenta por cento), a saber: 403 manifestações, do montante de 1.326.

Os quadros 11 a 14 elucidam dados mais detalhados da Ouvidoria, nos últimos seis anos, conforme descrito a seguir:

**QUADRO 11 – Manifestações registradas na Ouvidoria por tipo – 2020**

Tipo de manifestação	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Comunicação (denúncia anônima)	0	0	0	102	349	403
Denúncia	93	149	211	205	209	205
Elogio	21	45	124	131	117	142
Reclamação	483	695	828	609	480	316

Simplifica	-	-	-	5	01	1
Solicitação	257	397	400	704	251	225
Sugestão	15	17	35	27	31	34

Fonte: OUV/UnB, 2020.

No tocante aos dados, é possível averiguar que as comunicações de irregularidade, no ano de 2020, tiveram elevado aumento, se comparado aos dados de todos os anos anteriores.

Por sua vez, se forem analisados os números atinentes aos quantitativos de manifestações registradas mensalmente, é possível observar que, no que tange ao ano de 2020, em comparação ao ano de 2018, excetuando-se os meses de junho, setembro e novembro, 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(a) cidadão(ã) apresente, cada vez mais, suas demandas.

#### QUADRO 12 – Manifestações registradas na Ouvidoria por mês – 2015 a 2020

Mês	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Janeiro	68	61	118	149	95	97
Fevereiro	59	85	92	205	95	85
Março	109	158	177	249	140	146
Abril	72	97	109	216	163	64
Maio	80	97	131	145	165	48
Junho	60	148	176	158	97	215
Julho	63	112	157	154	127	143
Agosto	59	136	184	152	128	140
Setembro	74	113	111	73	94	81
Outubro	72	120	149	130	105	86
Novembro	83	118	116	57	120	127
Dezembro	70	58	78	95	109	94

Fonte: OUV/UnB, 2020.

Por sua vez, ao analisarmos os assuntos mais demandados, é importante observar que o tópico Postura inadequada de servidor docente, 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(à) cidadão(ã). O tópico Sistema de Cotas também é marcado com um número considerável de demandas, exigindo um olhar minucioso.

**QUADRO 13 – Manifestações registradas na Ouvidoria por assunto – 2015 a 2020**

<b>Assunto</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Assédio	14	12	28	18	22	15
Bolsas, estágios, monitorias etc.	-	-	-	24	23	61
Coronavírus (COVID-19)	-	-	-	-	-	17
Curso/concurso e editais	39	46	51	54	86	64
Demora excessiva na resposta de demanda	120	187	160	74	60	72
Discriminação gênero/racial e/ou homofobia	2	46	3	2	1	1
Elogio	17	41	124	130	117	142
Gestão de pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licenças/sistema)	-	-	65	59	72	19
Imóveis da UnB	-	-	-	-	-	3
Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereço, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)	77	81	105	38	91	25
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória)	54	47	51	23	53	38
Insegurança dos <i>campi</i>	5	8	41	25	21	6
Matrícula em disciplinas	-	-	-	33	22	35
Outros	10	12	27	60	83	31
Pedido/divulgação de informação*	164	248	289	189	73	79
Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas, etc.)	8	12	19	46	17	5
Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	114	161	132	168	166	114
Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente	102	168	214	187	320	209
Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração	-	5	2	23	34	27
Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	27	47	37	482	67	59
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	38	58	56	71	47	23
Sistema de cotas	-	-	-	-	-	204
Tecnologia da informação ( <i>sites</i> , sistemas, matrículaWeb)	37	68	48	19	36	58
Transporte coletivo interno e/ou externo (DFTTrans)	11	18	25	21	18	-
Trote	1	-	-	-	-	1
Violação de direitos individuais/coletivos	29	38	121	37	7	18

Fonte: OUV/UnB, 2020.

\*o nome foi atualizado para Solicitação diversa/informações gerais.

A Ouvidoria da UnB busca sempre aprimorar sua atuação repensando a classificação e o fluxo de processos. Nota-se a partir da análise do quadro acima reproduzida que novas classificações surgiram em 2020, o que não quer dizer que manifestações de mesma temática não tenham sido recepcionadas nos anos anteriores, mas sim, apenas a melhor especificação de temas que requereram classificação mais detalhada e clara.

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**

<b>Público solicitante</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Comunidade externa	378	485	511	703	428	431
Discente	380	555	742	465	675	671
Docente	52	91	113	120	81	67
Técnico-administrativo	59	172	232	495	254	157
<b>Total</b>	<b>869</b>	<b>1303</b>	<b>1598</b>	<b>1783</b>	<b>1438</b>	<b>1326</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, sobretudo, com uma visão de respeito ao outro e a suas demandas, com a premissa de dar voz ao(à) cidadão(ã) 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 postura inadequada, doenças do trabalho e psicossociais, 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(a) usuário(a).

Um olhar consubstanciado na construção de um espaço de escuta profunda e focado na busca pela edificação de exímias e salutaras 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 - 2020**

A Ouvidoria tem envidado esforços para que o(a) usuário(a) 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 (Fala.BR, em 20/01/2021), que apresentam importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas (2020), a saber: o total de **14,01** dias para a emissão da resposta ao(à) cidadão(ã). 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 Plano de Integridade e forma de participação cidadã**

A Ouvidoria/UnB, assim como o Serviço de Informação ao Cidadão, se consolidam como uma das instâncias de integridade, aproximando o(a) cidadão(ã) da própria gestão universitária, "funciona como um órgão interlocutor entre a comunidade universitária, a sociedade e a UnB. [...] realiza ações para garantir a participação social [...]" (Plano de Integridade, p. 15), observados princípios como transparência, eficiência, efetividade, autonomia da vontade, entre outros.

Diante do avanço da pandemia da Covid-19 em território nacional, que impactou expressivamente as atividades da Universidade de Brasília e modo de trabalho do seu corpo de servidores de forma abrupta, o recebimento de manifestações se restringiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de acompanhamento e monitoramento da Controladora-Geral da União. Dúvidas e pré-atendimentos foram atendidos via e-mail e Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Essa alteração na forma de executar suas ações foi um grande desafio para a Ouvidoria, uma vez que o atendimento presencial sempre foi um diferencial do nosso canal de acolhimento.

Relativamente às formas de participação cidadã em processos decisórios, reconhecemos que o ano de 2020, assolado pela pandemia da Covid-19 em escala não só nacional, mas mundial, fez com que a Ouvidoria/UnB – assim como muitos outros entes e órgãos da administração pública – adiasse alguns projetos que envolveriam contato próximo com o público.

O trabalho remoto, ao contrário, possibilitou que os servidores fizessem o caminho contrário: participassem de cursos, lives, fóruns, reuniões. Ainda, foi possível atender à demanda de publicidade da carta de serviços ao(à) usuário(a) e aperfeiçoar os estudos a respeito dos conselhos de usuários(as), que prevê a participação dos(as) usuários(as) no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Apesar do “novo” conceito de trabalho, a Ouvidoria recepcionou em 2020 quantidade aproximada de manifestações trazidas em 2019. Foram mais de 1300 em cada ano. O número expressivo de registros reflete o amadurecimento da comunidade, que se propõe a controlar, fiscalizar e garantir seus direitos.

Nessa direção, aperfeiçoamos o fluxograma de denúncias, por entendermos que os casos registrados apresentam complexidades diversas; atualizamos a página institucional da Ouvidoria (<https://ouvidoria.unb.br/>), esclarecendo o funcionamento do nosso canal, bem como mantivemos à disposição do(a) usuário(a) um passo-a-passo para auxiliar o interessado no registro de sua manifestação.

Todas as manifestações recepcionadas na Ouvidoria, em particular as denúncias, sofreram monitoramento diário, tanto no Fala.BR, quanto em nossos instrumentos internos, eclodindo na cobrança dos respectivos processos nas unidades envolvidas, a fim de que a demanda fosse analisada/respondida, com o objetivo de encaminhar ao manifestante a resposta no prazo devido. E, mesmo com a Pandemia, em termos de prazos de resposta, a UnB melhorou seus índices, reduzindo o tempo de resposta de forma bastante efetiva.

Por sua vez, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), publicou em sua página o I Relatório de Avaliação do Atendimento à Lei de Acesso à Informação - ano base 2019, divulgou o detalhamento das demandas recebidas em 2019 e criou o passo a passo para o(a) cidadão(ã) registrar sua manifestação, a saber: [http://ouvidoria.unb.br/images/relatorios/I\\_Relatorio\\_de\\_avaliao\\_LAI.pdf](http://ouvidoria.unb.br/images/relatorios/I_Relatorio_de_avaliao_LAI.pdf).

Da mesma sorte foram apresentados no CONSUNI, para toda a comunidade acadêmica e para a Administração Superior os relatórios com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UnB e propostas para aprimoramento da gestão. A exemplo: [http://ouvidoria.unb.br/images/I\\_Relat%C3%B3rio\\_Semestral\\_de\\_2020\\_vers%C3%A3o\\_final\\_compressed\\_4.pdf](http://ouvidoria.unb.br/images/I_Relat%C3%B3rio_Semestral_de_2020_vers%C3%A3o_final_compressed_4.pdf).

Nesse cenário, a transparência ativa, passiva e os dados abertos foram monitorados ponto a ponto, conforme já delineado em tópicos anteriores, desse modo, o próprio Plano de Integridade também avança em suas metas e objetivos.

O Regimento Interno da Ouvidoria igualmente foi considerado como objeto de atualização e apresentação para o CONSUNI. O documento, de suma importância para a comunidade acadêmica e gestora, contempla explicitamente a competência da Ouvidoria; as atribuições do(a) Ouvidor(a) e da Coordenação do SIC e deixa evidente, por meio de seu art. 8º, que a inação e/ou o atendimento precário ao pleito da Ouvidoria ensejam atuação das instâncias superiores da Universidade a fim de que medidas diversas sejam adotadas.

A divulgação do trabalho da Ouvidoria ao longo de 2020 ficou restrito, presencialmente, às Boas-Vindas dos calouros, antes de suspensas as atividades na Instituição. Todavia, como já havia sido aventada em reuniões pretéritas com diversos setores da Universidade a possibilidade de indicar, com ícone visual a Ouvidoria/UnB nos sítios institucionais, notamos, com a pandemia, ao acessar esses setores em busca de informações, que alguns adotaram a prática de evidenciar nos *sites* o nosso canal. Ainda, ao final da página oficial da UnB, há destaque para o trabalho da Ouvidoria. A esses esforços somem-se os Informereds disparados para os e-mails institucionais da comunidade acadêmica.

Mister destacar que houve a elaboração e a distribuição de panfletos e cartazes sobre a Ouvidoria e seu papel institucional para todas as Unidades da UnB, com vistas a fomentar a campanha de sensibilização dos servidores quanto à existência e a correta utilização dos canais de denúncia disponíveis na UnB, bem como a incentivar o controle e a participação social.

Participamos ativamente do curso Ambientação de Novos Servidores, ofertado aos novos servidores da UnB, apresentando palestras sobre a importância da Ética no

serviço público (Ouvidoria e ética). Bem como do GT de combate ao assédio moral e outras violências na UnB.

Para 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, todos tendo como foco a ética, o direito, a integridade, a governança e eficiência no serviço público, de modo direto ou indireto, entre os quais:

- i) Curso A liderança pública em tempos de crise – ministrado pela Escola Virtual de Governo EV.G;
- ii) Curso Certificação em Ouvidoria – 160h – ministrado pela Escola Virtual de Governo EV.G;
- iii) Curso Controle Social – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- iv) Curso Defesa do Usuário e Simplificação – ministrado pela Escola Virtual de Governo EV.G;
- v) Curso Educação em Direitos Humanos – ministrado pela ENAP;
- vi) Curso Ética e Serviço Público – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- vii) Curso Formação de Conteudistas para Cursos Virtuais – Módulo 1 – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- viii) Curso Gestão de Processos – ministrado pela ENAP; ix) Curso Gestão em Ouvidoria – ministrado pela ENAP;
- x) Curso Gestão Universitária – ministrado pela PROCAP – UnB; xi) Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- xii) Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- xiii) Curso de Gestão em Ouvidoria – ministrado pela Escola Virtual de Governo – EV.G;
- xiv) VII Seminário Internacional Direito e Cinema: o preço do amanhã – ministrado pela UFRJ;
- xv) VII Seminário Internacional Direito e Cinema: Bacurau – ministrado pela UFRJ.

A Ouvidoria da UnB e sua equipe, em parceria com o FNOUH e a Editora da UnB, liderou todo o processo a respeito da organização, estruturação e publicação do livro Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios, com previsão de lançamento de 2021.

Em que pese o trabalho remoto adotado desde março pela Universidade, os servidores da Ouvidoria e do SIC realizaram curso em Escola de Governo, na própria UnB e outros locais, e participaram de *lives* e reuniões pertinentes aos assuntos das áreas. Igualmente, o ano foi propício aos estudos de pós-graduação. O setor contempla atualmente um estudante de mestrado e outro de doutorado, bem como servidores com titulação de mestre recentemente obtida. O objeto de estudo dos cursos abarca(ou) temática relativa às atividades do canal e de sua coordenação.

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 semestres vindouros, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao(à) usuário(a) 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, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando implementar práticas que minimizem os obstáculos impostos pelo distanciamento social.

Como promotora dos direitos humanos a Unidade tem o importante papel de proporcionar aos manifestantes um canal de participação popular e controle social efetivo, capaz de promover a superação de barreiras físicas, tecnológicas, sociais ou materiais que obstem a participação na comunidade.

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 que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os inputs recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), 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, sobretudo, 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.

## **10    Recomendações**

A Ouvidoria da UnB foi criada com vistas a atuar como um canal de participação e de controle social do(a) cidadão(ã) 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 o transcurso de mais um semestre 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 Ouvidora e a assessoria técnica.

Nessa direção, pontuamos, ainda que houve movimento no sentido de fomentar e fortalecer a Unidade no que tange à 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(as) usuários(as) 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. Por sua vez é necessário, ainda, ampliar todo o conhecimento da comunidade acadêmica em relação ao papel e ao funcionamento da Ouvidoria, via campanhas internas de divulgação de seus serviços. Estuda-se, ainda, parcerias para a utilização de inteligência artificial no âmbito do SIC e da OUV, no que tange ao fluxo de processos.

✓ O Decanato de Ensino de Graduação emerge como uma das áreas mais demandadas em virtude de concentrar as informações acerca dos processos seletivos e das políticas de graduação. Nessa direção, os processos abarcaram, basicamente, duas frentes: o Sistema de Cotas e os estágios e assinaturas de convênios. Assim, 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 capacitação dos servidores na esfera do atendimento ao público.

iv) A revisão de fluxo de processos específicos, concernentes às demandas rotineiras como contrato de estágio.

v) que a SAA reveja o funcionamento/disposição do seu *site* e e-mail institucional, para elucidar as dúvidas do(a) usuário(a), sobretudo, que os e-mails sejam efetivamente respondidos (saa@unb.br).

Em relação à política de cotas para ingresso na Universidade, a Ouvidoria sugere o debate da temática entre a comunidade para que avalie a trajetória e analise os critérios de avaliação já utilizados na tentativa de observar os meios mais eficientes já utilizados e adequação à realidade atual da Universidade de Brasília.

Cabe ressaltar que a UnB é vanguardista na implementação da política afirmativa de cotas e que sua vasta experiência é capaz de proporcionar elementos de estudo e controle que apontem como aprimorar esta política tão marcante para o desenvolvimento da Universidade.

Ainda em relação ao sistema de cotas, sugere-se que sejam levados em conta os normativos acerca da matéria e avaliada a possibilidade de reestabelecimento das bancas de heteroidentificação, a melhoria na composição (escrita) do formulário de autodeclaração, a organização de um Grupo de Trabalho ou Comissão composto(a) por especialistas que possam avaliar e monitorar a política e o fluxo em questão, claro, a partir dos debates e reflexões nas Unidades e Conselhos responsáveis por decisões sobre o tema.

✓ Em sentido amplo, a Ouvidoria sugere a todas as unidades, setores, conselhos, faculdades e institutos que atualizem as informações dos *sites* institucionais, bem como o período de mandato de diretores e chefes de departamento, a inclusão das atas de reuniões de colegiados, os contatos, entre outros pontos.

Justifica-se essa medida levando em consideração o momento atual de isolamento social, no qual não há a possibilidade de confirmar informações por meio de ligações telefônicas ou comparecendo aos setores, tendo como única fonte de informação os *sites* institucionais.

✓ 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.

## **11 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)**

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do(a) usuário(a), e, com o intuito de manter a qualidade dos serviços prestados, identificar e propor prováveis correções de falhas que sejam levantadas nos processos de trabalho, sobretudo, da própria Ouvidoria, mister efetuar uma pesquisa de satisfação no sistema que utilizamos. Nessa direção, a partir da adesão ao Sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU, a demanda em tela começou a ser executada e já é possível colher 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 realidade, pontua-se que o Sistema Fala.BR possui um módulo de pesquisa de satisfação, no qual os(as) usuários(as) são convidados(as) a emitir posicionamento a respeito dos serviços apresentados e da própria Ouvidoria, com a premissa de que possamos avaliar (apurar) nossa efetividade, que é extraída a partir da satisfação e da credibilidade delineadas pelos(as) usuários(as) dos serviços. 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 2020, 163 manifestantes responderam à pesquisa e, destarte, os dados funcionam como identificadores para a melhoria de nossos serviços junto ao(a) usuário(a). Os índices apontam que 55% (cinquenta e cinco por cento) dos(as) cidadãos(ãs) que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa tiveram suas demandas resolvidas.

Relativamente à pesquisa de satisfação e índice de resolutividade da Ouvidoria/UnB e das demais que compõem o Poder Público Federal, a própria Controladoria-Geral da União, em 2018, estruturou 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 (vide *link* <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>). 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(as) gestores(as) e cidadãos(ãs) no exercício do controle por meio da participação social. Então, a Ouvidoria utiliza-se desse importante instrumento para suas ações.

Em relação ao Lei de Acesso à Informação, esse controle é feito no Painel da LAI (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), onde se tem uma visão da satisfação do(a) usuário(a), *ranking* dos órgãos mais demandados, tipos de respostas, cumprimento dos itens de transparência ativa, total de pedidos e recursos.

Nessa direção, os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Todavia, cabível explicitar que dos 1.326 (2020) cidadãos(ãs), somente 163 usuários(as) responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao(à) usuário(a).

**FIGURA 06 – Sua demanda foi resolvida?**



Fonte: CGU, 2020.

Os dados revelam que o nível de satisfação dos(as) usuários(as) da Ouvidoria, no transcurso de 2020, apresenta como média o valor de 60,80% (sessenta vírgula oitenta por cento) e apontam que 44,20% (quarenta e quatro vírgula vinte por cento) dos(as) usuários(as) declaram-se muito satisfeitos com o serviço e 16,60% (dezesseis vírgula sessenta por cento) como satisfeitos. Outro ponto importante é que o(a) usuário(a) 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.

**FIGURA 07 – Satisfação da Ouvidoria**



Fonte: CGU, 2020.

A partir da utilização dessa ferramenta, projeta-se a promoção sistemática da escuta do(a) cidadão(ã), que permite à Ouvidoria a apreensão de como estamos sendo avaliados pelos(as) nossos(as) usuários(as), 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 utilizado pela Ouvidoria, a saber: o Fala.BR.

Das 1.326 manifestações apresentadas, somente 163 usuários(as) 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.

## 12 Considerações finais

Desde sua criação até 31/12/2020, a Ouvidoria da UnB recebeu 11.124 (onze mil cento e vinte e quatro) 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.

Oportuno salientar, ainda, que a Ouvidoria é cada vez mais demandada nos mais diversos âmbitos, tanto do ponto de vista do SIC quanto da própria área. Vários são os assuntos e tópicos que estão engendrados em sua área de atuação, como a transparência ativa, a transparência passiva, os dados abertos, a LGPD, o plano de integridade, as responsabilidades provenientes da LAI e da própria Lei n. 13.460/2017, a exemplo o Conselho de Usuários e outros tantos. Outrossim, na prática, as demandas aumentam significativamente a cada período.

Mediante esse cenário, torna-se necessário mapear e revisar os processos, bem como capacitar a equipe da Ouvidoria, além de buscar instrumentos mais efetivos de trabalho, como a integração do novo sistema de Ouvidoria ao SEI, o uso de inteligência artificial, entre outros pontos, ao buscar a inovação, a criatividade, mas, sobretudo, o próprio cumprimento dos normativos legais que se avassalam cada vez mais. Oportuno salientar que a Ouvidoria, grosso modo, buscou e alcançou índices bastantes consideráveis sob o ponto de vista nacional, ao sair do *ranking* de 12,24% de cumprimento total para aproximadamente 93,90%, frente aos órgãos de controle e seus respectivos painéis de dados, no que tange à transparência ativa.

O ano de 2020 contabilizou 1.326 manifestações, 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 2020 e 2019, apresenta uma redução significativa equivalente a 7,79% (sete vírgula setenta e nove por cento), ou seja, 112 manifestações. Oportuno salientar, todavia, todo o reflexo do atípico ano proveniente da Pandemia.

Esse panorama, que revela importante redução no número de manifestações, agregado ao “novo” normal, 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.



Na prática, a Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática e autônoma, almejando construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante uma escuta profunda, 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 Unidade atuou e atuará no âmbito da UnB e, externamente, se necessário, sensibilizando as lideranças acerca de seu papel e da perspectiva de melhorias, ao passo que recomendará e estimulará a cultura de pacificação e de 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 semestres vindouros, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao(à) usuário(a) que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema.

A Ouvidoria atuou de forma efusiva 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, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando inovar e melhorar suas práticas.

A Ouvidoria/UnB, na qualidade de canal que intenta a promoção da participação do(a) usuário(a) na administração pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação do serviço público, envia diariamente esforços para que o público com necessidades específicas e/ou portadores de deficiência receba igual possibilidade de tratamento no atendimento. Todavia, os recursos físicos e de pessoal são limitados, motivo por que, entre as propostas de melhoria e desafios vindouros, está a mudança do espaço físico de atendimento. A intenção é, primeiramente, se mostrar acessível a todos os públicos, ampliando, igualmente, as formas de atendimento. Consideramos haver bom relacionamento com setores importantes da Universidade de Brasília que se dispõem a ajudar nosso canal com a disponibilização de profissionais no auxílio e trato com a pessoa portadora de deficiência, a exemplo do Instituto de Letras (tradutor de Libras) e da Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência (DAC/PPNE).

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 fomento dos valores democráticos que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os inputs recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), 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, sobretudo, 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,

#### RESOLVE:

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

#### CAPÍTULO I

##### DAS DEFINIÇÕES

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

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

#### CAPÍTULO II

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 5º Esta Instrução em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



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

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

26/03/2018

SEI/UnB - 2284284 - Instrução da Reitoria



**Universidade de Brasília**

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

### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018

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

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

#### RESOLVE:

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

#### CAPÍTULO I

#### DAS DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### DOS CONSULTORES

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

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

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

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

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

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[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



### 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 Nº 0012/2018

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

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

RESOLVE:

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

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

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[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**.

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

19/09/2018

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



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



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

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

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

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

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - expor os fatos conforme a verdade;

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

III - não agir de modo temerário; ou

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

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

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

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

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

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

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

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

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

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

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

GILBERTO WALLER JUNIOR

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

