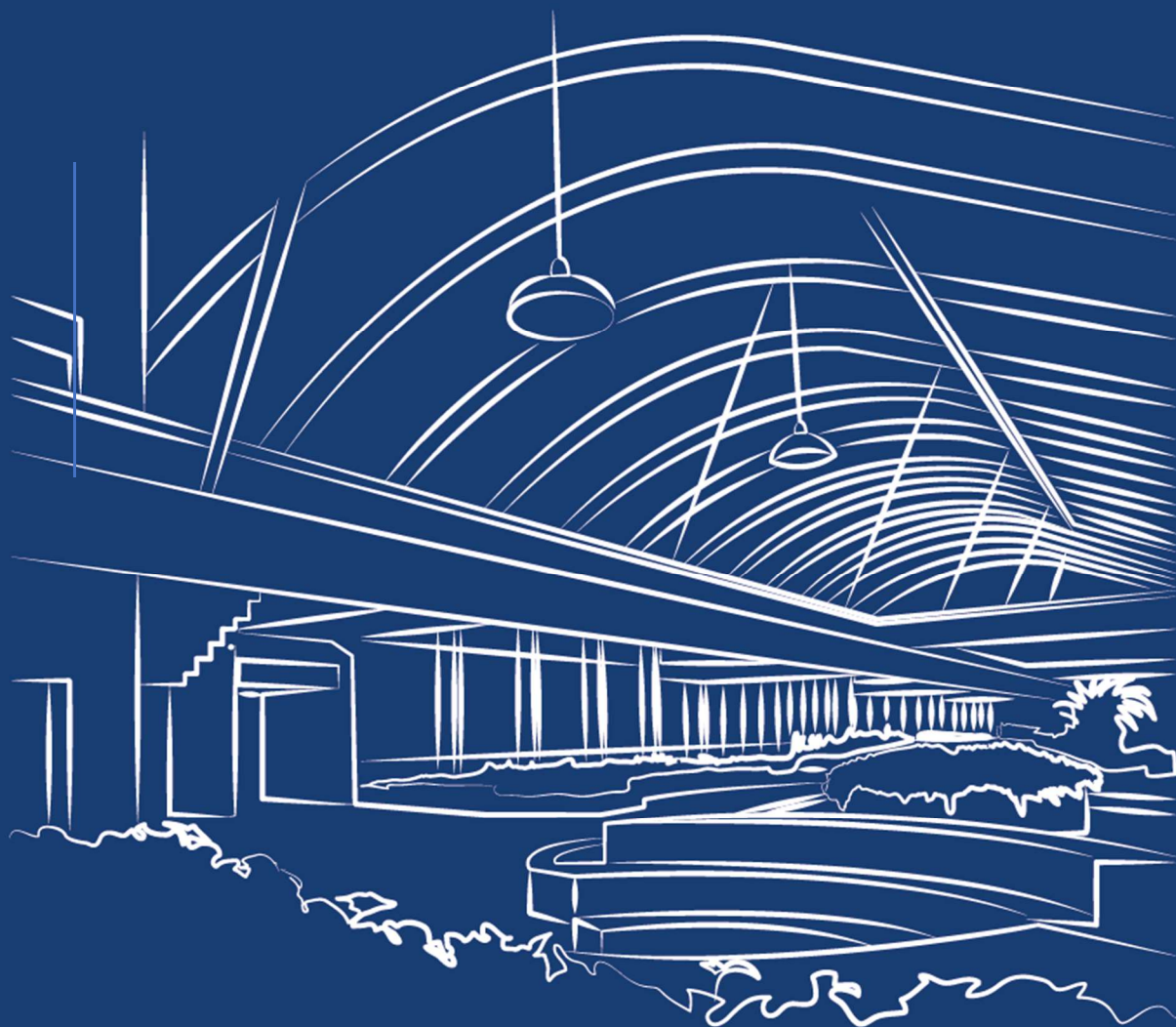


# Relatório Anual da Ouvidoria | 2025



**UnB**

**| OUV**

Ouvidoria  
da UnB

# Relatório Anual 2025

## **Reitora**

Rozana Reigota Naves

## **Vice-Reitor**

Márcio Muniz de Farias

## **Decana de Assuntos Comunitários**

Camila Alves Arede

## **Decano de Administração**

Jeremias Pereira da Silva Arraes

## **Decano de Ensino de Graduação**

Tiago Araújo Coelho de Souza

## **Decana de Extensão**

Janaína Soares de Oliveira Alves

## **Decano de Gestão de Pessoas**

Peterson Góes Silva

## **Decano de Pós-Graduação**

Roberto Goulart Menezes

## **Decana de Pesquisa e Inovação**

Renata Aquino da Silva

## **Decano de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional**

Doriana Daroit

## **Ouvidora**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

## **Equipe Ouvidoria**

Gian Raphael Alves Mota de Freitas

Luciana Silva Alves

Rafael Rodrigues de Melo

# Sumário

Apresentação .....	4
Sumário executivo .....	5
A Ouvidoria da UnB.....	6
Base legal .....	6
Equipe da Ouvidoria.....	6
Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas na Ouvidoria .....	7
Comparativo anual.....	8
Demandas por tipo de manifestação.....	9
Demandas por canal de acesso.....	10
Demandas por público .....	10
Assuntos mais demandados .....	11
Assédio moral e sexual.....	12
Setores mais demandados.....	13
Carta de Serviços ao Usuário .....	14
Avaliação de satisfação .....	15
Ações realizadas.....	16
Comitês e grupos de trabalho.....	16
Recomendações.....	17
Apêndice A .....	18

## Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar à sociedade, nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações de ouvidoria cadastrado e tratado pelas unidades administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília (UnB) no ano de 2025.

A parte inicial do relatório é dedicada à descrição sumária do desempenho das atividades da Ouvidoria. Em seguida, são apresentados os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e as providências adotadas no período.

Os dados apresentados foram coletados na Plataforma Fala.BR, nas planilhas mantidas pela Ouvidoria e por meio do Painel Resolveu.

## Sumário executivo

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



# A Ouvidoria da UnB

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

No âmbito universitário, a unidade é vinculada ao Gabinete da Reitora, sendo regida pela Resolução do Conselho Universitário nº 0043/2021, que assim dispõe: “a Ouvidoria da UnB é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes, servidores(as) técnico-administrativos(as) e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas”.

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

## Base legal

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

## Equipe da Ouvidoria

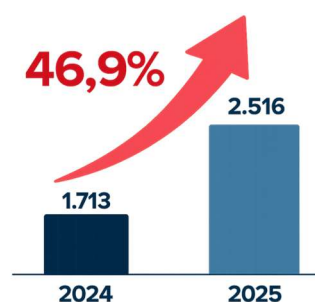
A Ouvidoria da UnB atua no atendimento aos(às) cidadãos(ãs) pessoalmente, via Sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), de acompanhamento da Controladoria-Geral da União (CGU), e por correspondência (carta/ofício). Destaca-se, ainda, um volume considerável de pré-atendimento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

As demandas são recepcionadas, examinadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição. Posteriormente, no retorno dos processos, as respostas são analisadas pela equipe da Ouvidoria e remetidas ao(à) manifestante, assim como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

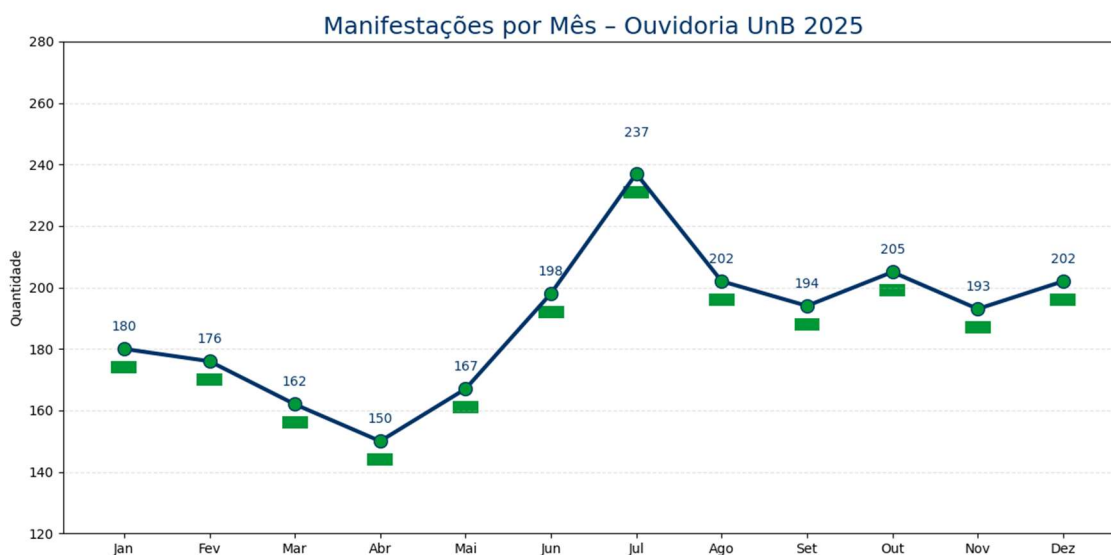
A Ouvidoria é composta, atualmente, pela Ouvidora e três assessores técnicos – um deles assumiu a vaga existente por meio do último concurso público realizado pela UnB.

## Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas na Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu 2.516 manifestação em 2025. Esse número é 46,9% maior se comparado a 2024. Pode-se afirmar que o movimento pardaista dos servidores técnicos-administrativos, ocorrido no período de março a outubro de 2025, contribuiu para o aumento no número de demandas, pois diversos setores permaneceram totalmente fechados, de modo que a comunidade acadêmica utilizou a Ouvidoria para requerer serviços e informações.



A seguir, apresenta-se gráfico com o demonstrativo mensal de demandas de ouvidoria.



FONTE: OUV/UNB, 2026.

No que diz respeito ao tratamento e resposta, 94,8% das manifestações foram tratadas e concluídas, e o tempo médio de resposta foi de 22,2 dias. Apesar de o tempo médio estar dentro do previsto em lei, que é de até 60 dias (já considerada a prorrogação), observa-se que 5,2% das manifestações foram respondidas além do prazo previsto em lei. Nesses casos, a Universidade de Brasília é acionada pela Controladoria-Geral da União para que sejam adotadas medidas corretivas.



**94,8%**  
das manifestações  
concluídas



**22,2 dias**  
prazo médio de resposta

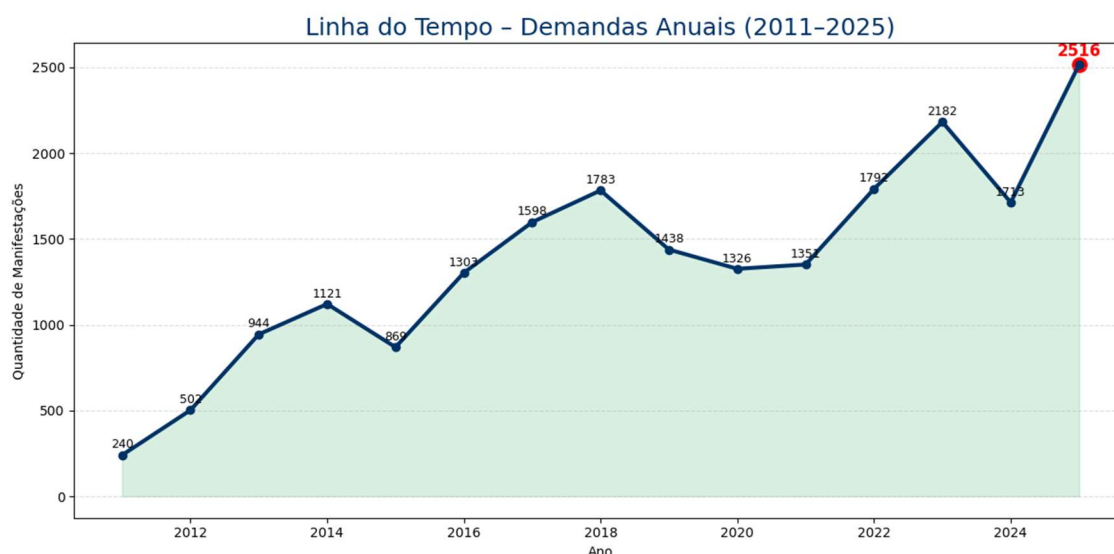


**5,2%**  
respondidas  
fora do prazo

Conforme disciplina o Regimento Interno da Ouvidoria, essas determinações são encaminhadas ao Gabinete da Reitoria para que a área omissa responda a demanda.

## Comparativo anual

Como explicitado acima, houve um aumento no número de manifestação em relação a 2024. Embora o ano anterior tenha sido de baixa, em razão da greve de técnicos e docentes, percebe-se que há uma tendência de crescimento das demandas de ouvidoria.



FONTE: OUV/UNB, 2026.

Embora com quedas intermediárias em razão de fatores conjunturais que afetaram alguns anos, pode-se dizer que há uma tendência de alta nas demandas de ouvidoria. Ainda não é possível afirmar quais motivos contribuem para esse aumento, todavia, percebe-se, nos últimos anos, maior divulgação do canal de ouvidoria e a facilidade de acesso à Plataforma Fala.BR, em períodos em que há paralisação ou redução das atividades na Universidade.

## Demandas por tipo de manifestação

Cada manifestação é classificada em um tipo, por conteúdo:

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



Comunicação  
de Irregularidade  
**434**



Denúncia  
**227**



Elogio  
**397**



Reclamação  
**881**



Solicitação  
**551**



Sugestão  
**26**

Verifica-se que “reclamação” foi o tipo de demanda mais recorrente em 2025, o que equivale a 35% das manifestações recebidas. Todavia, é importante destacar que os tipos “solicitação” e “comunicação de irregularidades” corresponderam juntos a 39% dos registros, o que reforça a necessidade de revisão dos fluxos de processo de trabalho e melhoria na qualidade dos atendimentos. Isso porque a solicitação e a comunicação de irregularidade foram utilizadas para solicitar e corrigir serviços, procedimentos ou documentos, bem como para reclamar do atendimento ou do comportamento/metodologia de ensino de alguns docentes.

## Demandas por canal de acesso

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB são realizados por meio de formulário específico para esse fim (nos atendimentos presenciais), pelo sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), por meio de correspondência (carta/ofício). Contudo, o canal mais utilizado é a internet (Fala.BR), conforme se verifica na imagem<sup>1</sup> abaixo:



Importa destacar que, além das manifestações registradas diretamente na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria realiza um significativo volume de pré-atendimentos, que consistem em orientações e acolhimentos prestados presencialmente, por telefone ou por *e-mail*. Esses atendimentos, embora demandem tempo e dedicação da equipe, não são contabilizados nos registros oficiais da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Frequentemente, a equipe realiza atendimentos presenciais prolongados, que, por decisão do(a) manifestante, não geram registro oficial. Em 2025, esses pré-atendimentos somaram 31h58m, com uma média de 28m20s por atendimento.

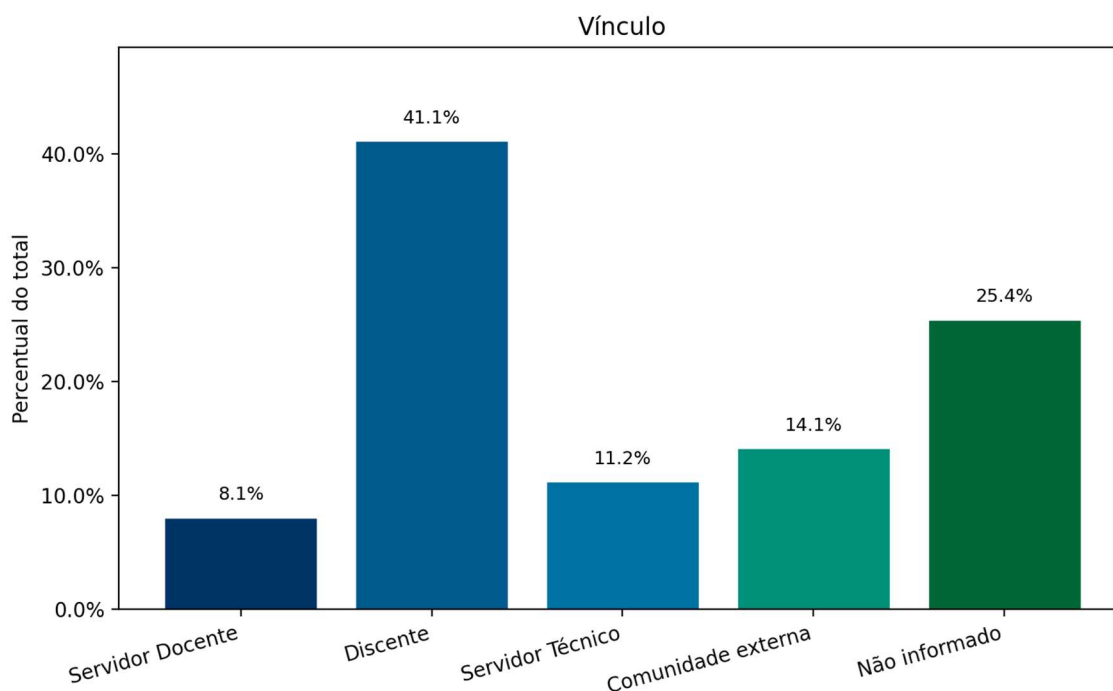
## Demandas por público

A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as categorias de público discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, a categoria “discente” apresenta-se como a maior usuária da Ouvidoria, contemplando o percentual de 41% (quarenta e um por cento).

Ao analisar as demandas registradas pelos discentes, percebe-se que parte delas deveria ser tratada inicialmente pelas unidades acadêmicas, como ocorre nos casos de revisão de menção, processos seletivos e queixas referentes à disponibilização de material e às metodologias de ensino. Nesse sentido, é importante que as unidades acadêmicas avaliem seus canais de atendimento, ampliando a sua divulgação, bem como revisem os processos de trabalho e editais de seleção.

---

<sup>1</sup> Foram contabilizados apenas os dados das manifestações concluídas e em tramitação. Não estão inclusos os dados das manifestações arquivadas.



FONTE: OUV/UNB, 2026.

## Assuntos mais demandados

No ano de 2025, o assunto mais demandado foi “elogio”, que contabilizou 17,91% dos registros. “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente” foi o segundo assunto mais demandado, representando 12,49% das manifestações registradas (redução de dois pontos percentuais comparado ao ano de 2024). Nota-se que os relatos são em razão de comportamentos considerados inapropriados ao ambiente universitário, impactando na prestação de serviços e no convívio entre docentes, técnicos e discentes.

Posição	Assunto	%	qt
1º	Elogio	17,26%	391
2º	Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente	12,44%	282
3º	Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	11,08%	251
4º	Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	7,68%	174
5º	Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licença/sistema)	6,49%	147

6º	Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração	5,78%	131
7º	Bolsas, estágios, monitorias, etc.	5,78%	131
8º	Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereçoamento, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)	4,24%	96
9º	Solicitação diversa/informações gerais	3,88%	88
10º	Curso/concurso e editais	3,75%	85

FONTE: OUV/UNB, 2026.

Importa destacar ainda que houve um crescimento expressivo em quatro assuntos: Registro e emissão de certificados/declarações/diplomas (+163,6%), Bolsas e estágios (+142,6%), Matrícula em disciplinas (+130,0%) e Processos acadêmicos (+107,9%). Esses aumentos se destacam quando se comparam os totais anuais de 2025 com os valores correspondentes de 2024.

Esse salto ocorreu devido à greve dos técnicos-administrativos, em que diversos setores responsáveis por essas atividades ficaram fechados ou operando com capacidade reduzida. Com isso, houve acúmulo de demandas reprimidas e maior dificuldade de atendimento direto ao público.

Como consequência, a Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) — responsável por grande parte dos processos acadêmicos e documentais — acabou sobrecarregada, concentrando solicitações que normalmente seriam distribuídas entre diferentes unidades. Essa sobrecarga se refletiu diretamente no aumento das manifestações registradas na Ouvidoria.

## Assédio moral e sexual

Embora os assuntos “assédio moral” e “assédio sexual” correspondam a 2,21% e 0,53%, respectivamente, do total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria no ano de 2025, entende-se necessário destacar os dados referentes a esses dois temas, a fim de subsidiar o desenvolvimento e a implementação de políticas e ações de combate ao assédio moral e sexual dentro da Universidade.

Para a classificação e tratamento das manifestações de assédio moral ou sexual, a Ouvidoria utiliza como parâmetro a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual, Discriminações e Outras Violências da Universidade de Brasília, instituída pela Resolução do Conselho de Administração nº 15/2023; o Guia Lilás, da Controladoria-Geral da União, e o Fluxo processual dos procedimentos de apuração de denúncias de assédio moral, sexual, discriminações e outras violências, aprovado pela Câmara de Direitos Humanos, por meio da Resolução CDH nº 1/2024.

Assédio Moral													
2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	0	6	0	2	5	1	3	4	5	7	8	6	47
2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1	8	1	2	1	0	3	4	6	3	7	1	37
2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	4	7	4	7	2	13	1	1	1	7	3	1	51

Assédio Sexual													
2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1	0	1	1	0	3	0	0	1	3	1	0	11
2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	3	2	2	1	2	2	0	2	3	2	1	1	21
2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	3	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	3	12

FORNTE: OUV/UNB, 2026.

## Setores mais demandados

Os setores mais demandados durante o ano de 2025 foram: a SAA, com 28,79% das manifestações; o DGP, com 20,93%, e o GRE, com 9,98%. No Apêndice A, pode ser verificado o quantitativo de todas as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade que foram demandadas pela Ouvidoria.

A tabela a seguir apresenta as dez unidades mais demandadas em 2025.

Posição	Unidade	Quantitativo			
		1º sem.	2º sem.	Total	%
1º	SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	117	229	346	28,79%
2º	DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	96	146	242	20,13%
3º	GRE - Gabinete da Reitoria	59	61	120	9,98%
4º	DEG - Decanato de Ensino de Graduação	64	52	116	9,65%
5º	IL - Instituto de Letras	45	61	106	8,82%

6º	PRC - Prefeitura da UnB	63	36	99	8,24%
7º	DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	60	38	98	8,15%
8º	OUV - Ouvidoria	30	51	81	6,74%
9º	DAF - Decanato de Administração	15	62	77	6,41%
10º	DAC / DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social	42	29	71	5,91%

FONTE: OUV/UNB, 2026.

A SAA e o DGP foram as unidades mais impactadas com a greve dos técnicos-administrativos em 2025. Isso porque o movimento paredista interrompeu o andamento de centenas de processos administrativos, em especial, os que tratavam do registro e emissão de certificados/diplomas (SAA) e dos pagamentos de progressão funcional (DGP).

Diante da paralisação de diversos setores, a Ouvidoria passou a desempenhar um papel ainda mais central, tornando-se o principal canal para que a comunidade universitária solicitasse informações e acompanhasse o andamento de processos. É importante destacar que, mesmo quando muitas dessas demandas não se enquadravam diretamente nas atribuições do setor, a Ouvidoria atuou de forma diligente e realizou a análise de relevância, autoria e materialidade de cada manifestação, procedeu ao devido trâmite e zelou pelo cumprimento dos prazos legais, mesmo em contexto de greve. Nesse sentido, merecem destaque o art. 11 da Lei nº 13.460/2017, combinado com o art. 32, I, da Lei nº 12.527/2011, que orientam a atuação da Ouvidoria e reforçam a necessidade de resposta tempestiva e adequada às manifestações recebidas.

Lei nº 13.460/2017

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

Lei nº 12.527/2011

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

## Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços da Universidade de Brasília está disponível no *link* institucional ([https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta\\_Cidadao.pdf](https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf)), com a versão de 2024.

Em 2025, em razão do movimento paredista dos servidores técnicos-administrativos da UnB, que se estendeu por, aproximadamente, sete meses, e da consequente insuficiência de pessoal nos setores da UnB e na Ouvidoria, não foi possível realizar sua atualização no período.

## Avaliação de satisfação

A avaliação de satisfação é realizada por meio de questionário disponibilizado na Plataforma Fala.BR quando da resposta à manifestação.

São realizadas três perguntas que verificam se a demanda foi respondida, o grau de compreensão e a satisfação com o atendimento. Por não ser obrigatória, poucos usuários preenchem o questionário. O formulário comporta ainda um campo aberto para comentários. Em 2025, apenas 206 pessoas responderam, o que equivale a 8,19% do total de manifestantes.

Embora não seja possível afirmar com precisão a satisfação com o serviço prestado, alguns pontos podem ser avaliados.

### A sua demanda foi atendida?



Verifica-se que as unidades, em muitos casos, respondem apenas parcialmente às demandas encaminhadas. Diante disso, a Ouvidoria costuma realizar uma devolutiva à unidade responsável, solicitando a complementação das informações — o que nem sempre é atendido.

Essa dificuldade pode estar relacionada a três fatores principais:

- Quadro reduzido de servidores, que resulta em acúmulo de atividades e, conseqüentemente, em respostas mais superficiais devido ao tempo limitado para elaboração;
- Desconhecimento sobre o trâmite dos processos de ouvidoria e suas tipologias, o que leva ao uso de respostas genéricas ou inadequadas;
- Transversalidade dos processos e falta de transparência, que dificultam a identificação clara dos responsáveis pelos serviços e etapas de trabalho envolvidos.

Em geral, a Universidade tem adotado respostas objetivas, diretas, com linguagem simples e inclusiva. Todavia, a Ouvidoria tem observado que algumas unidades utilizam de forma excessiva respostas padrão, que tendem a ser mais genéricas. Embora o conteúdo seja compreensível, o entendimento do(a) manifestante muitas vezes fica prejudicado, pois a resposta padronizada nem sempre

### A resposta fornecida foi fácil de compreender?



contempla as especificidades da demanda, tornando-se, em alguns casos, insuficiente ou até incompreensível.

Quanto ao atendimento do serviço prestado, percebe-se ligeira queda na satisfação quando comparada ao ano de 2024. Um dos fatores que contribuiu para esse cenário foi o impacto gerado pela greve dos técnicos-administrativos, que prejudicou a continuidade dos serviços. Além disso, é possível estabelecer um paralelo com a questão

anterior: respostas incompletas, pouco claras ou insuficientes tendem a gerar insatisfação, pois a pessoa que registra uma manifestação cria a expectativa de obter uma solução adequada para seu pleito. Quando essa expectativa não é atendida — seja por uma resposta vaga, pela ausência de informações ou pela falta de encaminhamento —, a percepção de qualidade do atendimento diminui, refletindo diretamente nos índices de satisfação.

### Você está satisfeito com o atendimento prestado?



## Ações realizadas

Ao longo de 2025, a Ouvidoria desempenhou seu papel como interlocutora entre a comunidade acadêmica e a Universidade, mantendo-se atuante mesmo durante o período de greve. A equipe permaneceu em atividade, garantindo orientação e apoio às pessoas que necessitavam de informações ou encaminhamentos.

Além disso, foi iniciada a ação “Momento da Ouvidoria”, em que são elaborados e divulgados conteúdos sobre o funcionamento da Ouvidoria, a legislação aplicável e os procedimentos adotados no tratamento das manifestações. A iniciativa tem como objetivo ampliar o conhecimento de técnicos e docentes acerca do papel institucional da Ouvidoria e das responsabilidades das unidades na análise e na resposta às demandas. Essa ação integra as metas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade.

Também foram realizadas reuniões com diversos setores, voltadas à discussão de questões específicas e à proposição de melhorias nos serviços prestados, contribuindo para reduzir o número de queixas e aprimorar o atendimento à comunidade.

## Comitês e grupos de trabalho

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da UnB participou dos seguintes comitês e grupos de trabalho:

- Comitê Permanente para Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual, Discriminações e Outras Violências na UnB: criada pelo Ato da Reitoria nº 0045/2025, o Comitê tem o objetivo de revisar e implementar a Política de mesmo tema aprovada pelo CAD por meio da Resolução nº 0015/2023.

## Recomendações

A fim de melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários dos serviços da Universidade, em especial daqueles que utilizam a Ouvidoria, apresentamos à comunidade algumas recomendações pontuais.

- Recomenda-se a todos os setores da Universidade que mantenham atualizadas as informações contidas nos *sites* e páginas institucionais de modo rotineiro e periódico – a cada 30 dias –, fornecendo informações corretas acerca do organograma, horários de atendimento, nomes das chefias e os meios de contato, assegurando o fornecimento da melhor informação possível ao cidadão que procura a UnB e suas respectivas áreas/unidades.
- Atenção especial ao atendimento dos telefones e *e-mails* de contato. Têm sido recorrentes as queixas referentes a setores inacessíveis. Por diversas vezes, a própria Ouvidoria teve dificuldade em contatar servidores e gestores pelos canais disponibilizados na internet. Em que pese a redução de servidores na maioria das unidades da Universidade, faz-se necessário que se crie meio de gerenciar melhor esses canais, otimizando o atendimento por meio de chatbot, por exemplo.
- Recomenda-se aos gestores de todas as unidades acadêmicas e administrativas ampla divulgação das previsões constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e atenção aos dados pessoais e dados pessoais sensíveis que não devem constar em processos gerados como públicos ou com previsão de se tornarem públicos.
- Recomenda-se que as unidades acadêmicas analisem as manifestações de ouvidoria com mais atenção, respondendo a todos os pontos abordados na demanda. Sugere-se a leitura dos memorandos “Momento da Ouvidoria”, em que são abordados vários temas de ouvidoria que auxiliam no tratamento das demandas.

## Apêndice A

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

Unidades - Anual				
Unidade	1º sem	2º sem	Total	%
AAMC (antiga CPAD) - Assessoria de Acompanhamento e Mediação de Conduta	16	14	30	2,50%
ACE - Arquivo Central	2	3	5	0,42%
BCE - Biblioteca Central	24	20	44	3,66%
CDS - Centro de Desenvolvimento Sustentável	0	2	2	0,17%
CE - Comissão de Ética	3	5	8	0,67%
CEAD - Centro de Educação a Distância e Tecnologias Educacionais	14	9	23	1,91%
CEAM - Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	7	12	19	1,58%
CER - UnB Cerrado	0	1	1	0,08%
CERI - Coordenação do Cerimonial	1	2	3	0,25%
CET - Centro de Excelência em Turismo	1	0	1	0,08%
CPPD - Comissão Permanente de Proteção de Dados Pessoais	1	2	3	0,25%
DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	60	38	98	8,15%
DAC / DACES - Diretoria de Acessibilidade	7	14	21	1,75%
DAC / DASU - Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária	3	2	5	0,42%
DAC / DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social	42	29	71	5,91%
DAC / DEAC - Diretoria de Esporte e Atividades Comunitárias	2	2	4	0,33%
DAC / DRU - Diretoria do Restaurante Universitário	34	10	44	3,66%
DAF - Decanato de Administração	15	62	77	6,41%

DAF / DACP - Diretoria de Análise e Conformidade Processual	1	0	1	0,08%
DAF / DCA - Diretoria de Contratos Administrativos	24	13	37	3,08%
DAF / DCF - Diretoria de Contabilidade de Finanças	1	3	4	0,33%
DAF / DCO - Diretoria de Compras	1	0	1	0,08%
DEG - Decanato de Ensino de Graduação	64	52	116	9,65%
DEX - Decanato de Extensão	7	12	19	1,58%
DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	96	146	242	20,13%
DPG - Decanato de Pós-Graduação	17	37	54	4,49%
DPI - Decanato de Pesquisa e Inovação	7	17	24	2,00%
DPI / CDT - Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	2	5	7	0,58%
DPO - Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	0	5	5	0,42%
EDU - Editora Universidade de Brasília	1	2	3	0,25%
FAC - Faculdade de Comunicação	9	5	14	1,16%
FACE - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	20	19	39	3,24%
FACE / ADM - Departamento de Administração	3	1	4	0,33%
FACE / CCA - Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	4	4	8	0,67%
FACE / ECO - Departamento de Economia	7	1	8	0,67%
FACE / GPP - Departamento de Gestão de Políticas Públicas	1	2	3	0,25%
FAU - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	8	8	16	1,33%
FAV - Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	14	12	26	2,16%
FAV / HVETINHO - Hospital Veterinário para pequenos animais	4	8	12	1,00%

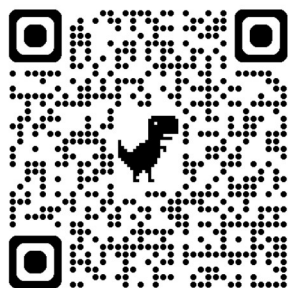
FCI - Faculdade de Ciência da Informação	10	8	18	1,50%
FCTE - Faculdade de Ciências e Tecnologias em Engenharia	12	16	28	2,33%
FCTS - Faculdade de Ciências e Tecnologias em Saúde	27	26	53	4,41%
FD - Faculdade de Direito	17	32	49	4,08%
FD / CEP / CHS - Comitê em Pesquisa Ética em Ciências Humanas e Sociais	1	3	4	0,33%
FE - Faculdade de Educação	16	45	61	5,07%
FE/TEF - Departamento de Teoria e Fundamentos	1	0	1	0,08%
FEF - Faculdade de Educação Física	16	8	24	2,00%
FM - Faculdade de Medicina	19	12	31	2,58%
FS - Faculdade de Ciências da Saúde	17	8	25	2,08%
FS / DSC - Departamento de Saúde Coletiva	0	1	1	0,08%
FS / ENF - Departamento de Enfermagem	2	0	2	0,17%
FS / FAR - Departamento de Farmácia	3	2	5	0,42%
FS / NUT - Departamento de Nutrição	1	0	1	0,08%
FT - Faculdade de Tecnologia	23	18	41	3,41%
FT / ENE - Departamento de Engenharia Elétrica	1	0	1	0,08%
FT / ENM - Departamento de Engenharia Mecânica	3	0	3	0,25%
FT / EPR - Departamento de Engenharia de Produção	3	0	3	0,25%
FUP - UnB <i>Campus</i> de Planaltina	2	8	10	0,83%
GRE - Gabinete da Reitoria	59	61	120	9,98%
IB - Instituto de Ciência Biológicas	6	11	17	1,41%
IB / ECL - Departamento de Ecologia	0	1	1	0,08%
ICH - Instituto de Ciências Humanas	11	20	31	2,58%
ICH / GEA - Departamento de Geografia	0	1	1	0,08%

ICH / FIL - Departamento de Filosofia	3	3	6	0,50%
ICS - Instituto de Ciências Sociais	4	3	7	0,58%
ICS / ELA - Departamento de Estudos Latino-Americanos	0	1	1	0,08%
ICS / SOL - Departamento de Sociologia	0	1	1	0,08%
IDA - Instituto de Artes	8	9	17	1,41%
IDA / MUS - Departamento de Música	1	0	1	0,08%
IDA / VIS - Departamento de Artes Visuais	1	0	1	0,08%
IE - Instituto de Ciências Exatas	16	3	19	1,58%
IE / CIC - Departamento de Ciências da Computação	3	2	5	0,42%
IE / EST - Departamento de Estatística	2	0	2	0,17%
IE / MAT - Departamento de Matemática	2	3	5	0,42%
IF - Instituto de Física	4	3	7	0,58%
IG - Instituto de Geociências	6	6	12	1,00%
IL - Instituto de Letras	45	61	106	8,82%
IL / LET / UnB idiomas - UnB idiomas	0	3	3	0,25%
INFRA - Secretaria de Infraestrutura	28	24	52	4,33%
INT - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	2	4	0,33%
IP - Instituto de Psicologia	11	13	24	2,00%
IP / PED - Departamento de Psicologia Escolar e do Desenvolvimento	0	1	1	0,08%
IPOL - Instituto de Ciência Política	3	2	5	0,42%
IQ - Instituto de Química	3	5	8	0,67%
IREL - Instituto de Relações Internacionais	3	3	6	0,50%
OUV - Ouvidoria	30	51	81	6,74%
PCTec - Parque Científico e Tecnológico da UnB	0	2	2	0,17%
PF - Procuradoria Federal junto a UnB	1	0	1	0,08%

PRC - Prefeitura da UnB	63	36	99	8,24%
SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	117	229	346	28,79%
SDH - Secretaria de Direitos Humanos	12	9	21	1,75%
SECOM - Secretaria de Comunicação	2	0	2	0,17%
SeMA - Secretaria de Meio Ambiente	3	11	14	1,16%
SOC - Secretaria dos Órgãos Colegiados	2	1	3	0,25%
SPI - Secretaria de Patrimônio Imobiliário	23	35	58	4,83%
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	30	28	58	4,83%
UnBTV - Rádio e Televisão Universitária	0	1	1	0,08%
VRT - Vice-Reitoria	1	2	3	0,25%



# Universidade de Brasília



Escaneie o QR Code e registre sua  
manifestação na plataforma Fala.BR, canal  
oficial da Ouvidoria da UnB