

I Relatório Semestral **2020** da
Ouvidoria



I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2020 DA OUVIDORIA

Período: janeiro a junho de 2020

Reitora
Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor
Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Assuntos Comunitários
Ileno Izídio da Costa
Decana de Administração
Maria Lucília dos Santos
Decano de Ensino de Graduação
Sérgio Antônio Andrade de Freitas
Decana de Extensão
Olgamir Amancia Ferreira
Decano de Gestão de Pessoas
Carlos Vieira Mota
Decana de Pós-Graduação
Adalene Moreira Silva
Decana de Pesquisa e Inovação
Maria Emília Machado Telles Walter
Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional
Denise Imbroisi

Chefe do Gabinete da Reitora
Paulo César Marques da Silva

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

Confecção da capa do Relatório 1/2020
Secretaria de Comunicação (SECOM)
Igor Outeira

SUMÁRIO

1	Apresentação	4
2	Base legal	4
3	O papel da Ouvidoria	5
4	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	6
	4.1 Equipe da Coordenação do SIC	6
	4.2 O SIC em números	6
	4.3 Índices de resolutividade dos pedidos de acesso à informação	7
	4.4 Redução no tempo de resposta	7
	4.5 Temas das solicitações – 1º/2020	8
	4.6 Pedidos por tipo de resposta – 1º/2020	8
	4.7 Razões das negativas de acesso – 1º/2020	9
	4.8 Perfil dos solicitantes no 1º/2020	9
	4.9 Localidade dos solicitantes – 1º/2020	10
	4.10 Da interposição de recursos	11
	4.11 Dados Abertos	11
5	Equipe da Ouvidoria	13
6	Campanha de divulgação da Ouvidoria	13
7	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/2020	13
	7.1 Forma de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho	14
	7.1.1 Eventos/Cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria	15
	7.1.2 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI) e no Conselho de Direitos Humanos da UnB	15
8	A Ouvidoria em ação	16
	8.1 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas no 1º/2020	17
	8.2 Demandas recepcionadas por mês	17
	8.3 Demandas por tipo de manifestação	18
	8.4 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento no 1º/2020	19
	8.5 Demandas por público – 1º/2020	19
	8.6 Dos assuntos mais demandados – 1º/2020	20
	8.7 Setores demandados – 1º/2020	21
	8.8 Setores mais demandados – 1º/2020	22
	8.9 Índice de resolutividade – 1º/2020	23
	8.10 Da evolução anual das manifestações recebidas	24
	8.11 Redução no tempo de resposta	26
9	Recomendações	27
10	Pesquisa de satisfação	28
11	Considerações finais	30
	ANEXOS	32

Apresentação

O presente relatório fornecerá informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do **1º/2020**, bem como divulgará os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e às providências adotadas no período.

Nessa direção, executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no que tange aos princípios constitucionais da impessoalidade e da publicidade de atos provenientes da administração pública.

2 Base legal

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

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

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

3 O papel da Ouvidoria

Com base nos normativos legais e no Regimento Interno, a Ouvidoria da UnB possui a responsabilidade de:

- I promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados para encaminhar suas manifestações;
- IV orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
- V receber denúncias, reclamações, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando para corrigi-los/aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- VI recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do servidor junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante acerca das providências tomadas;
- VIII propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como o aperfeiçoamento dos serviços;
- IX implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB, ou entre as partes envolvidas no processo;
- XI orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB (caso existam), promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa.

Ainda analisa as manifestações recebidas, propõe ações no sentido de que os gargalos identificados na Instituição sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas à prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã), e, por fim, atua junto aos gestores, mostrando-lhes um espaço de aperfeiçoamento e correção de possíveis irregularidades.

Como forma de garantir o cumprimento das competências supracitadas, utiliza-se de alguns meios de registro de manifestação, a saber: atendimento presencial, sistema informatizado (Sistema Fala.BR– Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU) e correspondência (carta/ofício).

A Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica – 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 conterà a data de apresentação do pedido;
- d) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

4 Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

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

O SIC/UnB é um meio de disponibilização de informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de motivação, que atua desde 2012. Trata-se de canal monitorado diretamente pela Controladoria-Geral da União/CGU. 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).

Conforme previsto no art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. Na UnB, essa pessoa é a Ouvidora.

4.1 Equipe da Coordenação do SIC

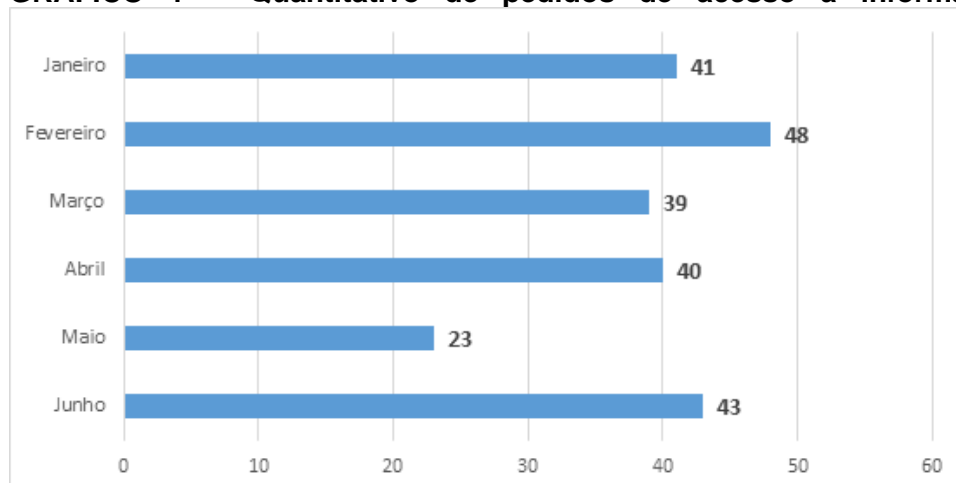
O SIC, no 1º/2020, contou com a seguinte equipe:

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

4.2 O SIC em números

No 1º/2020, o SIC registrou 234 pedidos de informação, sendo todos respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta correspondeu a **12,82** dias. No transcurso do semestre, ocorreram 43 prorrogações de prazo, o que revelou o índice de 18,14%, com um média mensal de 39,5 pedidos.

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

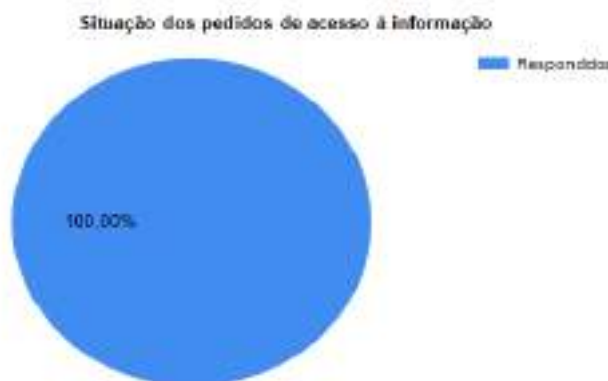


Fonte: e-SIC, 2020.

4.3 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 1º/2020 foi de 100%. Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB e foram emitidas respostas conclusivas.

GRÁFICO 2 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-SIC, 2020.

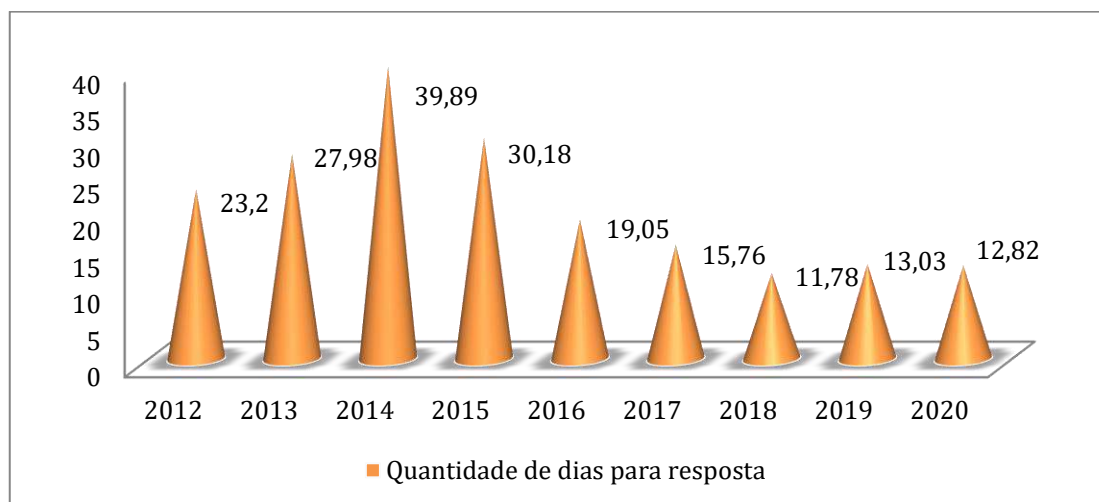
4.4 Redução no tempo de resposta

Considerando os dias utilizados para a emissão de respostas ao usuário, o ápice se deu em 2014, com a média de 39,89. O SIC tem envidado esforços para que o usuário obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais estabelecidos pela LAI (20 dias, prorrogáveis por mais 10), nessa direção, alcançou o índice de 12,82 no transcurso do 1º/2020.

Por meio do gráfico 3 percebe-se a redução do prazo de resposta ao longo do tempo. O SIC/UnB possui uma média de respostas abaixo do prazo legalmente

previsto, o que vai ao encontro do princípio da eficiência e da eficácia e, sobretudo, aos da regularidade e da transparência.

GRÁFICO 3 – Quantidade de dias para a resposta



Fonte: e-SIC, 2020.

4.5 Temas das solicitações – 1º/2020

QUADRO 1 – Temas das solicitações

Categoria e assunto	Quant.	% de Pedidos
Educação – Educação superior	219	92,41%
Educação – Profissionais da educação	10	4,22%
Trabalho – Profissões e educações	1	0,42%
Trabalho – Mercado de trabalho	1	0,42%
Meio ambiente – águas	1	0,42%
Educação – Educação profissional e tecnológica	1	0,42%
Agricultura, Extrativismo e pesca - Extrativismo	1	0,42%

Fonte: e-SIC, 2020 (Categorias estabelecidas previamente pelo eSIC).

4.6 Pedidos por tipo de resposta – 1º/2020

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

GRÁFICO 4 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-SIC, 2020.

4.7 Razões das negativas de acesso – 1º/2020

QUADRO 2 – Razões da negativa de acesso

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	3	25,00%	1,27%
Pedido genérico	3	25,00%	1,27%
Pedido incompreensível	3	25,00%	1,27%
Processo decisório em curso	2	16,667%	0,84%
Informação sigilosa de acordo com a legislação específica	1	8,333%	0,42%
Total	12	100,00%	5,07%

Fonte: e-SIC, 2020.

4.8 Perfil dos solicitantes no 1º/2020

A maior parte dos pedidos de acesso, no primeiro semestre de 2020, foi realizada por pessoa física, o que corresponde a 98,84%.

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

QUADRO 3 – Gênero

Gênero	Porcentagem
M	49,12%
F	36,84%
Não informado	14,04%

QUADRO 4 – Escolaridade

Escolaridade	Porcentagem
Ensino Superior	27,49%
Mestrado/Doutorado	25,73%
Pós-Graduação	18,13%
Ensino Médio	14,62%
Não informado	12,87%
Ensino Fundamental	1,17%

Fonte: e-SIC, 2020.

QUADRO 5 – Profissão

Servidor público federal	31,58%
Não informado	18,13%
Estudante	16,37%
Professor	9,36%
Outra	6,43%
Empregado – setor privado	5,26%
Pesquisador	3,51%
Servidor público estadual	2,92%
Profis. Liberal/autônomo	2,92%
Empresário/empreendedor	1,75%
Jornalista	1,75%

Fonte: e-SIC, 2020.

4.9 Localidade dos solicitantes – 1º/2020

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 63 pedidos, o que corresponde a 36,84%.

QUADRO 6 – Localização dos solicitantes

Estado	Quant.	Número de perguntas
AL	1	1
BA	4	5
CE	4	4
DF	63	100
GO	6	6
MA	2	2
MG	5	9
MS	4	4
PA	2	7
PB	1	1
PE	3	3
PR	1	2
RJ	6	6
RN	3	3
RO	3	3
RR	1	1
RS	2	2
SC	3	3
SE	2	2
SP	14	19
TO	2	2
Outros países	1	1
Não informado	38	44

Fonte: e-SIC, 2020.

4.10 Da interposição de recursos

Existe na LAI a previsão de interposição de recurso à resposta institucional apresentada. 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	234	41	22	16
2019	523	74	28	15
2018	546	61	15	10
2017	491	54	13	7
2016	412	55	21	13
2015	285	41	17	14
2014	295	42	20	14
2013	302	47	23	18
2012	155	32	11	5

Fonte: e-SIC, 2020.

4.11 Dados Abertos

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

Em dezembro de 2018, o Plano de Dados Abertos (PDA) da UnB foi aprovado e, na sequência, foi assinado o Ato da Reitoria n. 0001/2019, de 4/1/2019, 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, composta por:

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

Para além disso, outras ações em andamento no transcurso do período 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 têm dificultado 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 semestre em comento, 100% das bases encontravam-se em atraso. Desse modo, recomenda-se à Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA) verificar os motivos pelos quais os prazos estabelecidos no PDA, de algum modo, não estão sendo cumpridos, no que tange à publicação dos dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos (www.dados.gov.br) e outros sites que então engendrados na questão.

5 Equipe da Ouvidoria

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

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

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

6 Campanha de divulgação da Ouvidoria

No primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria da UnB precisou adaptar-se à realidade global frente a pandemia do coronavírus, para tanto, passou a desempenhar suas atividades essenciais remotamente.

Embora a Ouvidoria tenha enfrentado dificuldades para desempenhar o seu papel de acolhimento sensível, neste “novo normal” assumiu papéis e protagonizou em importantes pautas. E, mesmo com o semestre suspenso, foram recepcionadas diversas manifestações relacionadas ao enfrentamento da pandemia da Covid-19, entre outras.

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 ao ingresso na UnB, por meio do sistema de cotas.

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 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 1º/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 a sua área de atuação e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme nova legislação, não obstante as dificuldades existentes, em particular, provenientes da pandemia da Covid-19 e conseqüente estado de emergência em saúde pública no âmbito internacional, a qual

culminou com a interrupção do trabalho presencial em toda a UnB e, por conseguinte, na adoção do formato de teletrabalho, a partir de 13/3/2020, cujas adaptações foram necessárias, com vistas à manutenção da qualidade do serviço e da prestação do acolhimento aos manifestantes, fomentadas pela premissa de proteção da saúde da comunidade acadêmica, bem como dos agentes envolvidos no atendimento e que, não obstante terem sido realizadas de forma fortuita, não trouxeram problemas de grande monta no que tange à recepção das manifestações.

7.1 Forma de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho

A atual gestão trabalha com olhar dialético e dialógico 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 fomentar o papel da Ouvidoria, os serviços prestados à comunidade acadêmica da UnB, no que couber, bem como a melhoria de sua atuação em três áreas específicas, a saber:

- i) o papel da Ouvidoria no acolhimento: atua como ponte entre a sociedade – reclamação do cidadão – e a Instituição, *locus* de decisão, como mecanismo de promoção de *accountability*, um canal de diálogo, mediante escuta sensível e eficiente;
- ii) a Ouvidoria como agente formador: implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, fato que se dá mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmitificação da própria Ouvidoria e os processos aos quais ela está intrinsecamente engendrada, a partir da conscientização e da informação, o que eclodirá na sensibilização, junto aos dirigentes e servidores, da importância de sua missão e função;
- iii) a articulação e o fomento de ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB: destaque ao seu papel primordial nesse processo, que está intrinsecamente relacionado à promoção do intercâmbio entre ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre essas áreas e também com outros institutos de promoção de direitos, 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 útil e necessária para a sociedade.

Em razão desse semestre ter sido totalmente atípico, nem todas as ações previstas para o período foram executadas, a exemplo, o lançamento do livro da Ouvidoria, a realização do Encontro Regional de Ouvidores, entre outros pontos. 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 Eventos/Cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria

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, 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.

No que tange ao processo educacional, a servidora Renata Filgueira Costa concluiu nesse semestre mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do *campus* de Planaltina. Neste mesmo semestre o servidor André Luiz Lacerda Medeiros ingressou no curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da UnB, ambos com pesquisas atinentes à Ouvidoria.

7.1.2 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.

8 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 receber 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, ao sair de seu “casulo” e dialogar com os diversos atores.

A ouvidoria pública começa a integrar a modelagem organizacional da administração pública. Na dependência das relações de poder estabelecidas dentro do setor público, pode assumir papel mais relevante ao captar desejos, prioridades, reivindicações de atores internos, e ao fazer ressoar e responder adequadamente a estes insumos, ajudando e a destruir insatisfações ou, pelo menos, remediá-las. Na sua origem, ela não atuava de dentro para fora ou de fora para dentro, mas, apenas, de dentro para dentro (Cardoso, 2010, p.12).

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 cidadão e do controle da administração que a Ouvidoria trabalha.

E com essa visão, de interação constante, a Ouvidoria da UnB executou distintas reuniões 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;
- Comissão de Boas-Vindas: participação em todas as reuniões, com vistas a auxiliar nos trabalhos da respectiva comissão;
- Comissão Própria de Avaliação, com o fito de contribuir para a elaboração das políticas e, ainda, do próprio relatório;
- 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 regramentos vigentes;
- Decanato de Assuntos Comunitários, para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, bem como para construção de uma agenda positiva que proporcione uma atuação efetiva ante todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico;
- Decanato de 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), e algumas complicações 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, todas as 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 mesa-redonda a respeito do sofrimento psíquico entre estudantes universitários;
- 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, entre outros.

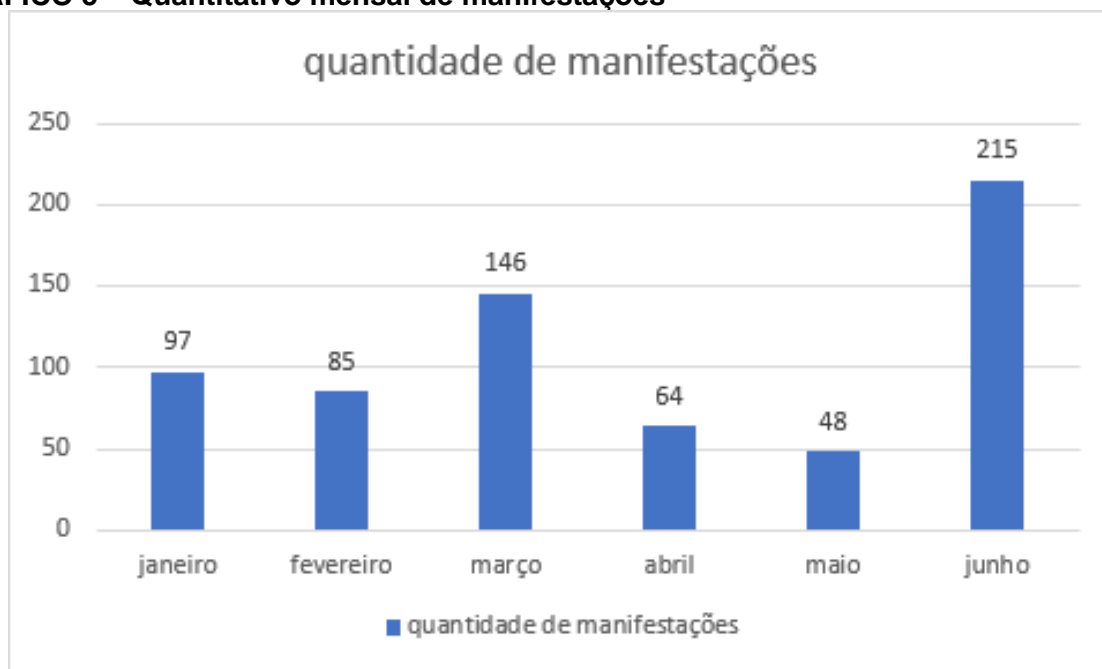
8.1 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas no 1º/2020

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, bem como de suas planilhas, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou 655 manifestações, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020. Desse montante, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

8.2 Demandas recepcionadas por mês

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico a seguir, o mês com maior número de manifestações foi o de junho, cujo montante foi de 215 (duzentas e quinze) manifestações.

GRÁFICO 5 – Quantitativo mensal de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2020.

8.3 Demandas por tipo de manifestação

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

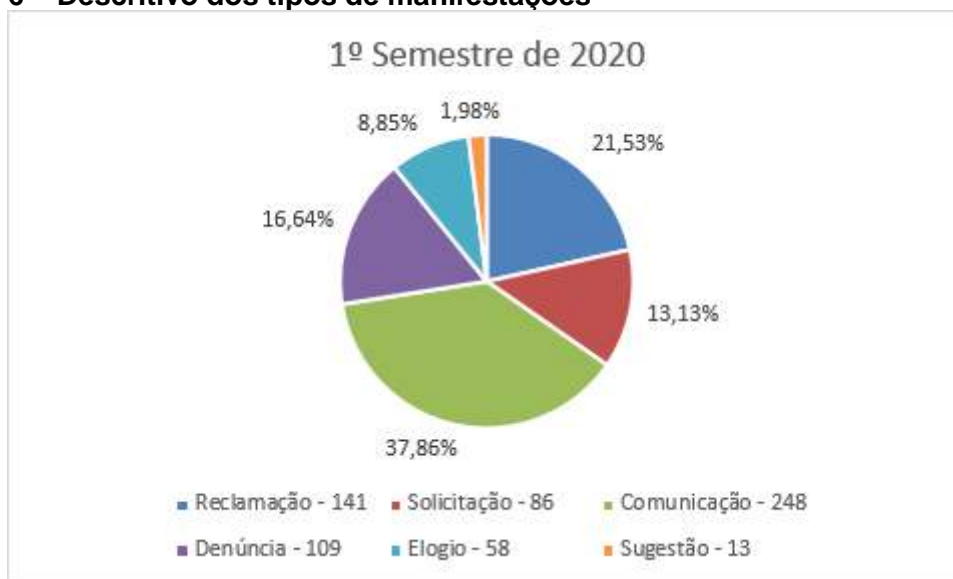
- Reclamação: 21,53% (vinte e um vírgula cinquenta e três por cento) – 141 manifestações;
- Solicitação: 13,13% (treze vírgula treze por cento) – 86 registros;
- Comunicação: 37,86% (trinta e sete vírgula oitenta e seis por cento) – 248 manifestações;
- Denúncia: 16,64% (dezesesseis vírgula sessenta e quatro por cento) – 109 manifestações;
- Elogio: 8,85% (oito vírgula oitenta e cinco por cento) – 58 manifestações e
- Sugestão: 1,98% (um vírgula noventa e oito por cento) – 13 manifestações.

O gráfico a seguir, ao demonstrar o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no 1º/2020, apresenta a comunicação como maior demanda do cidadão, alcançando o índice de 37,86% (trinta e sete vírgula oitenta e seis por cento) do total de manifestações.

Esse elevado número de comunicações foi marcado pelo quantitativo de denúncias referentes ao ingresso na universidade por meio do sistema de cotas da UnB.

Analisando o quantitativo das manifestações recepcionadas no primeiro semestre de 2020, em comparação com o primeiro semestre do ano de 2019, é possível perceber que a Ouvidoria da UnB foi demandada na mesma proporção, o que demonstra a importância desse canal de participação popular que se mostrou atuante e presente, mesmo diante das limitações do trabalho remoto.

GRÁFICO 6 – Descritivo dos tipos de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2020.

8.4 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento no 1º/2020

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário (nos atendimentos presenciais), pelo Sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU, ou por meio de correspondência (carta/ofício).

Quanto ao SEI, procura-se evitar esse acesso, pois não há como controlar a visualização da manifestação pelos servidores lotados em um dado setor (o controle às informações contidas no processo), ou seja, não teria como se garantir a salvaguarda de identidade, caso o manifestante assim o requeresse.

8.5 Demandas por público – 1º/2020

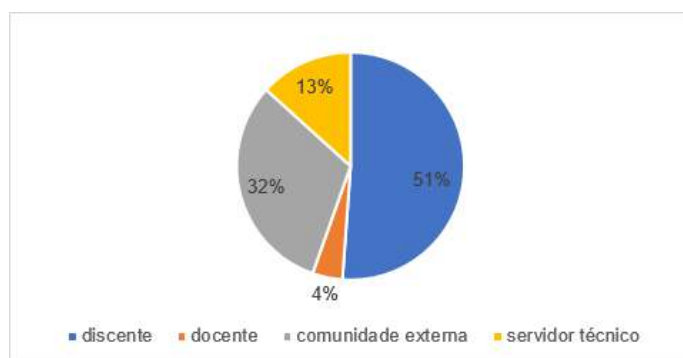
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Os discentes apresentam-se como os maiores usuários da Ouvidoria, contemplando o percentual de 51% (cinquenta e um por cento), conforme dados a seguir:

QUADRO 9 – Demandas por público

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	205
Discente	335
Docente	28
Servidor técnico	87

Fonte: OUV/UnB, 2020.

GRÁFICO 7 – Demandas por público



Fonte: OUV/UnB, 2020.

8.6 Dos assuntos mais demandados – 1º/2020

Neste tópico estão especificados os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2020 e cujo gráfico 8 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. O “sistema de cotas” destaca-se como o tema de maior procura, com 136 manifestações.

Isso converge para o entendimento de que a Universidade, que é emancipadora e vanguardista em diversas temáticas, deve continuar a busca pelo aprimoramento das ações afirmativas já implementadas.

Outro dado que merece destaque é o total de 58 elogios, o que implica salutar reconhecimento das qualidades e, ainda, de exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade.

GRÁFICO 8 – Dos assuntos mais demandados – 1º/2020



Fonte: OUV/UnB, 2020.

8.7 Setores demandados – 1º/2020

O quadro 10 apresenta todos os setores que foram demandados no 1º/2020, com a respectiva quantidade de demandas (em ordem alfabética).

QUADRO 10 – Setores demandados

Sigla	Setor	Quantidade
GRE	Reitoria	190
DEG	Decanato de Ensino de Graduação	173
OUV	Ouvidoria	78
DGP	Decanato de Gestão de Pessoas	60
SAA	Secretaria de Administração Acadêmica	36
DAC	Decanato de Assuntos Comunitários	31
PRC	Prefeitura do <i>Campus</i>	23
IL	Instituto de Letras	17
FGA	Faculdade do Gama	15
IP	Instituto de Psicologia	14
FCE	Faculdade de Ceilândia	14
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação	13
BCE	Biblioteca Central	13
DEX	Decanato de Extensão	11
IREL	Instituto de Relações Internacionais	10
FACE	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Políticas Públicas	10
IE	Instituto de Ciências Exatas	8
FM	Faculdade de Medicina	8
IQ	Instituto de Química	7
IB	Instituto de Biologia	7
DAF	Decanato de Administração e Finanças	7
SPI	Secretaria de Gestão Patrimonial	6
IH	Instituto de Humanidades	6
FT	Faculdade de Tecnologia	6
FS	Faculdade de Ciências da Saúde	6
FE	Faculdade de Educação	6
IF	Instituto de Física	5
IDA	Instituto de Artes	5
FEF	Faculdade de Educação Física	5
FAV	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	5
DASU	Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária	5
CEAM	Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	5
FUP	Faculdade de Planaltina	4
FD	Faculdade de Direito	4
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	4
CPAD	Comissão de Processo Administrativo Disciplinar	4
CEAD	Centro de Educação a Distância	4
SER	Departamento de Serviço Social	3

PRC	Prefeitura do <i>Campus</i>	3
HVET	Hospital Veterinário	3
ENC	Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	3
DPG	Decanato de Pós-Graduação	3
ACE	Arquivo Central	3
MUS	Departamento de Música	2
IPOLE	Instituto de Ciência Política	2
CIC	Departamento de Ciência da Computação	2
CDT	Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	2
UNISER	Universidade do Envelhecer	1
NEAB	Núcleo de Estudos Afro-Brasileiros	1
INT	Assessoria de Assuntos Internacionais	1
INFRA	Secretaria de Infraestrutura	1
HUB	Hospital Universitário	1
GEA	Departamento de Geografia	1
FCI	Faculdade de Ciência da Informação	1
FAL	Fazenda Água Limpa	1
FAC	Faculdade de Comunicação	1
EPR	Departamento de Engenharia de Produção	1
ENE	Departamento de Engenharia Elétrica	1
ECO	Departamento de Economia	1
DSC	Departamento de Saúde Coletiva	1
DIV	Diretoria da Diversidade	1
DISEG	Diretoria de Segurança	1
DAN	Departamento de Antropologia	1
CEAG	Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	1
CDS	Centro de Desenvolvimento Sustentável	1
CAL	Casa da Cultura da América Latina	1
CERI	Cerimonial	1

Fonte: OUV/UnB, 2020.

8.8 Setores mais demandados – 1º/2020

Os setores mais demandados foram: o Decanato de Ensino de Graduação, com 173 manifestações; o Gabinete da Reitora, com 150; a Ouvidoria, com 78 manifestações, o Decanato de Gestão de Pessoas, com 60; a Secretaria de Administração Acadêmica, com 36 manifestações, o Decanato de Assuntos Comunitários, com 31 manifestações, a Prefeitura do *Campus*, com 23; o Instituto de Letras, com 17 e a FGA com 43 manifestações.

GRÁFICO 9 – Dos setores mais demandados



Fonte: OUV/UnB, 2020.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 78 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe, mediante análise preliminar, em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas. Esta medida imprime agilidade ao serviço oferecido à comunidade universitária, uma vez que as manifestações foram respondidas no prazo máximo de 24 horas.

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

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. Para além disso, houve registros de manifestações com o uso da imagem da Instituição no período em esteira.

8.9 Índice de resolutividade – 1º/2020

O gráfico a seguir apresenta o índice de resolutividade da Ouvidoria. Das 655 manifestações registradas, 99,87% (noventa e nove vírgula oitenta e sete por cento) foram devidamente respondidas, a saber: 654 respondidas e 0,13% (zero vírgula treze por cento) – 1 (uma) – não obteve resposta conclusiva, tendo em vista que os setores demandados não efetuaram, ainda, as ações cabíveis.

GRÁFICO 10 – Índice de resolutividade – 1º/2020



Fonte: OUV/UnB, 2020

8.10 Da evolução anual das manifestações recebidas

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 o papel de sua existência.

Nessa direção, 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 registradas no bojo de nossa Unidade.

Por sua vez, ao analisarmos os assuntos mais demandados, mister observar que o tópico Postura de servidor, técnico ou discente apresenta substancial aumento no transcurso dos últimos anos, isso acentua a necessidade de que sejam efetuadas ações contínuas de capacitação e formação dos servidores quanto ao atendimento prestado ao cidadão. Foi criado um tópico específico para o Sistema de Cotas, em número elevado de manifestações, exigindo um olhar minucioso sob o ponto de vista da Universidade.

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

Assunto	2015	2016	2017	2018	2019	1º/2020
Assédio	14	12	28	18	22	09
Bolsas, estágios, monitorias, etc.	-	-	-	24	23	21
Coronavírus (Covid-19)	-	-	-	-	-	08
Curso/concurso e editais	39	46	51	54	86	31
Demora excessiva na resposta de demanda	120	187	160	74	60	33
Discriminação gênero/racial e/ou homofobia	2	46	3	2	1	-
Elogio	17	41	124	130	117	58
Gestão de pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licenças/sistema)	-	-	65	59	72	13

Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereço, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos)	77	81	105	38	91	21
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória)	54	47	51	23	53	20
Insegurança dos <i>campi</i>	5	8	41	25	21	03
Matrícula em disciplinas	-	-	-	33	22	18
Outros	10	17	27	60	83	19
Pedido/divulgação de informação	164	248	289	189	73	26
Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas)	8	12	19	46	17	05
Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	114	161	132	168	166	56
Postura de servidor docente, técnico ou discente	102	168	214	187	320	105
Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração	-	5	2	23	34	10
Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	27	47	37	482	67	23
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	38	58	56	71	47	11
Sistema de Cotas	-	-	-	-	-	136
Tecnologia da informação (<i>sites</i> , sistemas, matrículaWeb)	37	68	48	19	36	19
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	9

Fonte: OUV/UnB, 2020.

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

Oportuno salientar quedas significativas em alguns dados, a exemplo do tópico Infraestrutura dos *campi*: o ano de 2017 registrou 105 manifestações, já no primeiro semestre de 2020, o total foi de 21 casos. Da mesma sorte, o item Insegurança nos *campi* registrou para o mesmo ano de 2017 o montante de 41 manifestações, já o ano de 2020, no semestre em comento, resultou em 03 manifestações. Os dados revelados exaltam, de forma direta ou indireta, as ações e/ou políticas que foram desenvolvidas pela UnB e prováveis melhorias nas áreas em tela.

QUADRO 14 – Manifestações registradas na Ouvidoria por público solicitante – 1º/2020

Público solicitante	2015	2016	2017	2018	2019	1º/2020
Comunidade externa	378	485	511	703	428	205
Discente	380	555	742	465	675	335
Docente	52	91	113	120	81	28

Servidor-técnico	59	172	232	495	254	87
Total	869	1303	1598	1783	1438	655

Fonte: OUV/UnB, 2020.

A Ouvidoria da UnB procura trabalhar e difundir a cultura do olhar da alteridade, equidade, da participação social, da transparência, da confiabilidade. Ao fazê-lo, busca 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 cidadão junto à UnB.

No que se refere à inclusão social: i) em relação ao seu espaço, busca 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, ao respeito às diferenças e à diversidade, tendo como objeto-fim a ampliação da cidadania e a melhoria da UnB.

Para além dos números, mister ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da infraestrutura da Universidade. Todavia, os casos acolhidos, no último semestre, envolveram denúncias austeras, pontos voltados para doenças do trabalho e psicossociais, possível assédio, saúde mental, sistema de cotas, entre outros que convergem para 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 uma equipe multidisciplinar e um olhar cada vez maior de respeito para o usuário.

Isso com a premissa de construir, continuamente, um espaço de escuta profunda e focado na busca pela elaboração de exímias e salutares condições de trabalho e convivência, entre outros fatores que influenciam no clima organizacional. Na prática, a complexidade supracitada cada vez mais se acentua no âmbito das manifestações.

8.11 Redução no tempo de resposta

A Ouvidoria tem envidado esforços para que o cidadão obtenha a resposta no menor tempo possível, respeitando-se os prazos legais registrados em normativos internos. Isso já pode ser amplamente percebido, a partir dos dados extraídos do Sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU, que apresentam importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas, ou seja, o total de **14,98 dias** para a emissão de resposta ao cidadão. Esse índice apresenta-se como fator preponderante que corrobora para a efetiva consolidação da Ouvidoria, ao legitimá-la como precioso espaço democrático e de participação cidadã, bem como ao ampliar o valor da comunicação e da confiabilidade, por parte do manifestante, na instância supracitada.

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

9 Recomendações

A Ouvidoria da UnB foi criada com vistas a atuar como um canal de participação e de controle social do cidadão junto à Administração Superior e às demais unidades/áreas envolvidas, como importante instrumento de gestão, ferramenta inovadora de planejamento, de avaliação e de monitoramento das políticas e dos serviços delineados, mediante o acolhimento de manifestações que, de algum modo, acabam por funcionar como um 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.

Em relação à Ouvidoria, uma sugestão que está em fase de avaliação e monitoramento é a utilização de um canal virtual permanente de pesquisa de satisfação junto aos servidores docentes e técnico-administrativos, discentes e comunidade externa, de modo a averiguar se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados não apenas pela Ouvidoria, mas pela UnB/setores demandados. Os primeiros resultados começam a emergir e mostram que há muito a ser feito. Por sua vez é necessário, ainda, ampliar todos o conhecimento da comunidade acadêmica em relação ao papel e ao funcionamento da Ouvidoria, via campanhas internas de divulgação de seus serviços.

✓ O Decanato de Ensino de Graduação emerge como uma das áreas mais demandadas em razão 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) A revisão de fluxo de processos específicos, concernentes às demandas rotineiras como contrato de estágio.

✓ 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 fundamental 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.

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.

10 Pesquisa de satisfação

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do usuário, e com o intuito de manter a qualidade dos serviços prestados, identificar e propor prováveis correções de falhas que sejam levantadas nos processos de trabalho, sobretudo, da própria Ouvidoria, efetua-se 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 ação 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 usuários são convidados 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 usuários 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.

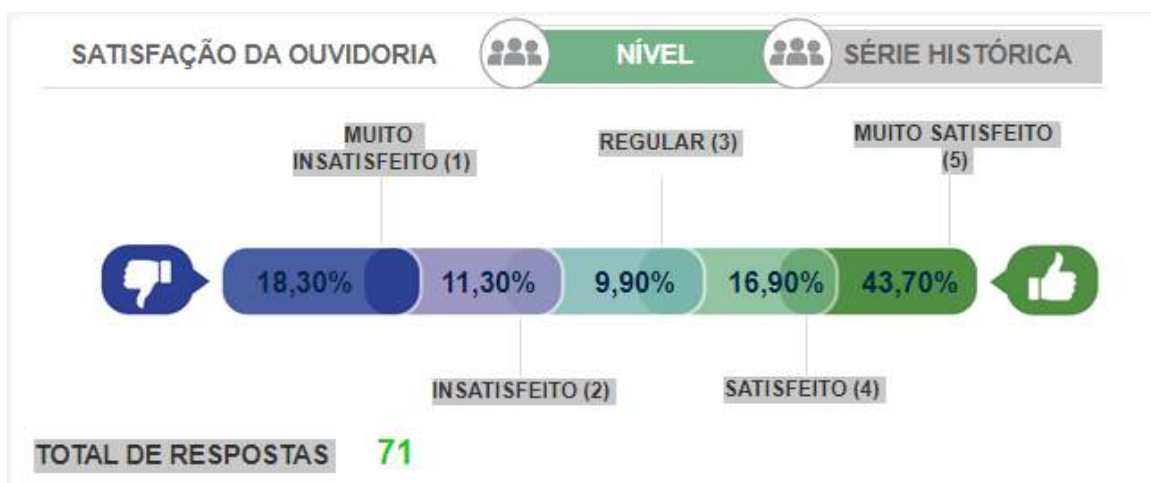
Os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Antes, é mister pontuar que das 655 manifestações (1º/2020) somente 71 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como identificadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário.

Os índices apontam que 54% (cinquenta e quatro por cento) dos cidadãos que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa tiveram suas demandas resolvidas.



Fonte: CGU, 2020.

Os dados revelam que o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria, no primeiro semestre de 2020, apresenta como média o valor de 59,70% (cinquenta e nove vírgula setenta por cento) e apontam que 43,70% (quarenta e três vírgula setenta por cento) dos usuários declaram-se muito satisfeitos com o serviço e 16,90% (dezesesseis vírgula noventa por cento) como satisfeitos. Esses dados foram colhidos entre os cidadãos que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa, a saber: 71 cidadãos. Oportuno salientar que o índice de insatisfeitos e muito insatisfeito é elevado, portanto, muitas ações devem ser delineadas para mudar esse panorama. Outro ponto importante é que o usuário faz aparente confusão entre a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, tem a percepção de que a unidade não atuou. O que não é verdade, haja vista o fornecimento de resposta institucional emitida na brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente e/ou não satisfatória ao que o demandante inicialmente solicitou.



Fonte:

CGU, 2020.

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

Das 655 manifestações apresentadas, somente 71 usuários responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, o que já indica que a sistemática adotada ainda não atinge a maioria do público-alvo. Dessa forma, tentar ampliar esse quantitativo de respondentes é um de nossos desafios.

11 Considerações finais

Desde sua criação até 30/6/2020, a Ouvidoria da UnB recebeu 10.453 (dez mil e quatrocentos e cinquenta e três) manifestações. Desse total, todas foram redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade, ou seja, as manifestações foram devidamente tratadas e, em sua 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 panorama, 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, a exemplo, na transparência ativa, ao sair do *ranking* de 12,24% de cumprimento total para aproximadamente 89,80%, frente aos órgãos de controle e seus respectivos painéis de dados.

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, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao usuário que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema.

A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada no cenário nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, 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 promover a superação de barreiras físicas, tecnológicas, sociais ou materiais que obstam 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 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 cidadão, o controle e a participação social. Igualmente procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, 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

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

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e considerando a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24 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 Normalizar 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=2588654&init_sistema=1000001008111

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

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

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

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

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

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

Art. 5º Esta Instrução em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2283769** e o código CRC **D989798D**.

2. Instrução da Reitoria n. 0002/2018.

26/03/2018

RE/UnB - 2284284 - Instrução da Reitoria



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

INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018

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

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

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 permeiarão essas atividades.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

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

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

- VII Elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou opinião favorável acerca dos serviços prestados por servidor ou pela Universidade de Brasília;
- VIII Reclamação: manifestação de insatisfação a respeito dos serviços prestados pela Instituição;
- IX Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração ou de acesso a informações públicas;
- X Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UnB;
- XI Pedido de informação pública: o acesso do usuário a informações públicas será regido pelos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

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

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

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

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

CAPÍTULO III

DOS CONSULTORES

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

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

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

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

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

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2284284** e o código CRC **3D407D65**.

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 OUIDOR-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 Semplicet, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDGC/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 - site 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 identificação 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 a terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 338 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 a publicação no veículo certificado (pdf).

