

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

PELA OUVIDORIA DA UnB

Apresentação

A Ouvidoria da Universidade de Brasília, a partir da criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, instituído pela Lei n. 13.460/2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, organizou e estruturou o referido Conselho, com o fito de ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos serviços disponibilizados.

Os conselheiros participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos, respondendo enquetes sobre esses serviços. É possível, ainda, apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários.

Considerando essa avaliação (consulta) disponível na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo, o presente relatório tem por objetivo cumprir o **quinto passo: apresentando resultados**, conforme delineado no tópico vindouro.

2 Base legal

A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No âmbito do Poder Executivo Federal, tal dispositivo foi regulamentado pelo Decreto n. 9.492/2018, que estabeleceu que cada um dos órgãos integrantes do Poder Executivo Federal “criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário”.

Igualmente, a Portaria n. 581/2021, em seu art. 55, assim postula: “Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto n. 9.492/2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão”.

Por sua vez, o §1º ressalta que o órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv, denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

Entre as atribuições desse Conselho, destacam-se:

Os conselhos de usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n. 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

I acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Assim, emerge, então, o papel das Ouvidorias, a saber:

Organizar e fomentar a avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei n. 13.460/2017 e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 10.228/2020, acrescido da Portaria n. 581, art. 7º, VII, e Seção X: [...]

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social.

Necessário salientar que o número de conselheiros é ilimitado e que, quanto maior esse número, maior a representação do conselho. Por sua vez, as ouvidorias devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. Nesse cenário, desde o início de 2021, a Ouvidoria da UnB executou ações com o fito de engajar-se e engajar a própria UnB na questão, propondo reuniões com as áreas envolvidas, a exemplo da SECOM, da STI, do GRE.

Outras ações também foram executadas, como a que tange à Carta de Serviços ao Usuário, versão 2020 e versão digital 2021. Foi realizada revisão do que é serviço, com a finalidade de inserção no Portal de Serviços, além de outras providências que seguem abaixo:

- Atualização do regimento interno da OUV e aprovação no CONSUNI.
- Coordenação da transparência passiva (SIC).
- Complementação e atualização da transparência ativa.
- Auxílio na implementação dos dados abertos (parceria com a STI e demais áreas).
- Plano de Integridade (composição do grupo).
- Sensibilização das áreas a partir da campanha *Você conhece a Ouvidoria da UnB?*, por meio de circulares via SEI.
- Participação em algumas reuniões internas e externas e em cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, tendo como foco a instituição do Conselho em esteira.
- Elaboração da minuta do chamamento e de propostas de enquetes, objetivando seguir os cinco passos a seguir descritos:



Fonte: CGU/OGU, 2021.

3 Os serviços e o início das avaliações

Com base nos normativos legais, a Ouvidoria da UnB almeja ampliar a participação e o controle social, embasada no contexto da avaliação, monitoramento e conseguinte melhoria dos serviços públicos, ao conectar os usuários aos serviços disponibilizados.

Os conselheiros, após serem devidamente cadastrados, responderam às consultas acerca desses serviços, bem como puderam apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos.

Dessa forma, no segundo semestre de 2021, a Ouvidoria da UnB, em parceria com outras áreas, lançou 9 (nove) serviços no Portal Gov.BR:

- 1) Acessar Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos - UnB;
- 2) Assistência estudantil - UnB;
- 3) Emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e pós-graduação;
- 4) Matricular-se em curso de graduação - UnB;
- 5) Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação - UnB;
- 6) Receber bolsa de extensão - UnB;
- 7) Receber bolsa de pesquisa - UnB;
- 8) Registrar manifestação junto à Ouvidoria - UnB;
- 9) Requerer informação pública da Universidade de Brasília - UnB.

Os conselheiros foram convidados a comporem o referido Conselho por meio de mensagens eletrônicas (*e-mail*), convite oficial nos *sites* da UnB e da Ouvidoria e, ainda, via Informerede e pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio dos NUPs 23106.086339/2021-45 e 23106.101705.2021-01.

O primeiro serviço avaliado foi o da própria Ouvidoria. A enquete foi composta por 12 perguntas, lançadas para os conselheiros, no transcurso de 6/8/2021 a 29/10/2021 para que fossem respondidas. O título da enquete era “Avaliação do Serviço Prestado pela Ouvidoria da UnB” e 70 cidadãos(ãs) participaram e responderam.

Segue a análise descritiva de cada pergunta, acrescida dos gráficos e respectivas respostas.

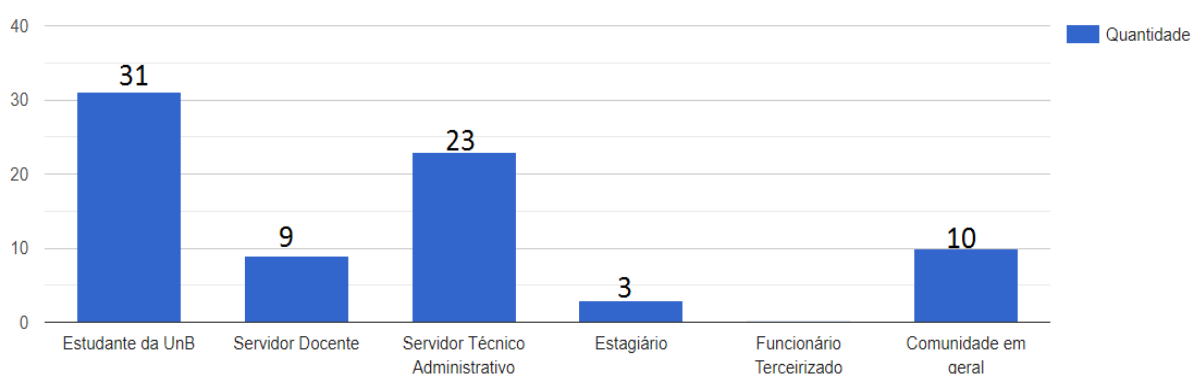
A **primeira pergunta** da enquete era:

1 - Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

- Estudante da UnB
- Servidor Docente
- Servidor Técnico Administrativo
- Estagiário
- Funcionário Terceirizado
- Comunidade em geral

GRÁFICO 1 – Resultado da primeira pergunta

1 - Em qual das categorias abaixo você se enquadra?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes era estudante da UnB, 31 (trinta e um), seguida por 23 (vinte e três) servidores técnico-administrativos, 10 (dez) comunidade geral (público externo), 9 (nove) servidores docentes, 3 (três) estagiários e nenhum funcionário terceirizado. Esse resultado mostra que a categoria majoritária de demandantes da Ouvidoria é a dos discentes e a dos servidores técnicos.

Salienta-se que 6 (seis) respondentes desempenham dupla função na Universidade, são servidores e alunos; por esse motivo, a diferença no total das respostas, são acrescentadas mais 6 (seis) respostas, resultando em 76 (setenta e seis).

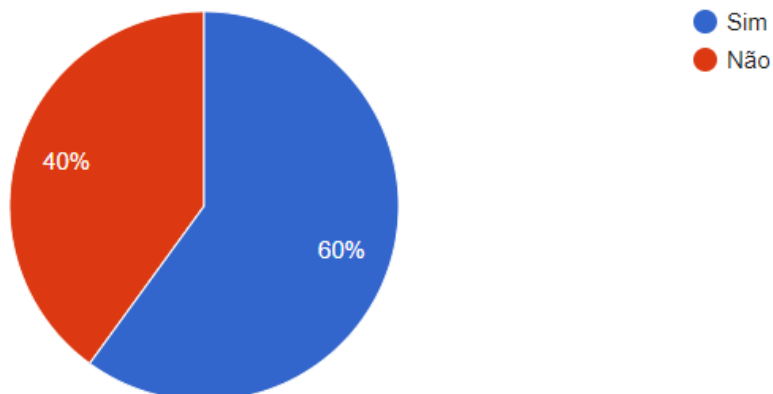
A **segunda pergunta** era:

2 - Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da UnB?

- Sim
- Não

GRÁFICO 2 – Resultado da segunda pergunta

2 - Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Observa-se que, apesar de 60% dos respondentes afirmarem que utilizaram o serviço de Ouvidoria da UnB, 40% responderam que não. Nesse sentido, a Ouvidoria precisa melhorar sua campanha de comunicação/divulgação, a fim de que a comunidade universitária conheça seus serviços e passe a utilizá-los ainda mais.

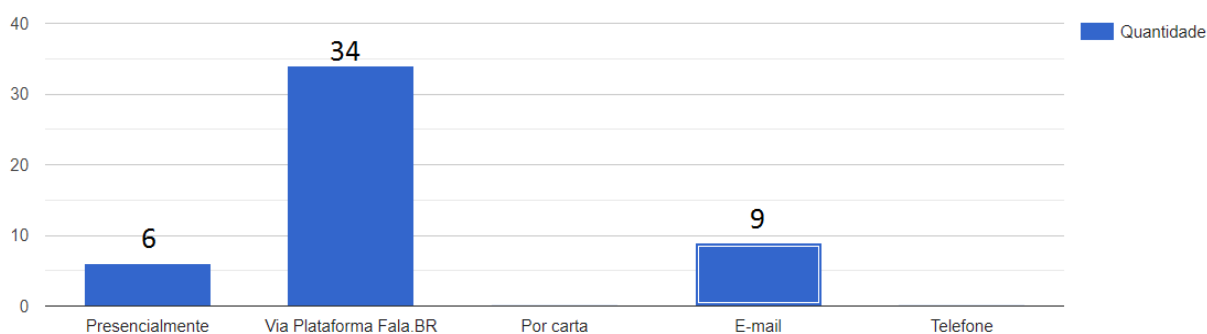
Essa segunda pergunta continha o seguinte desdobramento:

De que forma?

- () Presencialmente
- () via Plataforma Fala.BR
- () Por carta
- () E-mail
- () Telefone

GRÁFICO 3 – Resultado do desdobramento da segunda pergunta

De que forma?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes (34) utilizou os serviços da Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU), seguido por 9 (nove) que utilizaram *e-mail* e 6 (seis) que optaram pelo atendimento presencial. Isso mostra que o acesso à Plataforma Fala.BR está bem consolidado entre os usuários da Ouvidoria, por se tratar de um modo mais dinâmico, inclusive pela questão do anonimato e pseudonimização. Carta ou telefone não obtiveram resposta alguma.

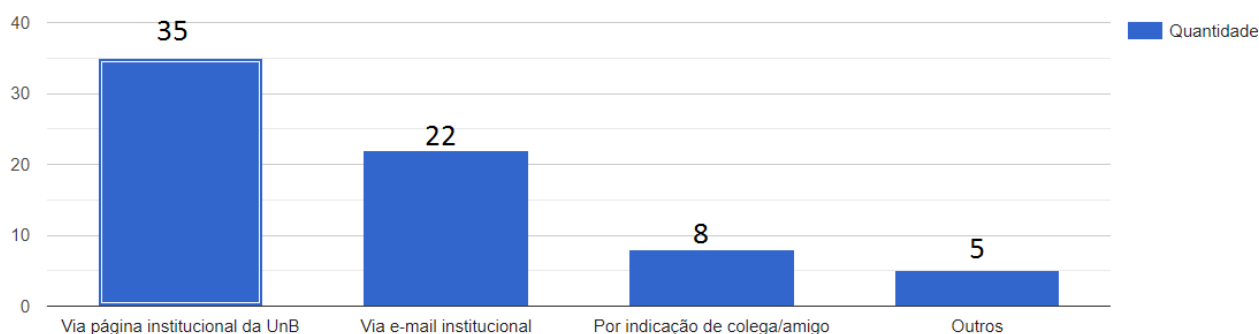
A **terceira pergunta** da enquete era:

3 - Como obteve conhecimento do nosso canal?

- () via página institucional da UnB
- () via *e-mail* institucional
- () por indicação de colega/amigo
- () outros

GRÁFICO 4 – Resultado da terceira pergunta

3 - Como obteve conhecimento do nosso canal?



Qual?

- Trabalho na BCE, onde fica o escritório da Ouvidoria.
- Procurei no próprio site Fala.br
- Pela enquete
- cartaz

Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Conforme gráfico 4, a maioria (35) dos respondentes teve conhecimento via página institucional da UnB, seguido por 22 (vinte e dois) via *e-mail*, 8 (oito) por indicação de colega/amigo e, por último, 5 (cinco) por outros meios. Isso mostra que a procura na página institucional da UnB é o local de maior visibilidade para os demandantes da Ouvidoria. Portanto, caberá a Ouvidoria dar ampla publicidade nesse canal e investir nos demais para que alcance número maior de usuários de seus serviços.

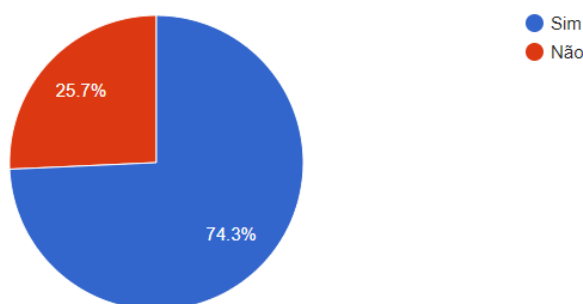
A **quarta pergunta** da enquete era:

4 - A resposta Institucional atendeu aos prazos estabelecidos na Lei n. 13.460/2017, de 30 a 60 dias, caso tenha havido prorrogação?

- Sim
- Não

GRÁFICO 5 – Resultado da quarta pergunta

4 - A resposta institucional atendeu aos prazos estabelecidos na Lei n. 13.460/2017, de 30 a 60 dias, caso tenha havido prorrogação?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Apesar de 74,3% dos respondentes terem afirmado que “Sim”, 25,7% disseram que “Não”, denotando a necessidade de maior esforço da Ouvidoria junto aos setores demandados no sentido de conscientizá-los da importância de responder às manifestações o mais brevemente possível, com o fito de melhorar esses prazos, a fim de que o(a) manifestante possa ter sua questão resolvida.

Nesse cenário, urge salientar que a Ouvidoria tem envidado esforços para que o(a) usuário(a) obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais registrados em normativos internos. Isso já pode ser amplamente percebido a partir dos dados extraídos do Fala.BR, em 18/8/2021, que apresentam importante indicador: o prazo médio de resposta das demandas (1º/2021) - 9,16 dias para a emissão da resposta ao (à) cidadão(à). 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 supramencionada.

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.

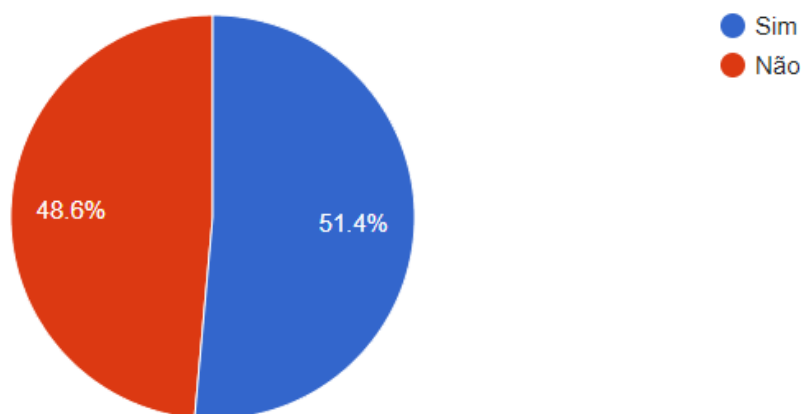
A **quinta pergunta** da enquete era:

5 - Ficou satisfeito com a resposta do setor que foi acionado pela Ouvidoria da UnB?

- Sim
- Não

GRÁFICO 6 – Resultado da quinta pergunta

5 - Ficou satisfeito com a resposta do setor que foi acionado pela Ouvidoria da UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Nesse quesito, 51,4% dos respondentes afirmaram que “Sim” e 48,6% disseram que “Não”. O total de respondentes ficou bem dividido, o que nos leva a crer que as respostas dos setores não foram satisfatórias, talvez pelo fato de não atender positivamente aos anseios dos(as) manifestantes.

Uma reflexão breve que pode ser postulada é que as respostas são provenientes das áreas, portanto, não obstante um forte trabalho em rede, e, ainda, ouvir o cidadão, é mister que as áreas olhem os gargalos, com o fito de elaborar proposições que, de fato, abarquem a solução do problema e, por conseguinte, proporcionem melhorias na própria UnB e atendam da melhor forma o(a) cidadão(ã).

A **sexta pergunta** da enquete foi:

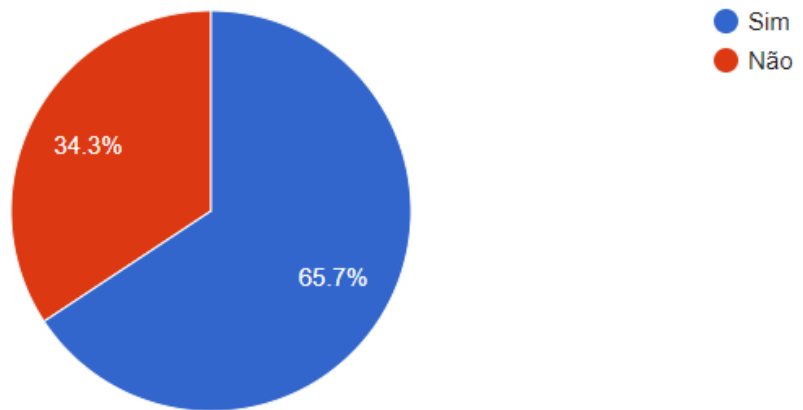
6 - Ficou satisfeito com o atendimento da equipe as Ouvidoria?

Sim

Não

GRÁFICO 7 – Resultado da sexta pergunta

6 - Ficou satisfeito com o atendimento da equipe da Ouvidoria?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Nesse cenário, 65,7% afirmaram que “Sim”, ao passo que 34,3% disseram que “Não”. Isso demonstra que, apesar de todos os esforços envidados pela Ouvidoria no sentido de bem atender as demandas, existe um público insatisfeito. Portanto, a Ouvidoria deverá buscar meios para melhorar o atendimento, buscando a compreensão dos fatores que levaram à insatisfação, a exemplo da resposta emitida pela área, no que tange à possível resolução da questão apresentada. Como pode o serviço ser melhorado? Como a ouvidoria pode atuar para melhorar o grau de satisfação ao usuário? É, fundamental, ainda, a inclusão da área que foi citada nessa reflexão e na busca de uma solução efetiva para o gargalo apresentado a partir da manifestação.

Necessário pontuar que, em grande parte, os(as) usuários(as) parecem confundir o atendimento prestado pela Ouvidoria com a resposta fornecida pela área. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, o(a) interessado(a) tem a percepção de que a unidade não atuou; o que não é verdade, haja vista o fornecimento da resposta institucional emitida com a brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente e/ou não satisfatória ao que o(a) demandante inicialmente solicitou.

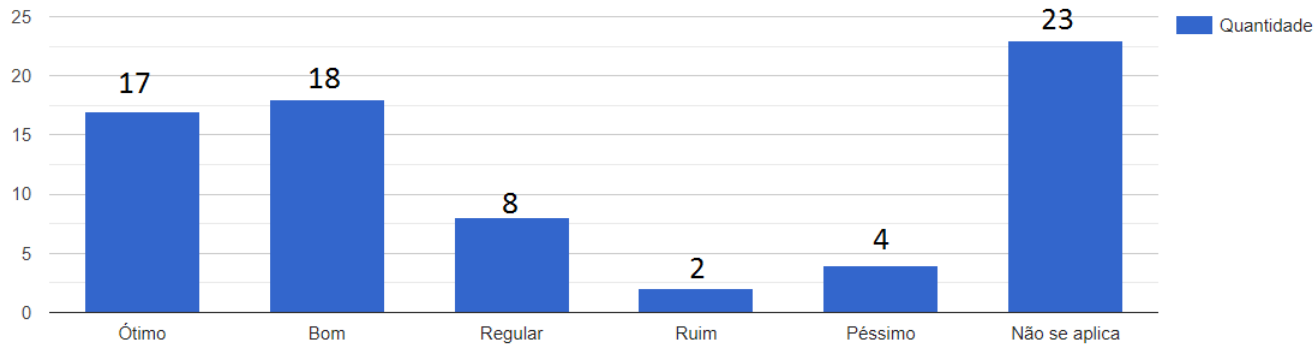
A **sétima pergunta** da enquete era:

7 - Se você utilizou este serviço, qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela Ouvidoria?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não se aplica

GRÁFICO 8 – Resultado da sétima pergunta

7 - Se você utilizou este serviço, qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela Ouvidoria?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes (23) marcou “Não se aplica”, ao passo que 18 (dezoito) disseram ser “Bom”; 17 (dezesete), “Ótimo”; 8 (oito), “Regular”; 4 (quatro), “Péssimo”, e 2 (dois) marcaram “Ruim”. Nesse sentido, faz-se necessário a Ouvidoria atentar para as questões que levaram a maioria dos respondentes a marcar “Não se aplica”, pois para essas pessoas o grau de satisfação não importava. Caberá à Ouvidoria trabalhar no sentido de que as pessoas percebam a importância de sua satisfação ou não com os serviços prestados.

Outra interpretação possível é a de que o “Não se aplica” é proveniente de respondentes que não utilizaram o serviço. Em razão de a nossa enquete ter sido a primeira, a falta de experiência e manejo não permitiu “condicionar” as demais respostas caso o usuário não tivesse utilizado o serviço, o que, a prática nos levou a perceber ser o procedimento mais adequado a ser utilizado.

A oitava pergunta da enquete era:

8 - Você considera este serviço importante para o cidadão?

- () Concordo totalmente
- () Concordo parcialmente
- () Indiferente/Não se aplica
- () Discordo parcialmente
- () Discordo totalmente

GRÁFICO 9 – Resultado da oitava pergunta

8 - Você considera este serviço importante para o cidadão?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

No que tange à oitava pergunta, 62 (sessenta e duas) pessoas responderam “Concordo totalmente”; 6 (seis), “Concordo parcialmente”; 1 (uma), “Indiferente/Não se aplica”; e 1 (uma) respondeu “Discordo totalmente”. Para a maioria (88,6%) dos respondentes, o serviço é importante, pois obtiveram resultados, de alguma forma, houve êxito em suas demandas. Quanto aos que concordaram parcialmente, a Ouvidoria pode inferir que essas pessoas não foram de todo contempladas em suas manifestações, por isso deverá melhorar sua atuação no sentido de esclarecer à comunidade seus limites de atuação.

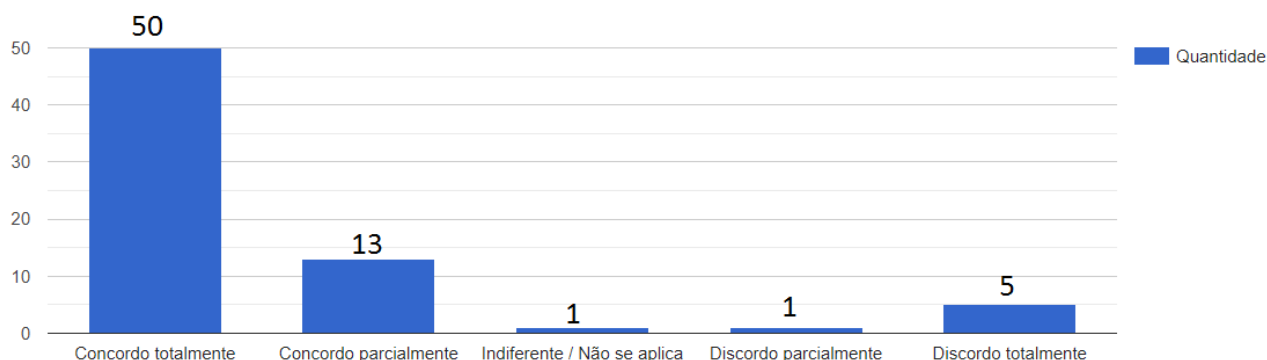
A **nona pergunta** da enquete foi:

9 - Você indicaria esse serviço para algum colega/amigo ou familiar?

- () Concordo totalmente
- () Concordo parcialmente
- () Indiferente/Não se aplica
- () Discordo parcialmente
- () Discordo totalmente

GRÁFICO 10 – Resultado da nona pergunta

9 - Você indicaria esse serviço para algum colega/amigo ou familiar?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Em relação a esse tópico, 50 (cinquenta) pessoas responderam “Concordo totalmente”; 13 (treze), “Concordo parcialmente”; 5 (cinco), “Discordo totalmente”; 1 (uma), “Indiferente/Não se aplica”; e 1 (uma), “Discordo totalmente”. Pode-se aferir que a Ouvidoria está conseguindo atender a maioria das pessoas que a procuram.

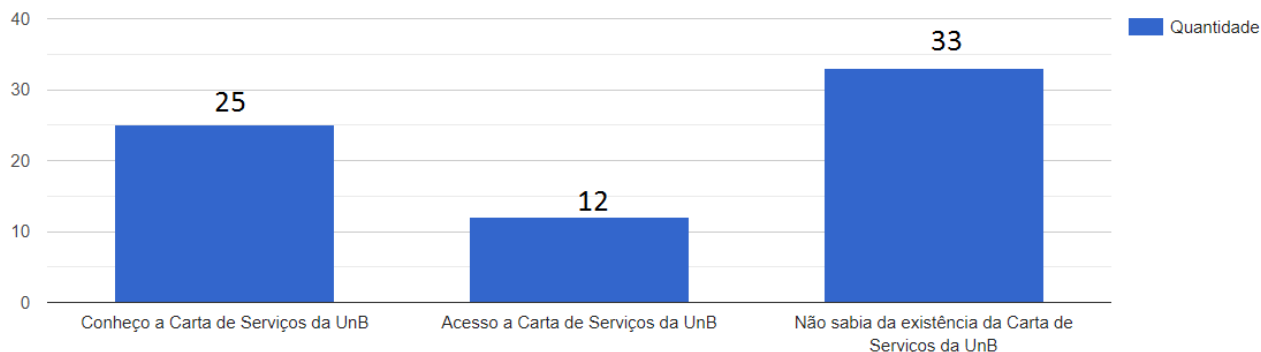
A **décima pergunta** da enquete foi:

10 - A UnB possui uma Carta de Serviços (disponível em https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf). Com relação à Carta:

- () Conheço a Carta de Serviços da UnB
- () Acesso a Carta de Serviços da UnB
- () Não sabia da existência da Carta de Serviços da UnB

GRÁFICO 11 – Resultado da décima pergunta

10 - A UnB possui uma Carta de Serviços (disponível em https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf). Com relação à Carta:



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Nesse quesito, 25 (vinte e cinco) pessoas responderam “Conheço a Carta de Serviços da UnB”; 12 (doze), “Acesso a Carta de Serviços da UnB”; e 33 (trinta e três), “Não sabia da existência da Carta de Serviços da UnB”. Por meio desses dados, percebe-se que a maioria dos respondentes desconhece a existência da Carta de Serviços da UnB. Nesse cenário, faz-se necessário que a Ouvidoria envide esforços no sentido de apresentar a Carta nos meios de maior acesso da comunidade.

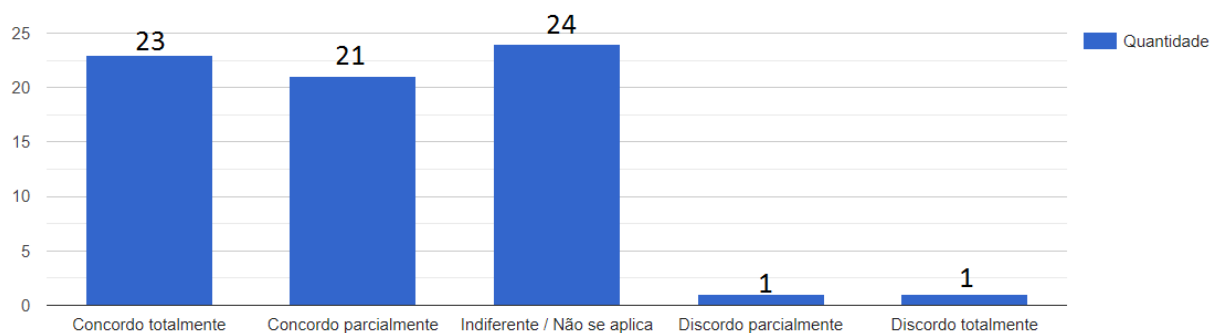
A **décima primeira** pergunta da enquete era:

11 - A linguagem utilizada na Carta de Serviços da UnB é compreensível?

- () Concordo totalmente
- () Concordo parcialmente
- () Indiferente/Não se aplica
- () Discordo parcialmente
- () Discordo totalmente

GRÁFICO 12 – Resultado da décima primeira pergunta

11 - A linguagem utilizada na Carta de Serviços da UnB é compreensível?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

No tocante à questão em comento, 23 (vinte e três) pessoas responderam “Concordo totalmente”; 21 (vinte e uma), “Concordo parcialmente”; 24 (vinte e quatro), “Indiferente/Não se aplica”; 1 (uma), “Discordo parcialmente”; e 1 (uma), “Discordo totalmente”. Nota-se que o número de pessoas que respondeu que ‘concordava totalmente’ e que disse ‘indiferente/não se aplica’ ficou bem próximo. Nesse sentido, a Ouvidoria deverá rever alguns quesitos que possam facilitar ainda mais a linguagem utilizada na Carta.

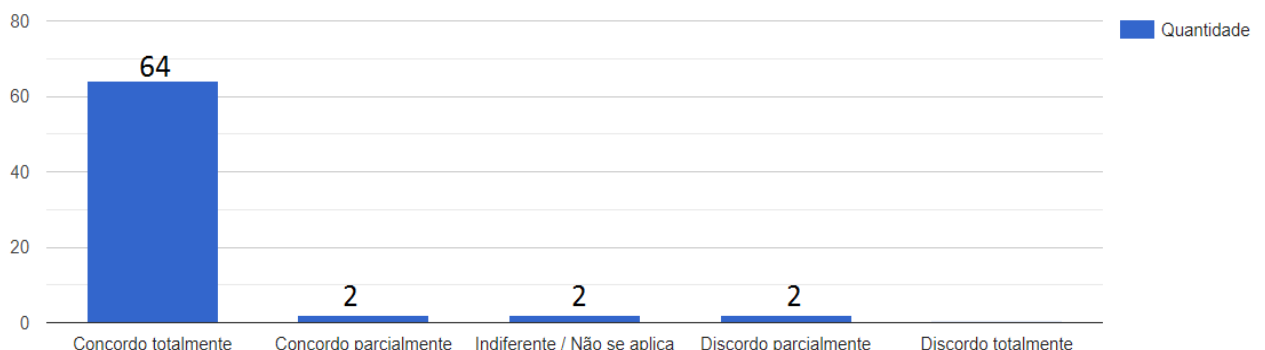
A **décima segunda** pergunta da enquete era:

12 - Você acredita que é importante divulgar esta forma de participação pública como conselheiro contribuindo para melhoria dos serviços públicos?

- () Concordo totalmente
- () Concordo parcialmente
- () Indiferente/Não se aplica
- () Discordo parcialmente
- () Discordo totalmente

GRÁFICO 13 – Resultado da décima segunda pergunta

12 - Você acredita que é importante divulgar esta forma de participação pública como conselheiro contribuindo para melhoria dos serviços públicos?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Atinente à questão em esteira, 64 (sessenta e quatro) pessoas responderam “Concordo totalmente”; 2 (duas), “Concordo parcialmente”, 2 (duas), “Indiferente/Não se aplica”, 2 (duas), “Discordo parcialmente” e nenhuma “Discordo totalmente”. Diante dos dados, em que a maioria respondeu que concorda totalmente, a Ouvidoria deverá tomar as providencias cabíveis, no sentido de publicizar ao máximo essa forma de participação.

Considerações finais

A Ouvidoria é cada vez mais demandada nos 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 Lei de Acesso à Informação e da própria Lei n. 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos. As demandas têm aumentado significativamente a cada período.

Analisando os resultados apontados na enquete, torna-se necessário mapear e revisar os processos, bem como manter continuamente a capacitação da equipe da Ouvidoria, o que já temos feito de forma enfática, além de buscar instrumentos mais efetivos de trabalho, como a integração do novo sistema de Ouvidoria ao SEI, o uso de inteligência artificial, a instalação de novo formato de trabalho, este último em razão do retorno presencial no “novo normal”, entre outros pontos, procurar inovar, com criatividade, mas, sobretudo, embasada no cumprimento dos normativos legais que se avassalam cada vez mais.

A Ouvidoria atuou de forma efusiva na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada no cenário nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando inovar e melhorar suas práticas.

Necessário fomentar, também, o papel e a importância do trabalho em rede e a consciência de que as respostas ao/à cidadão(ã) são provenientes das Unidades e da própria UnB, portanto, trata-se de um trabalho coletivo.

É nosso papel uma reflexão interna, sempre; todavia, é mister ressaltar que as respostas, as políticas públicas, são atinentes e provenientes da UnB e suas respectivas unidades acadêmicas e administrativas, assim, o papel de cada um e de todos é fundamental. Não basta mostrar o gargalo à Instituição, é mister que a UnB, no que lhe couber, trabalhe para resolver essa demanda.

A Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, com o fito de elaborar e executar ações e construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania e o fomento dos valores democráticos que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os *inputs* recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), a participação e o controle 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.