



II Relatório Semestral  
2023 da Ouvidoria

---

Relatório de Gestão  
Anual da Ouvidoria

---

Período: julho a dezembro de 2023

**Reitora**

Márcia Abrahão Moura

**Vice-Reitor**

Enrique Huelva Unternbäumen

**Decano de Assuntos Comunitários**

Ileno Izídio da Costa

**Decano de Administração**

Abimael de Jesus Barros Costa

**Decano de Ensino de Graduação**

Diêgo Madureira de Oliveira

**Decana de Extensão**

Olgamir Amancia Ferreira

**Decana de Gestão de Pessoas**

Maria do Socorro Mendes Gomes

**Decano de Pós-Graduação**

Lúcio Remuzat Rennó Júnior

**Decana de Pesquisa e Inovação**

Maria Emília Machado Telles Walter

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

Denise Imbroisi

**Chefe do Gabinete da Reitora**

Paulo César Marques da Silva

**Ouvidora Interina**

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

**Equipe Ouvidoria**

André Luiz Lacerda Medeiros

Gabriel Alberto Cabral Linares

Larissa dos Santos Aguiar

Luciana Silva Alves

**Equipe SIC**

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora)

Renata Filgueira Costa

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI)**

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Interina)

## SUMÁRIO

1	Apresentação	3
2	Base legal	3
3	Equipe da Ouvidoria	3
4	Algumas atividades desempenhadas em 2023	4
5	Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas	5
5.1	Setores mais demandados – 2º/2023	12
6	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	13
6.1	Setores mais demandados	17
6.2	Transparência Ativa	17
6.3	Dados Abertos	17
7	Carta de Serviços ao Usuário	18
8	Serviços.gov	18
9	Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	19
10	Avaliação de Satisfação	19
11	Recomendações	21
	APÊNDICE – Setores Demandados	23

## **1 Apresentação**

Este Relatório tem por objetivo apresentar – nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei n. 13.460/2017 e do art. 7º, XVII, da Portaria n. 581/2021 da Controladoria-Geral da União – a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações da Ouvidoria cadastradas e tratadas pelas unidades administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília (UnB) no ano de 2023. Os dados apresentados foram coletados na Plataforma Fala.BR e por meio do Painel Resolveu.

A Ouvidoria é uma instância de apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, por meio do recebimento, análise e tratamento de manifestações relativas aos serviços prestados pela Universidade, fazendo a interlocução entre as áreas. Atua com as manifestações previstas na Lei n. 13.460/2017 – denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões – e incorpora os pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei n. 12.527/2011, atendendo tanto a comunidade interna como a extrauniversitária.

## **2 Base legal**

A partir da publicação da Lei n. 13.460/2017, as ouvidorias tiveram seu papel legalmente instituído como unidade responsável pelo recebimento de manifestações acerca dos serviços públicos prestados. Além disso, há vários normativos que disciplinam a atuação da Ouvidoria, como o Decreto n. 9.492/2018, o Decreto n. 10.153/2019, a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além da Portaria CGU n. 581/2021. Internamente, é respeitado o previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário n. 0043/2021.

## **3 Equipe da Ouvidoria**

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

As demandas são recepcionadas, examinadas, encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e, posteriormente, analisadas as respostas pela equipe da Ouvidoria e remetidas ao(à) manifestante, assim como são executados os procedimentos de avaliação e monitoramento dos processos.

A Ouvidoria é composta, atualmente, pela Ouvidora Interina, Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo, e pelos Assessores Técnicos: André Luiz Lacerda Medeiros, Gabriel Alberto Cabral Linares, Larissa dos Santos Aguiar e Luciana Silva Alves.

## **4 Algumas atividades desempenhadas em 2023**

Durante o ano de 2023, a equipe da Ouvidoria esteve envolvida em diversas atividades tanto em âmbito institucional quanto externo, participando de cursos e eventos relacionados à realidade do setor. Essas participações incluíram ainda envolvimento em capacitações específicas que abordaram questões relevantes também para a Universidade. Na sequência, são citados algumas.

### ➤ **Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB**

A Ouvidoria esteve representada em todas as reuniões do Conselho de Direitos Humanos da UnB no transcurso do 2023, tendo em vista as relevantes pautas acerca da implementação da Política de Direitos Humanos da UnB.

Importante destacar a participação da Ouvidoria no Grupo de Trabalho (GT) para o desenvolvimento de propostas de protocolos e fluxo processual dos procedimentos de apuração das denúncias de assédio moral, sexual e discriminações e outras violências na UnB, constante da Resolução CAD n. 15/2023. Fizeram parte do referido GT: Secretaria de Direitos Humanos (Coordenação), Ouvidoria, Decanato de Assuntos Comunitários, Decanato de Gestão de Pessoas, Decanato de Administração, Comissão de Ética, Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar.

### ➤ **Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)**

A Ouvidoria compõe os Conselhos Superiores da UnB, com direito a voz e fez-se presente em todas as reuniões, no transcurso de 2023, acompanhando as questões relevantes tratadas e que podem refletir diretamente na nossa atuação.

### ➤ **Comissão Permanente de Proteção de Dados Pessoais**

A Ouvidoria/SIC é membro da Comissão Permanente de Proteção de Dados Pessoais e objetiva contribuir com a implementação da política de proteção de dados pessoais no âmbito institucional, participando e acompanhando as diretrizes acerca da temática.

### ➤ **Seminário SISOUV, Conectando Vozes e Construindo Soluções**

Promovido pela Controladoria-Geral da União, o evento, em âmbito nacional, ocorreu na Faculdade de Tecnologia da UnB entre os dias 20 e 21 de novembro de 2023, com a parceria da Ouvidoria. O objetivo do Seminário foi reunir ouvidoras e ouvidores das unidades setoriais do SisOuv para a difusão de conhecimentos, bem como troca de experiências a partir de temáticas atuais existentes nesse setor de escutatória.

## ➤ **Ambientação de Novos Servidores da UnB**

A Ouvidoria é constantemente convidada e acredita ser relevante estar presente nesse momento de apresentação da Universidade aos servidores que estão ingressando na Instituição. A palestra é sobre ética e integridade.

É muito relevante fazer uma apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria e pelo SIC, pois muitos desses servidores poderão ser os respondentes setoriais das demandas encaminhadas.

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

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela equipe, a Ouvidora e a Assessoria participaram de eventos externos, reuniões e cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos.

Sempre que necessário e possível são realizadas reuniões com as áreas mais demandadas ou com aquelas com maior número de demandas com respostas em atraso, a fim de identificar os gargalos e contribuir com a construção de soluções para benefício dos usuários do serviço público.

Além disso, a capacitação constante da equipe é um ponto observado de forma favorável e sempre incentivado.

## **5 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas**

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

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria da UnB realiza análise prévia do conteúdo do relato, podendo encaminhar para outros órgãos, arquivar, responder ou tramitar internamente.

A partir dessa atuação, neste relatório serão apresentados os dados referentes às manifestações tramitadas internamente para as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, bem como aquelas respondidas pela própria Ouvidoria.



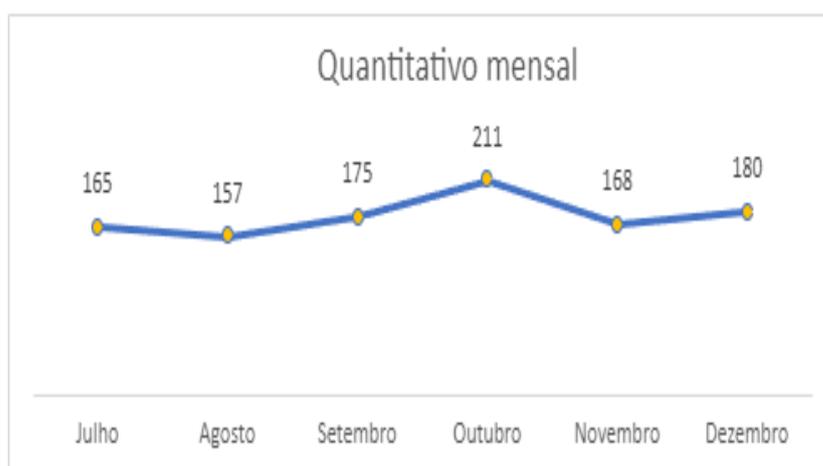
Fonte: Painel Resolveu, CGU, 2024

Como pode-se observar, a Ouvidoria recebeu mais de 2.250 manifestações em 2023. As manifestações arquivadas e encaminhadas também demandam das equipes de Ouvidoria tempo e conhecimento para que seja realizado o direcionamento adequado.

No que diz respeito às demandas recepcionadas e tramitadas internamente na Universidade, verifica-se que foram 2.182 manifestações, com 100% concluídas e tempo médio de resposta de 14,21 dias.

Desse total, 1.056 manifestações foram registradas no 2º semestre de 2023, conforme quadro abaixo:

**QUADRO 1 – Descritivo dos tipos de manifestações**

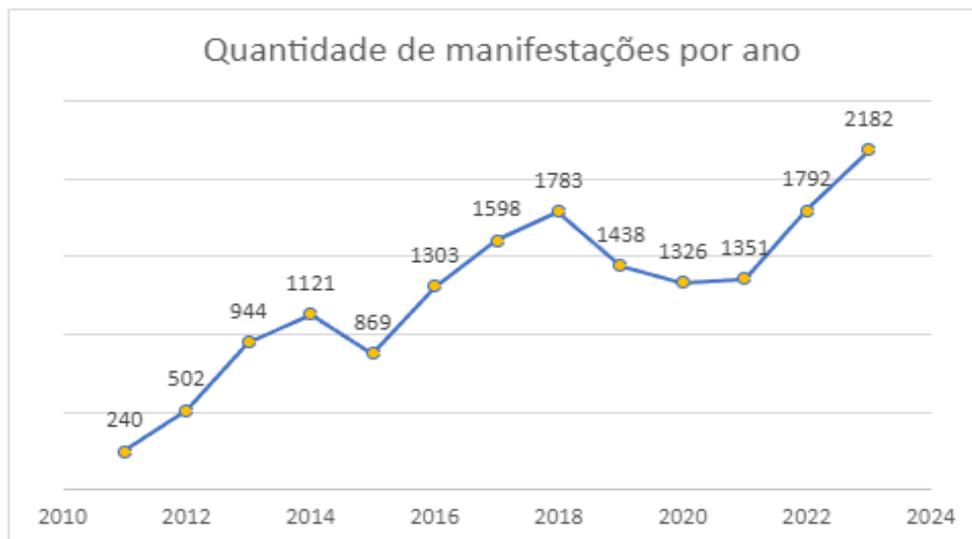


Fonte: OUV/UnB, 2024.

Verifica-se que os meses com maior incidência de demandas foram outubro e dezembro com 211 e 180 manifestações respectivamente.

Em outubro, destacam-se as queixas relacionadas à infraestrutura dos *campi*, em especial à climatização de salas de aula e ambientes fechados da Universidade em razão da onda de calor que ocorreu em todo o País durante esse mês. Consequentemente, a Prefeitura foi a unidade mais acionada no mês. Por sua vez, em dezembro, verificou-se que as demandas foram mais diversificadas.

**GRÁFICO 1 – Quantidade de Manifestações por Ano**



Fonte: OUV/UnB, 2024.

Importa explicitar que além das manifestações recepcionadas por meio da Plataforma de Acesso à Informação e de Ouvidoria, a Ouvidoria realiza pré-atendimento – que consiste no atendimento e orientações presencialmente, via telefone e por *e-mail*.

Resta esclarecer que isso demanda muito tempo e não consta dos registros oficiais da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Não raro, a equipe realiza atendimentos presenciais que se estendem por um período prolongado no dia, todavia, muitas vezes, não levam ao registro de manifestação, mas acolhimento/canal de escuta. Além disso, são respondidos ou encaminhados diversos *e-mails* diariamente, que também não são contabilizados. Registre-se, inclusive, que nenhuma correspondência eletrônica fica sem resposta. E, ainda, em 2023 foram contabilizadas mais de 144 horas de ligações, conforme dados solicitados à Secretaria de Tecnologia da Informação (telefonía).

#### ➤ **Demandas por tipo de manifestação – 2º/2023**

Cada manifestação é classificada em um tipo, por conteúdo: (1) comunicação de irregularidade: como descrito no art. 23, § 2º, do Decreto n. 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade; (2) denúncia: irregularidade, ato ilícito ou violação de direitos; (3) elogio: satisfação do(a) cidadão(ã) com atendimento público; (4) reclamação: insatisfação com o serviço público; (5) solicitação: pedido de adoção de providências na UnB via Ouvidoria; (6) sugestão: proposta de melhoria para os serviços Institucionais.

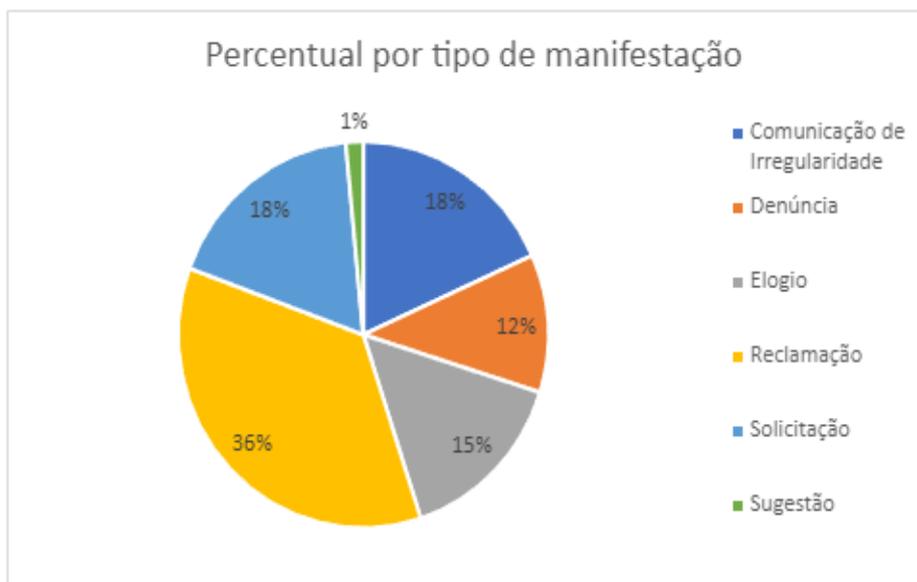
## QUADRO 2 – Descritivo dos tipos de manifestações – 2º/2023

Tipo	Concluída	Tramitação	Total
Comunicação de Irregularidade	193	0	193
Denúncia	122	0	122
Elogio	160	0	160
Reclamação	375	1	376
Solicitação	189	0	189
Sugestão	16	0	16
Total	1055	1	1056

Fonte: OUV/UnB, 2024.

Verifica-se que “Reclamação” foi o tipo de manifestação mais recorrente no 2º semestre de 2023. Todavia, é importante destacar que os tipos denúncia e comunicação de irregularidade corresponderam juntos ao mesmo percentual (36%), o que demonstra a necessidade de atuação de órgãos apuratórios da Instituição, pois ultrapassa o nosso limite de atuação, legalmente previsto.

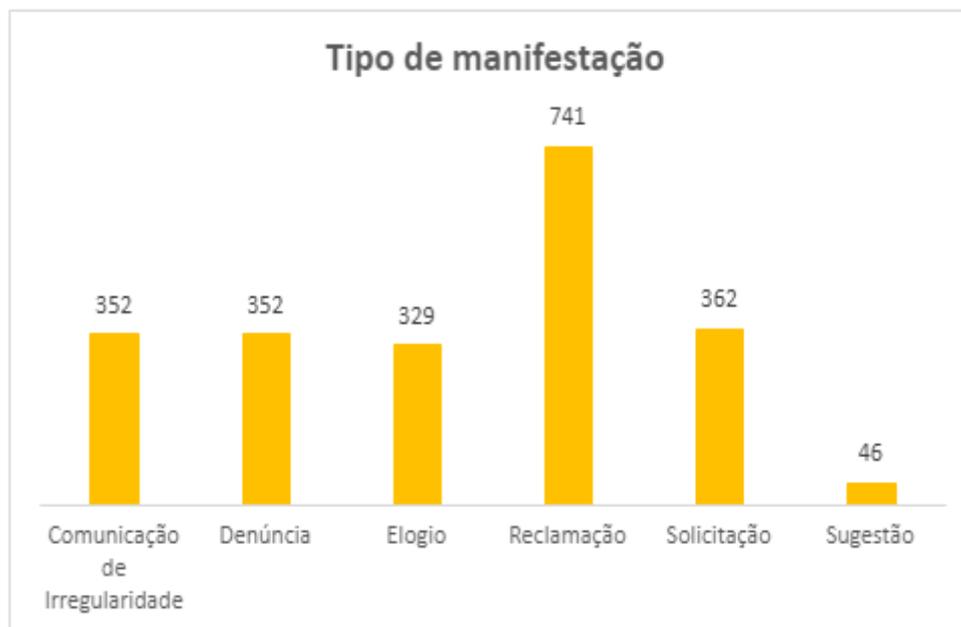
## GRÁFICO 2 – Percentual por tipo de manifestação



Fonte: OUV/UnB, 2024.

No ano de 2023, o total de manifestações conforme a tipologia está descrito no quadro abaixo:

### QUADRO 3 – Descritivo dos tipos de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2024.

Observa-se que não houve modificação significativa, mantendo “reclamação” e “denúncia” e “comunicação de irregularidade” como as tipologias mais demandadas.

#### ➤ Demandas por canal de acesso

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

No que diz respeito ao SEI, a Ouvidoria evita adotar esse tipo de acesso, pois não teria como controlar a disponibilidade e a visualização da manifestação pelos servidores lotados em um dado setor (o controle às informações contidas no processo), ou seja, não teria como garantir a salvaguarda de identidade, conforme previsto na LAI e na LGPD). Quando necessário, isso é garantido pela equipe da Ouvidoria por meio de processos sigilosos, em que apenas as pessoas necessárias são cadastradas para terem acesso ao teor das demandas avaliadas como mais sensíveis.

#### ➤ Demandas por público

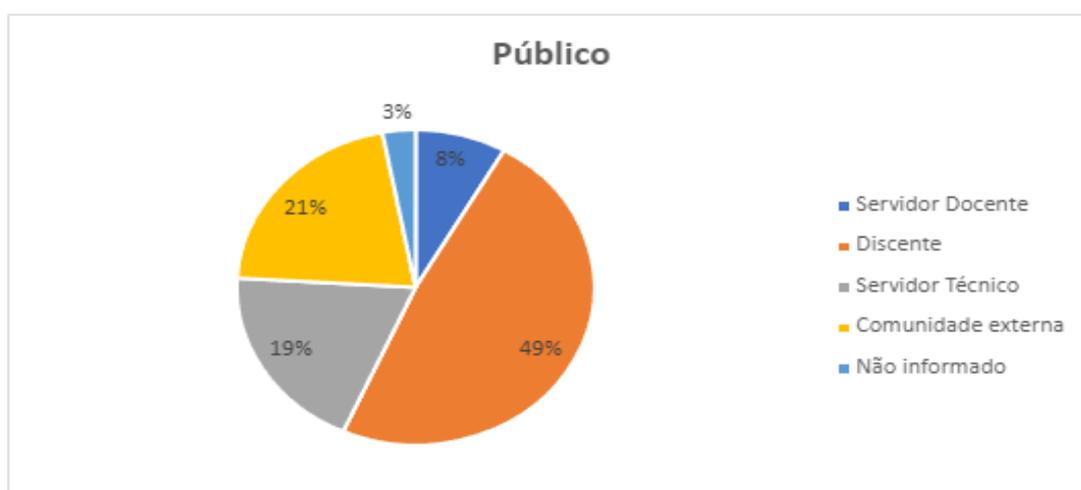
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, a categoria “discente” apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 46% (quarenta e seis por cento).

#### QUADRO 4 – Demandas por público

Público	
Servidor Docente	91
Discente	487
Servidor Técnico	204
Comunidade externa	210
Não informado	64

Fonte: OUV/UnB, 2024.

#### GRÁFICO 3 – Demanda por público



Fonte: OUV/UnB, 2024.

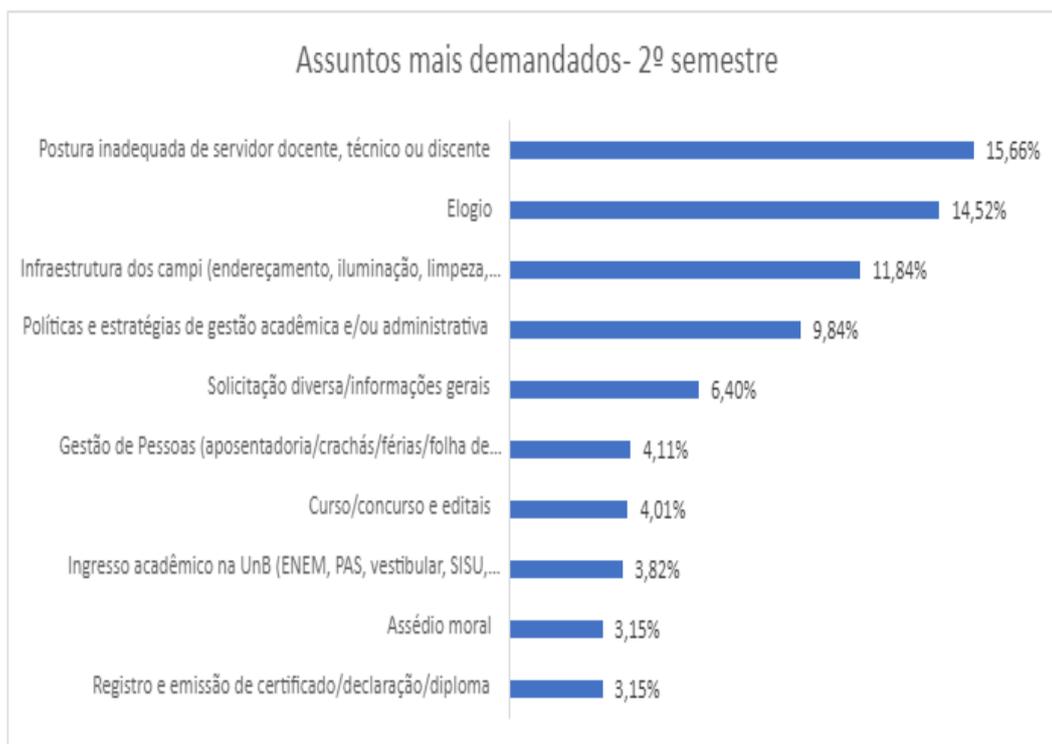
#### ➤ Dos assuntos mais demandados

O Gráfico 4 relaciona, de forma decrescente, os dez assuntos mais demandados. Destaca-se o tema “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente”, responsável por 15,66% das demandas recebidas no 2º/2023. Nota-se que os relatos são em virtudes de comportamentos considerados inapropriados ao ambiente universitário, impactando na prestação de serviços e no convívio entre docentes, técnicos e discentes.

Por outro lado, os elogios configuram-se como o segundo assunto mais demandado (14,52%), o que demonstra reconhecimento das qualidades e de exímia prestação dos serviços públicos.

Importa destacar ainda o assunto “Infraestrutura dos *campi*”, que teve um aumento significativo no 2º semestre comparado ao 1º/2023. Isso decorre dos problemas com os ares-condicionados, por diversos motivos, ocasionados pelas ondas de calor que atingiram o Brasil em 2023.

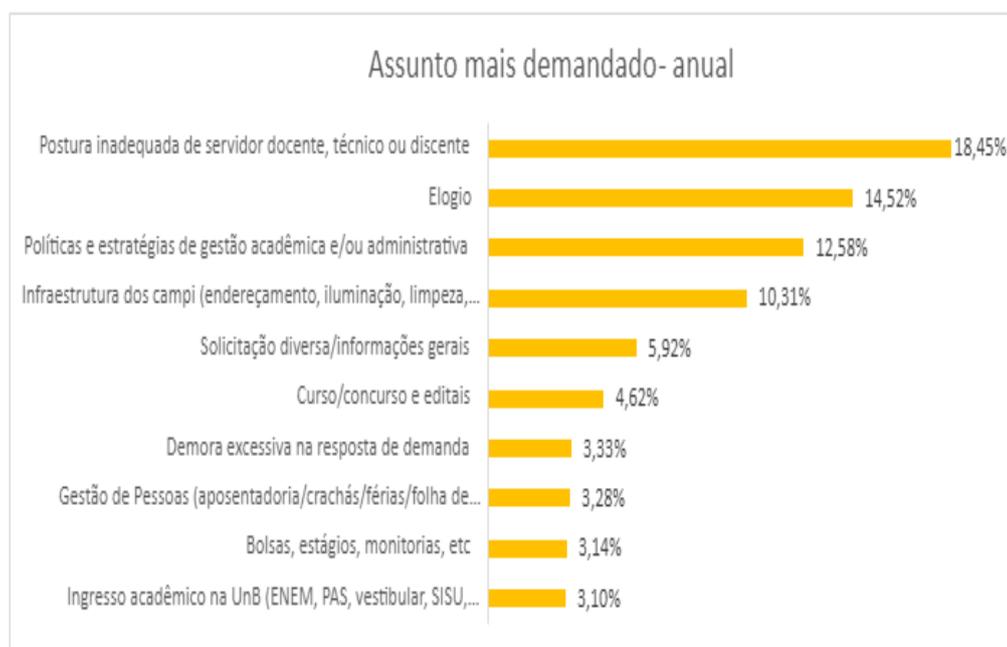
**GRÁFICO 4 – Dos assuntos mais demandados em 2º/2023**



Fonte: OUV/UnB, 2024.

No que diz respeito ao dado anual, destaca-se a inversão de posição entre os assuntos “infraestrutura dos *campi*” e “políticas e estratégias de gestão acadêmica”. Apesar de no cômputo geral, os problemas de infraestrutura terem fechado o ano em quarto lugar, é notório que houve impacto grande na comunidade acadêmica no segundo semestre. Isso pode ser um ponto de acompanhamento de setores, como Prefeitura e Secretaria de Infraestrutura em seus futuros planejamentos operacionais.

**GRÁFICO 5 – Dos assuntos mais demandados no ano de 2023**



Fonte: OUV/UnB, 2024.

## 5.1 Setores mais demandados no 2º/2023

Os setores mais demandados durante o 2º/2023 foram: a PRC, com 143 manifestações; o DGP e a OUV com 98 cada um, o DAC com 87; e o GRE com 83. No Apêndice A, pode ser verificado o quantitativo de todas as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição que foram demandadas pela Ouvidoria.

Em relação ao dado anual, a Prefeitura mantém-se em primeiro lugar, responsável por responder 12,24% das manifestações, seguido pelo GRE (11,50%), DAC e DGP (9,99%) e Ouvidoria (8,11%). Juntas essas unidades trataram e responderam a mais de 50% das manifestações direcionadas à Universidade de Brasília. Na tabela a seguir, destacam-se as dez unidades mais demandadas em 2023.

	<b>Unidade</b>	<b>Quant.</b>	<b>%</b>
1º	PRC – Prefeitura da UnB	267	12,24%
2º	GRE – Gabinete da Reitoria	251	11,50%
3º	DAC – Decanato de Assuntos Comunitários	218	9,99%
4º	DGP – Decanato de Gestão de Pessoas	218	9,99%
5º	OUV – Ouvidoria	177	8,11%
6º	SAA – Secretaria de Administração Acadêmica	143	6,55%
7º	DEG – Decanato de Ensino de Graduação	123	5,64%
8º	FD – Faculdade de Direito	101	4,63%
9º	SPI – Secretaria do Patrimônio Imobiliário	90	4,12%
10º	DAF – Decanato de Administração	77	3,53%

Fonte: OUV/UnB, 2024.

Cabe, neste ponto, elucidar os motivos pelos quais a Ouvidoria e o Gabinete da Reitoria aparecem entre as áreas mais demandadas.

No que tange à Ouvidoria, tratam-se de demandas finalizadas pela própria equipe, que após análise preliminar e em virtude da experiência adquirida consegue responder o demandante, dispensando o encaminhamento para outras áreas.

No que compete ao GRE, salienta-se o art. 8º do Regimento Interno da Ouvidoria, que determina o encaminhamento à Reitoria quando há necessidade de ciência/adoção de medidas cabíveis acerca de demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas áreas. Eleva-se a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para a melhoria dos serviços prestados pela UnB.

É fundamental ressaltar que a Ouvidoria está fazendo o seu papel ao tramitar todas as manifestações recebidas, bem como zelar pelo cumprimento dos prazos legalmente previstos. Destacam-se o art. 11 da Lei n. 13.460/2017, combinado com o art. 32, I, da Lei n. 12.527/2011:

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

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I – recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

## 6 Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O SIC atua no recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU e também por meio de atendimento presencial desde 2012. Por meio do Ato da Reitoria n. 1.695/2017, o SIC foi formalmente estabelecido como uma Coordenação da Ouvidoria.

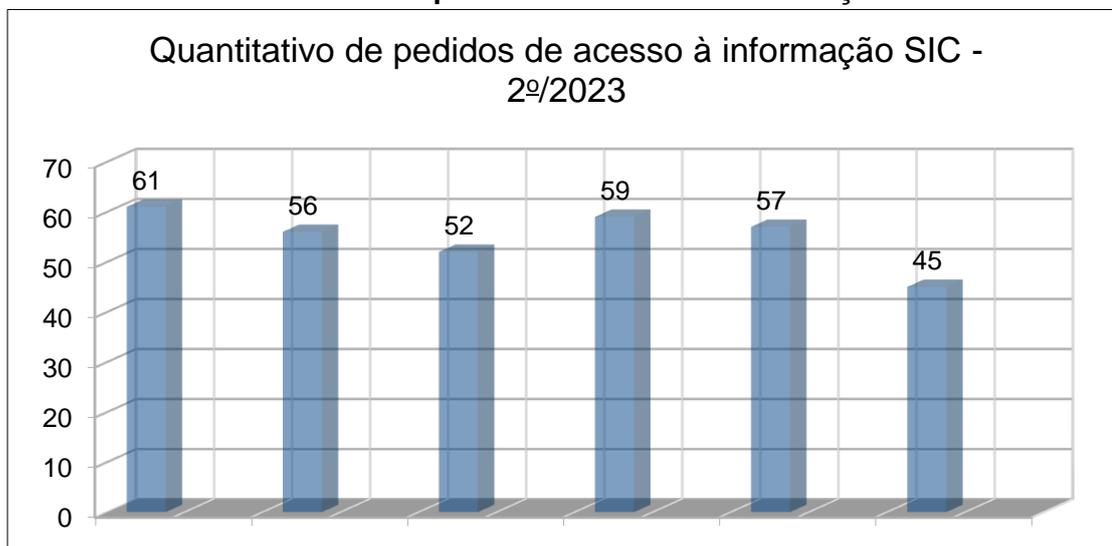
Supervisionado direta e diariamente pela Controladoria-Geral da União, o SIC disponibiliza informações a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, sem exigência de motivação. A regra estabelecida pela LAI é a publicidade das informações e o sigilo é tratado como exceção. Existem disposições legais que restringem o acesso a determinadas informações, notadamente ao que se refere a dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas), além de outros sigilos legalmente previstos.

No transcurso do ano de 2023, a equipe do SIC se resumiu a duas servidoras: Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora) e Renata Filgueira Costa (Assessora Técnica).

### ➤ O SIC em números

Durante o segundo semestre de 2023, o SIC/UnB registrou um total de 330 pedidos de acesso à informação. O tempo médio para emitir uma resposta foi de aproximadamente 10,77 dias. Observou-se que ocorreram 42 prorrogações de prazo, o que corresponde a 12,73% do total de pedidos recebidos.

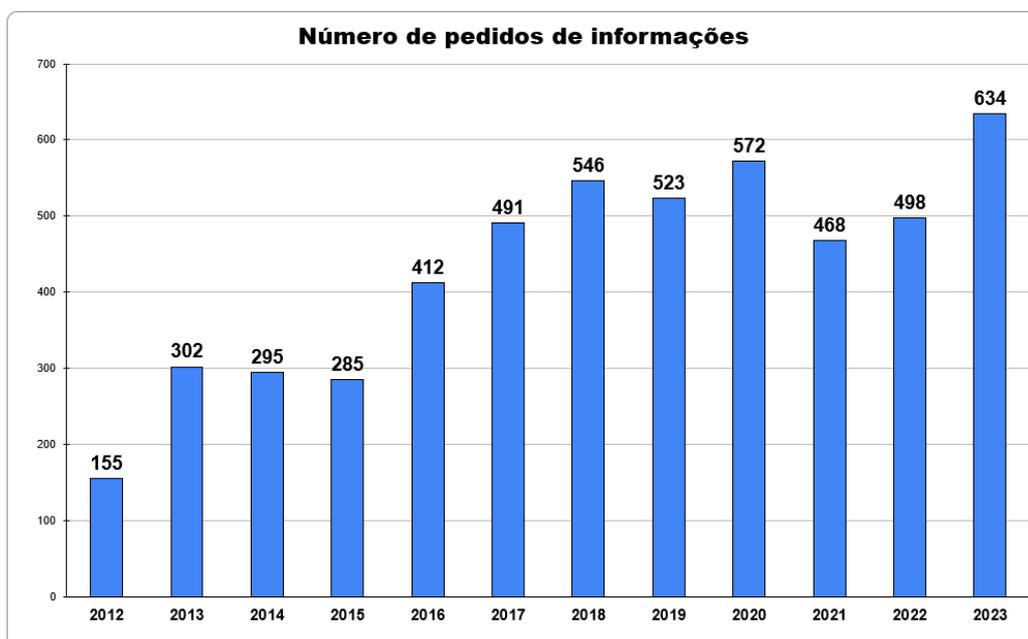
**GRÁFICO 6 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC**



Fonte: CGU, Plataforma Fala.BR, 2024

No transcurso do ano de 2023, foi recepcionado o montante de 634 pedidos de acesso à informação, com o prazo médio de resposta de 10,38 dias.

### GRÁFICO 7 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação ao longo do tempo



Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

#### ➤ Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2023

O quadro a seguir apresenta dados a respeito do *status* dos pedidos de acesso à informação fornecidas aos usuários durante o decorrer do semestre em comento.

### QUADRO 5 – Situação dos pedidos de acesso à informação

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	282
Acesso negado	20
Acesso parcialmente concedido	8
Informação inexistente	3
Não se trata de solicitação de informação	6
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	4
Pergunta duplicada/replicada	7

Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

➤ **Razões das negativas de acesso – 2º/2023**

**QUADRO 6 – Razões da negativa de acesso**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
Pedido genérico	6
Dados pessoais	5
Pedido exige tratamento adicional de dados	5
Parte da informação contém dados pessoais	4
Parte da informação inexistente	2
Processo decisório em curso	2
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1
Parte da informação demandará mais tempo para produção	1
Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

➤ **Temas das solicitações – 2º/2023**

O quadro apresentado na sequência apresenta os temas abarcados nos pedidos de acesso a informações que foram solicitados no 2º/2023, com ênfase para os dados da graduação/pós/extensão (67) e pedidos que envolvam gestão de pessoas (52).

**QUADRO 7 – Temas das solicitações (2º/2023)**

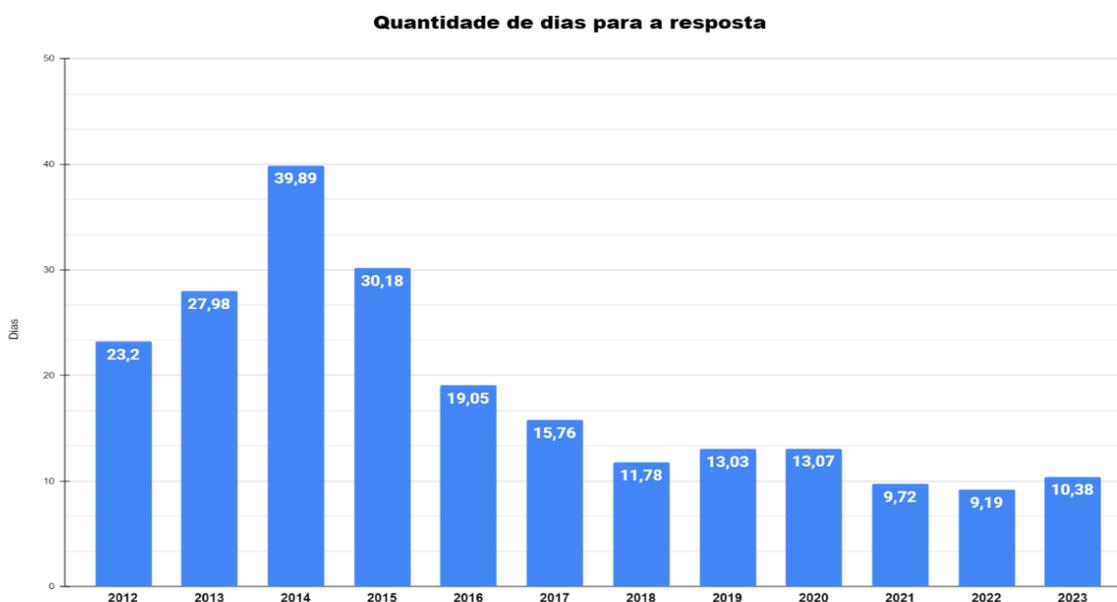
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Apresentação/existência de normativo/relatório/setor	35
Auditoria	1
Classificação de documentos	0
Cópia de processo NUP	12
Coronavírus (Covid-19)	0
Curso, concurso e editais	18
Dados da graduação/pós/extensão (alunos/cotas/cursos/disciplinas)	67
Gestão de Pessoas	52
Ingresso Acadêmico na UnB	15
Institucional (agenda, cargo, estrutura, organograma)	10
Lei Geral de Proteção de Dados	3
Licitações e Contratos	11
Não é pedido de informação	3
Solicitação Diversa/informações gerais	90
Receitas/ Despesas	10
Tecnologia da informação ( <i>sites/sistemas/matricula web</i> )	1
Registro e emissão de certificado/diploma/declaração	2

Fonte: SIC/UnB.

### ➤ Tempo de resposta – 2023

O SIC tem envidado esforços para garantir que o(a) solicitante receba suas respostas no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais estabelecidos pela LAI (20 dias prorrogáveis por mais 10).

### GRÁFICO 8 – Quantidade de dias para a resposta



Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

### ➤ Da interposição de recursos – 2023

Além dos pedidos de acesso à informação, o SIC/UnB também registra os recursos de primeira instância, que são dirigidos à chefia imediata, e recursos dirigidos à autoridade máxima da Instituição, a Reitora. Esses procedimentos ocorrem no âmbito interno da Universidade. É relevante mencionar que é possível recorrer à Controladoria-Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

### QUADRO 8 – Da interposição de recursos

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
2023	634	78	32	22
2022	498	49	25	17
2021	468	44	20	11
2020	572	77	34	21
2019	523	74	28	15
2018	546	61	15	10
2017	491	54	13	7
2016	412	55	21	13
2015	285	41	17	14
2014	295	42	20	14
2013	302	47	23	18
2012	155	32	11	5

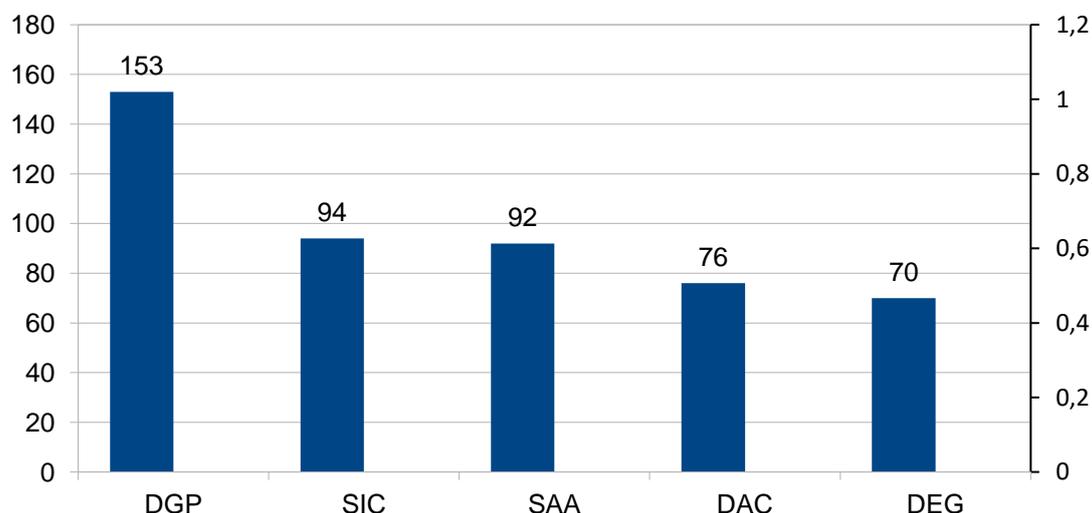
Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

## 6.1 Setores mais demandados – 2023

Os setores mais demandados no ano de 2023 foram: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), 153; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 94; Secretaria de Administração Acadêmica (SAA), 92; Decanato de Assuntos Comunitários (DAC), 76; Decanato de Ensino de Graduação (DEG), 70.

Quanto ao DGP e à SAA são setores muito demandados em virtude dos assuntos que lhes são afetos. Contudo, destacam-se pelo comprometimento das equipes de trabalho que observam o prazo de resposta institucional e o fazem com muita eficiência. No entanto, possivelmente por uma falta de cultura de pesquisar por parte da comunidade em geral, ainda há a apresentação de um volume de demandas que poderia ser facilmente consultada diretamente. Nesse sentido, o SIC figura como setor com grande demanda, pois as servidoras do SIC/UnB finalizam os pedidos sem tramitação processual quando possível em virtude de conhecer muitas respostas institucionais.

**GRÁFICO 9 – Setores mais demandados**



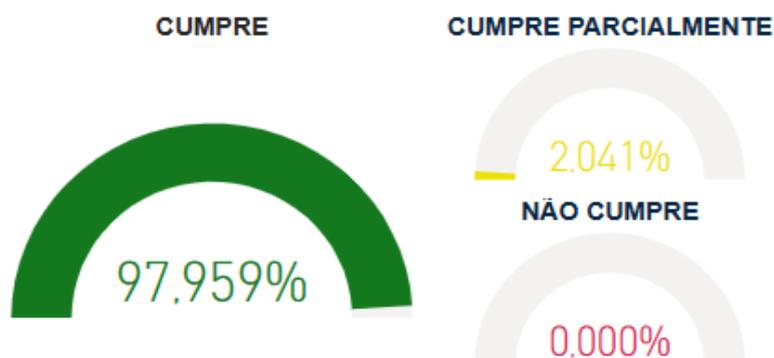
Elaboração própria, 2024.

## 6.2 Transparência Ativa

A transparência ativa tem como objetivo fornecer informações padronizadas ao usuário do serviço público sem a necessidade de solicitação prévia. Para garantir isso, a Controladoria-Geral da União disponibiliza Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o qual é atualizado periodicamente.

O citado Guia estabelece o conteúdo mínimo que deve ser divulgado e apresenta, de forma detalhada, como as informações devem ser organizadas e disponibilizadas, abrangendo 12 tópicos principais, os quais se desdobram em 49 itens com informações relevantes para o público em geral. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações e programas; 3 – Participação social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e transferências; 6 – Receitas e despesas; 7 – Licitações e Contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações classificadas; 10 – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); 11 – Perguntas frequentes e 12 – Dados abertos. Além desses, no Sistema de Transparência Ativa constam mais dois: outros e ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos.

## ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS ?



Fonte: CGU, Painel Lei de Acesso à Informação, 2024.

O Painel Lei de Acesso à Informação – disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> – mostra que, dos itens de transparência ativa já avaliados, a UnB chegou muito próximo de alcançar a totalidade da disponibilização ativa dos itens.

O único tópico que, atualmente, merece atenção diz respeito ao cadastramento das agendas das autoridades da Instituição no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-agendas). Esta demanda já está sendo providenciada (NUP 23106.010939/2023-02).

### 6.3 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.

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 da UnB, apresenta-se o *site* <http://dadosabertos.unb.br/>.

Trata-se de trabalho coletivo, estruturado pela Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA), da qual o SIC participa como membro e cuja atuação é acompanhada pela Autoridade de Monitoramento da LAI, consoante à legislação vigente.

Conforme pode ser verificado na imagem a seguir, a UnB alcançou a marca de 100% de abertura das bases de dados previstas, o que foi alcançado graças à Presidência da CPDA, exercida pela Secretaria de Tecnologia da Informação.



Fonte: CGU, Painéis, 2023.

Para o ano de 2024, fica a pendência da atualização do Plano de Dados Abertos, o que, de acordo com a legislação vigente, deve ocorrer a cada dois anos.

## 7 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços da Universidade que dispõe sobre os serviços, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento está publicada no link: [https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta\\_Cidadao.pdf](https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf).

Está pendente para o primeiro semestre de 2024, a apresentação de versão atualizada da Carta, conforme histórico constante do NUP 23106.107921/2021-52.

## 8 Serviços.gov

Com o anseio de contemplar, de forma direta ou indireta, as ações de lançamento dos serviços realizados pela Universidade de Brasília no portal do Governo Federal (gov.br), a UnB iniciou as atividades, conforme registrado no NUP 23106.076871/2019-30, que trata da Transformação Digital.

O mapeamento dos serviços e seus respectivos relatórios encontram-se no *link*: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-e-relatorios-de-avaliacoes>.

Em setembro de 2023, as informações disponíveis e as demandas em aberto foram finalizadas no painel e novos desdobramentos junto aos órgãos de controle estão sendo aguardadas.

## 9 Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

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.

A Portaria CGU n. 581/2021, em seu art. 55, postula: “Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 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 para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

No final de 2023, o Conselho de Usuário da UnB aparece estruturado e ampliado; doze enquetes foram lançadas, os serviços foram devidamente avaliados, nove relatórios foram elaborados e publicizados para a comunidade, consoante atesta a página: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-e-avaliacoes>.

No momento, não há pendências por parte da UnB. Estamos no aguardo da previsão de atualização da legislação que rege o tema, conforme reportado pela CGU em reuniões presenciais ocorridas no transcurso de 2023.

## 10 Avaliação de Satisfação

O painel Resolveu da CGU apresenta imagem acerca da resolutividade da Ouvidoria da UnB. No entanto, é um valor muito baixo de respondentes.



Fonte: CGU, Resolveu, 2024.

O mesmo pode se dito acerca da satisfação com o trabalho da Ouvidoria. O número de respondentes é muito baixo (235), visto que não é obrigatório responder. E há também a confusão entre a satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria e o fato de ter recebido uma resposta condizente com a expectativa do manifestante.



Fonte: CGU, Resolveu, 2024.

Com relação aos pedidos de acesso à informação, o Painel da LAI apresenta a imagem abaixo, que reflete a resposta de 95 solicitantes (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).



Fonte: CGU, Painel LAI, 2024.

## 11 Recomendações

Apresentamos à comunidade algumas recomendações pontuais.

- ✓ Recomenda-se a todos os setores da Universidade que mantenham atualizadas as informações contidas nos sites e páginas institucionais de modo rotineiro e periódico – a cada 30 dias –, fornecendo informações corretas acerca do organograma, horários de atendimento, nomes das chefias e os meios de contato, de cada unidade, assegurando o fornecimento da melhor informação possível ao cidadão que procura a UnB e suas respectivas áreas/unidades.

- ✓ O Decanato de Ensino de Graduação – em virtude de concentrar as informações acerca dos processos seletivos de ingresso acadêmico e das políticas de graduação – é bastante demandado, principalmente nas épocas de abertura de seleções. É fundamental que esse setor aprimore canais de atendimento ao público interessado, informando previamente os locais de atendimento presencial, os ramais telefônicos ativos e, também, disponibilize informações referentes a perguntas frequentes que são apresentadas ao Decanato.
- ✓ Recomenda-se a elaboração de página para a CPAD. É um setor apuratório muito importante e bastante demandado.
- ✓ É fundamental que a implantação do sistema Webex seja revista. A Ouvidoria recebe inúmeras ligações diárias em virtude de falta de atendimento telefônico por várias áreas da Universidade que não fazem atendimento telefônico nunca.
- ✓ Recomenda-se, aos gestores de todas as unidades, acadêmicas e administrativas, ampla divulgação das previsões constantes da Lei Geral de Proteção de Dados. Como pontos focais para eventuais dúvidas internas às unidades, é necessária atenção aos dados pessoais e dados pessoais sensíveis que não devem constar de NUPs gerados públicos ou com previsão de se tornarem públicos.
- ✓ Ao Gabinete da Reitora, recomenda-se a ampla divulgação da Resolução do CAD n. 15/2023 – que Institui a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual, Discriminações e Outras Violências, no âmbito da Universidade de Brasília (UnB) –, além do fluxograma vinculado a essa Resolução, objetivando a harmonia nos atendimentos e registros das Unidades Acadêmicas e Administrativas da Universidade, além de possíveis cursos de capacitações nessa temática para a comunidade universitária.

## APÊNDICE – Setores Demandados

	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
1º	PRC - Prefeitura do <i>Campus</i>	143
2º	DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	98
3º	OUV - Ouvidoria	98
4º	DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	87
5º	GRE - Gabinete da Reitoria	83
6º	SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	58
7º	DEG - Decanato de Ensino de Graduação	45
8º	FGA - UnB <i>Campus</i> Gama	41
9º	STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	36
10º	IL - Instituto de Letras	34
11º	INFRA - Secretaria de Infraestrutura	31
12º	BCE - Biblioteca Central	29
13º	FD - Faculdade de Direito	28
14º	IdA - Instituto de Artes	28
15º	FT - Faculdade de Tecnologia	27
16º	SPI - Secretaria do Patrimônio Imobiliário	26
17º	FCE - UnB <i>Campus</i> Ceilândia	24
18º	FE - Faculdade de Educação	22
19º	DAF/DCA - Diretoria de Contratos Administrativos	20
20º	DAF - Decanato de Administração	18
21º	FACE - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	18
22º	FM - Faculdade de Medicina	17
23º	CEAM - Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	16
24º	DPG - Decanato de Pós-Graduação	16
25º	FEF - Faculdade de Educação Física	15
26º	IP - Instituto de Psicologia	14
27º	IG - Instituto de Geociências	13
28º	DAC/DRU - Diretoria do Restaurante Universitário	12
29º	DEX - Decanato de Extensão	12

30º	FAU - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	11
31º	FS - Faculdade de Ciências da Saúde	11
32º	FUP - UnB <i>Campus</i> de Planaltina	11
33º	IF - Instituto de Física	11
34º	SeMA - Secretaria de Meio Ambiente	11
35º	CPAD - Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	10
36º	FAV - Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	10
37º	CEAD - Centro de Educação a Distância	9
38º	DAC/DACE - Diretoria de Acessibilidade	9
39º	DPI - Decanato de Pesquisa e Inovação	9
40º	ICH - Instituto de Ciências Humanas	9
41º	IE/CIC - Departamento de Ciências da Computação	8
42º	FAC - Faculdade de Comunicação	8
43º	C.E - Comissão de Ética	5
44º	DAC/DEAC - Diretoria de Esporte e Atividades Comunitárias	5
45º	IB - Instituto de Ciência Biológicas	5
46º	INT - Secretaria de Assuntos Internacionais	5
47º	PF - Procuradoria Federal junto a UnB	5
48º	ACE - Arquivo Central	4
49º	FT/ENM - Departamento de Engenharia Mecânica	4
50º	IE - Instituto de Ciências Exatas	4
51º	PRC/DIMAT - Diretoria de Manutenção, Reparos e Transportes	4
52º	FAV/HVET - Hospital Veterinário	3
53º	IPOL - Instituto de Ciência Política	3
54º	VRT - Vice-Reitoria	3
55º	IP/CAEP - Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos	2
56º	CET - Centro de Excelência em Turismo	2
57º	DAC/DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social	2
58º	FACE/ECO - Departamento de Economia	2
59º	IE/EST - Departamento de Estatística	2
60º	FCI - Faculdade de Ciência da Informação	2
61º	ICH/GEA - Departamento de Geografia	2

62º	IREL - Instituto de Relações Internacionais	2
63º	SDH - Secretaria de Direitos Humanos	2
64º	SECOM - Secretaria de Comunicação	2
65º	FE/TEF - Departamento de Teoria e Fundamentos	2
66º	FT/ENC - Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	1
67º	FT/ENE - Departamento de Engenharia Elétrica	1
68º	FS/DSC - Departamento de Saúde Coletiva	1
69º	FT/EPR - Departamento de Engenharia de Produção	1
70º	FACE/GPP - Departamento de Gestão de Políticas Públicas	1
71º	ICH/HIS - Departamento de História	1
72º	ICS - Instituto de Ciências Sociais	1
73º	FS/ODT - Departamento de Odontologia	1
74º	PCTec - Parque Científico e Tecnológico da UnB	1
75º	FE/PPGE - Programa de Pós-Graduação em Educação	1
76º	IL/TEL - Departamento de Teoria Literária e Literatura	1
77º	IdA/VIS - Departamento de Artes Visuais	1

Fonte: OUV/UnB, 2024.