

II Relatório Semestral de 2022 e de Gestão Anual da Ouvidoria



*Atuante como sempre,
necessária como nunca*



II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2022 E DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

Período: julho a dezembro de 2022

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

Decano de Extensão

Olgamir Amancia Ferreira

Decana de Gestão de Pessoas

Maria do Socorro Mendes Gomes

Decana de Pós-Graduação

Lúcio Remuzat Rennó Júnior

Decana de Pesquisa e Inovação

Maria Emília Machado Telles Walter

Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional

Denise Imbroisi

Chefe do Gabinete da Reitora

Paulo César Marques da Silva

Ouvidora

Maria Ivoneide de Lima Brito

Equipe Ouvidoria

André Luiz Lacerda Medeiros

Larissa dos Santos Aguiar

Renata Filgueira Costa

Equipe SIC

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora)

Juliano Petti

Elaboração e Revisão Textual

André Luiz Lacerda Medeiros

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Juliano Petti

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito

Renata Filgueira Costa

SUMÁRIO

1	Apresentação	5
2	Base legal	5
3	O papel da Ouvidoria	6
4	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	8
4.1	Equipe da Coordenação do SIC	8
4.2	O SIC em números – 2º/2022	8
4.3	Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022	9
4.4	Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022	9
4.5	Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022	10
4.6	Razões das negativas de acesso – 2º/2022	10
4.7	Perfil dos solicitantes – 2º/2022	10
4.8	Localidade dos solicitantes – 2º/2022	11
4.9	O SIC em números – Anuário 2022	11
4.10	Temas das solicitações – 2022	13
4.11	Redução no tempo de resposta – 2022	13
4.12	Da interposição de recursos – 2022	14
4.13	Setores mais demandados – 2022	15
4.14	Transparência Ativa	15
4.15	Dados Abertos	18
5	Carta de Serviços ao Usuário	19
6	Modelo de Maturidade em Ouvidoria	20
7	Serviços.gov	21
8	Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	22
9	Equipe da Ouvidoria	23
10	Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2022	24
10.1	Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho	24
10.1.1	XXII FNOUH XXII FNOUH e XIII Asamblea General y Seminario Defensorias de Derechos Humanos y fortalecimiento democrático, no IV Congreso Mundial por los Derechos de la infancia y la Adolescencia	25
10.1.2	Campanha de divulgação da Ouvidoria	26
10.1.3	Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB	26
10.1.4	Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)	27

10.1.5 Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD	27
10.1.6 Comissão da LGPD	27
10.1.7 Ações externas, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria	28
10.1.8 A Ouvidoria em ação	28
11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2022	31
11.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2022	31
11.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2022	32
11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2022	33
11.4 Demandas por público – 2º/2022	33
11.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2022	34
11.6 Setores demandados – 2º/2022	36
11.7 Setores mais demandados – 2º/2022	38
11.8 Índice de resolutividade – 2º/2022	39
11.9 Da evolução anual das manifestações recebidas – 2022	39
11.10 Redução no tempo de resposta – 2022	44
12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã	44
13 Recomendações	46
14 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)	48
15 Considerações finais	50
ANEXOS	53

1 Apresentação

Este relatório de gestão da Ouvidoria da UnB abrange as atividades desenvolvidas ao longo do 2º semestre de 2022, bem como apresenta os dados anuais e estatísticos relacionados às manifestações recepcionadas e às medidas adotadas durante o período. Essa iniciativa está em consonância com o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no que se refere aos princípios constitucionais da impessoalidade e da publicidade de atos emanados da Administração Pública.

2 Base legal

Os normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria são: a Resolução do Conselho Universitário nº 7/2011, a qual 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 nº 0043/2021, que aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria; a Instrução Normativa da Reitoria nº 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 nº 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 nº 7/2019 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, a qual apresenta a necessidade de: 1) conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos(às) cidadãos(ãs) o direito de participar da gestão da Administração Pública e fomenta a atuação das unidades de Ouvidoria; 2) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal; 3) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos(às) usuários(as). Observa, ainda, o Decreto nº 9.492/2018, o qual fortalece e articula os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil, acerca da participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as). E, na sequência, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 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 nº 13.460/2017, a qual dispõe acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da Administração Pública, além de fomentar o papel das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Ressalta-se, ainda, o Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos, entre outros.

Por fim, o Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018, além do Decreto nº 9.723/2019 e da Portaria nº 581/2021.

3 O papel da Ouvidoria

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

- I. promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar as suas manifestações;
- IV. orientar os(as) servidores(as) docentes, os(as) servidores(as) técnico-administrativos(as), os(as) alunos(as) e a comunidade externa a respeito da forma mais adequada de encaminhar as suas demandas, instruí-las e acompanhar a sua tramitação;
- V. receber denúncias, reclamações, simplifiquês, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e 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(a) servidor(a) junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII. encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o(a) manifestante a respeito das providências tomadas;
- VIII. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como propor o aperfeiçoamento desses serviços;
- IX. implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X. promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB ou entre as partes envolvidas no processo;
- XI. orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB existentes nesta Instituição (caso haja), promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa;
- XII. propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do(a) requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto às instâncias da Universidade, seja indispensável para solução do problema e atendimento do(a) interessado(a).

§2º A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da

identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) usuário(a) dos serviços públicos ou autor(a) da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

§3º Com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, são competências do SIC/UnB:

- a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

§4º A Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527/2011 será designada pelo(a) dirigente máximo da Universidade de Brasília.

§5º Compete à Autoridade de Monitoramento:

- I. assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011, do Decreto nº 7.724/2012 e demais legislações pertinentes ao tema;
- II. avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatório anual acerca do seu cumprimento;
- III. recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nessa Lei e seus regulamentos;
- IV. orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI (Lei de Acesso à Informação) e seus regulamentos.

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

Como forma de garantir o cumprimento das competências supracitadas, utiliza-se de alguns meios de registro de manifestação, a saber: atendimento presencial, sistema informatizado (Fala.BR) e correspondência (carta/ofício).

A Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica e comunidade externa – e a UnB, almejando realizar ações com vistas à garantia de controle e participação social ao abarcar os preceitos constitucionais da eficiência, da legalidade, da transparência, da moralidade, da economicidade, da publicidade, da efetividade, 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, a ética e a inclusão social.

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) compõe a Ouvidoria e será mais bem delineada na sequência.

4 Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão da UnB atende pedidos de informação pública, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012. O SIC/UnB desempenha atividades que promovem a transparência institucional, tanto da transparência ativa quanto da transparência passiva.

O trabalho dessa Coordenação, supervisionado diretamente pela Controladoria-Geral da União (CGU), 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).

Desde 2012 o SIC/UnB atua no recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU e também atua realizando atendimento presencial. Em 30/10/2017, por meio do Ato da Reitoria nº 1.695/2017, o SIC/UnB foi formalmente estabelecido como uma Coordenação da Ouvidoria.

De acordo com o art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para garantir o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. Na UnB, a autoridade de monitoramento é a Ouvidora.

4.1 Equipe da Coordenação do SIC

O SIC, no 2º/2022, contou com a seguinte equipe:

- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Coordenadora);
- Juliano Petti.

4.2 O SIC em números – 2º/2022

Durante o segundo semestre de 2022, o SIC/UnB registrou um total de 236 pedidos de informação, todos os quais foram prontamente atendidos. O tempo médio para emitir uma resposta foi de aproximadamente 10,45 dias. Observou-se que ocorreram 25 prorrogações de prazo, representando 10,59% do total de pedidos recebidos.

GRÁFICO 1 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 2º/2022



Fonte: Fala.BR, 2022.

4.3 Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022

QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação

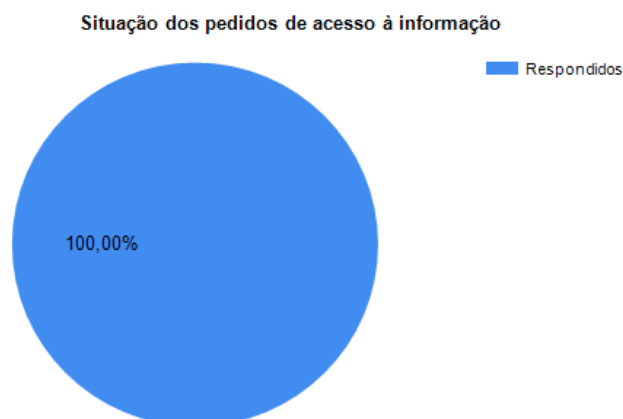
Total de solicitantes	170
Média de pedidos por solicitantes	1,3

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.4 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022

No segundo semestre de 2022, o índice de resolutividade dos pedidos de informação foi de 100%, o que significa que todos os pedidos foram encaminhados às unidades da Universidade detentoras da resposta institucional e nenhum pedido ficou sem resposta.

GRÁFICO 2 – Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022



Fonte: Fala.BR, 2022.

4.5 Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2022

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

GRÁFICO 3 – Situação dos pedidos de acesso à informação

Tipos de Resposta	Quantidade
Acesso concedido	173
Acesso negado	11
Acesso parcialmente concedido	8
Informação inexistente	4
Não se trata de solicitação de informação	5
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	4
Pergunta duplicada/replicada	31

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.6 Razões das negativas de acesso – 2º/2022

QUADRO 2 – Razões da negativa de acesso

Descrição	Quant.	%	% de pedidos
Dados pessoais	2	10,53%	0,84%
Pedido genérico	4	21,05%	1,69%
Pedido incompreensível	1	5,26%	0,42%
Pedido desproporcional	1	5,26%	0,42%
Parte do pedido é genérico	1	5,26%	0,42%
Informação sigilosa de acordo com a legislação específica	2	10,53%	0,84%
Parte da informação contém dados pessoais	2	10,53%	0,84%
Parte da informação demandará mais tempo para produção	2	10,53%	0,84%
Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	5,26%	0,42%
Parte da informação é inexistente	2	10,53%	0,84%
Processo decisório em curso	1	5,26%	0,42%
Total	19	100,00%	7,99%

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.7 Perfil dos solicitantes – 2º/2022

A maioria dos pedidos de acesso no segundo semestre de 2022 foi realizada por pessoa física, o que corresponde a 97,75%.

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

QUADRO 3 – Gênero

Gênero	
M	18,24%
F	20,00%
Não informado	61,76%

QUADRO 4 – Escolaridade

Escolaridade	
Pós-Graduação	9,41%
Ensino Superior	7,64%
Mestrado/Doutorado	12,35%
Não Informado	66,48%
Ensino Médio	4,12%

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.8 Localidade dos solicitantes – 2º/2022

Quanto à localização dos demandantes pelo País, o maior índice foi registrado no Distrito Federal, com 32 solicitantes, correspondendo a 18,82% do total.

QUADRO 5 – Localização dos solicitantes

Estado	Número de solicitantes
AC	2
BA	1
CE	2
DF	32
GO	2
MG	3
MS	1
MT	1
PA	1
PB	2
PR	1
RJ	5
RS	3
SC	1
SP	3
Não informado	110

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.9 O SIC em números – Anuário 2022

No ano de 2022, foram registrados e respondidos 498 pedidos de informação, na média de 9,19 dias para emissão de respostas.

Em 2021, o SIC registrou 468 pedidos de informação, dos quais todos foram devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta correspondeu a 9,72 dias. Do total, ocorreram 53 prorrogações de prazo, o que correspondeu a 11,43%.

No ano de 2020, foram registrados e respondidos 572 pedidos de informação, na média de 13,07 dias para emissão de respostas.

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

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

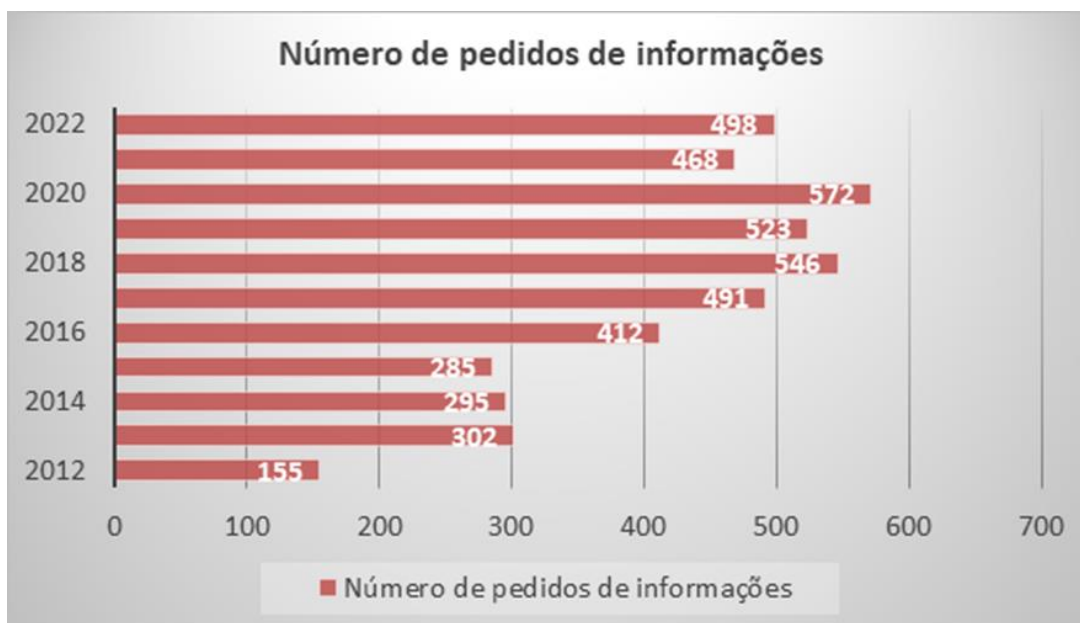
No ano anterior, em 2017, foram registrados e respondidos 491 pedidos de informação, na média de 15,76 dias para emissão de respostas.

O ano de 2016 registrou 412 pedidos de informação. Todos foram respondidos, utilizando-se a média de 19,05 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 23,79% prorrogações de prazo.

Foram registrados em 2015, 285 pedidos de informação, utilizando-se a média de 30,18 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 24,91% prorrogações de prazo.

O ano de 2014 registrou 295 pedidos de informação, utilizando-se a média de 39,89 dias para a emissão das respostas. Do montante total, ocorreram 26,44% prorrogações de prazo. Os dados em voga podem ser confirmados no gráfico a seguir e nos demais quadros que seguem:

GRÁFICO 4 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC



Fonte: Fala.BR, 2022.

É claramente perceptível a expansão nos pedidos de informações, desde o ano de 2012 até o ano de 2022. Tem-se significativo acréscimo de 343 pedidos, representando um aumento real de 321,29% (trezentos e vinte e um vírgula vinte e nove por cento) ao longo do período.

4.10 Temas das solicitações – 2022

O quadro a seguir apresenta os temas abarcados nos pedidos de acesso a informações que foram solicitados em 2022, com ênfase para os dados da graduação/pós/extensão (104) e pedidos que envolvam gestão de pessoas (85).

QUADRO 6 – Temas das solicitações – 2022

Assunto	Quantidade
Apresentação/ existência de normativo/ relatório/ setor	38
Auditoria	0
Classificação de documentos	0
Cópia de processo NUP	21
Coronavírus (COVID-19)	5
Curso, concurso e editais	34
Dados da graduação/pós/extensão (alunos/cotas/cursos/disciplinas)	104
Gestão de Pessoas	85
Ingresso Acadêmico na UnB	48
Institucional (agenda, cargo, estrutura, organograma)	28
Lei Geral de Proteção de Dados	4
Licitações e Contratos	12
Não é pedido de informação	10
Solicitação Diversa/informações gerais	60
Receitas/ Despesas	14
Tecnologia da informação (sites/sistemas/matricula web)	7
Registro e emissão de certificado/diploma/declaração	28

Fonte: Fala.BR, 2022.

4.11 Redução no tempo de resposta – 2022

Em relação ao tempo para fornecimento de resposta aos solicitantes, o maior período médio foi registrado em 2014, com a média de 39,89 dias. 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).

Por meio do Gráfico 5, verifica-se redução considerável de aproximadamente **30,7** dias para a emissão da resposta, fator preponderante que eclode no princípio da eficiência e da eficácia e, sobretudo, nos da regularidade e da transparência, o que corrobora com as metas estabelecidas nos indicadores e metas da OUV, via PDI, e da própria UnB.

GRÁFICO 5 – Quantidade de dias para a resposta



Fonte: Fala.BR, 2022.

4.12 Da interposição de recursos – 2022

Além dos pedidos de 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; sendo relevante mencionar que é possível recorrer à Controladoria-Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

QUADRO 7 – Da interposição de recursos

Ano	Pedidos	Recurso à chefia imediata	Recurso à MRT	Recurso à CGU
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: Fala.BR, 2022.

4.13 Setores mais demandados – 2022

Os setores mais demandados no ano de 2022 foram: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), 103; Secretaria de Administração Acadêmica (SAA), 92; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 86; Decanato de Ensino de Graduação (DEG), 49 e Decanato de Assuntos Comunitários (DAC), 22.

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

GRÁFICO 6 – Setores mais demandados



Elaboração própria.

4.14 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, é disponibilizado um Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o qual é atualizado periodicamente pela CGU. O 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.

A ação conjunta entre a Administração Superior, a Ouvidoria, o SIC, a SECOM, o DPO, entre outras áreas, eclodiu em esforços coletivos e necessários para implementar e aprimorar, significativamente, a transparência ativa na Universidade. Isso permitiu otimizar no portal www.unb.br a aba “Acesso à Informação”, a qual é atualizada sempre que necessário ou por eventual solicitação da CGU.

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

Ressalta-se, nessa direção, que mesmo sem o cumprimento de um dos itens, a UnB saiu da posição 165ª do *ranking* para a 63ª. Em relação ao todo, avançou 102 posições, o que destaca total comprometimento com a transparência pública. Mais detalhes podem ser visualizados no endereço: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Houve a disponibilização de grande parte das agendas das autoridades da UnB (1º ao 4º nível) como um dos tópicos em que ocorreram melhorias, porém, ainda sendo necessário adequá-lo ao e-agendas.

Relatório de Transparência Ativa

Órgão: UNB – Fundação Universidade de Brasília

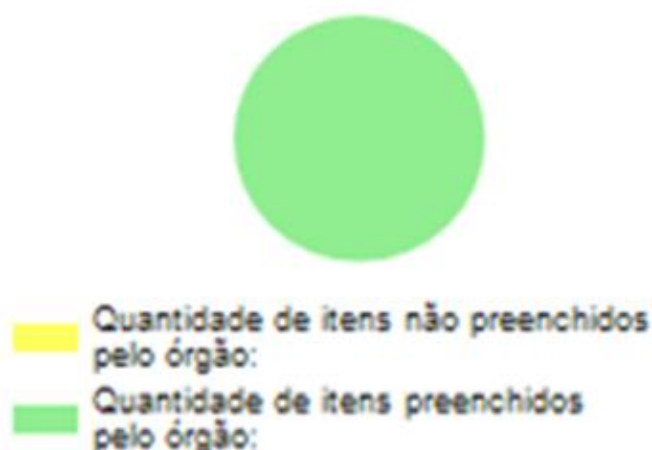
1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão:

Quantidade Total de Itens: 49

Quantidade de itens preenchidos pelo órgão: 49

Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão: 0

Situação de Preenchimento do STA



2 - Itens preenchidos pelo Órgão:

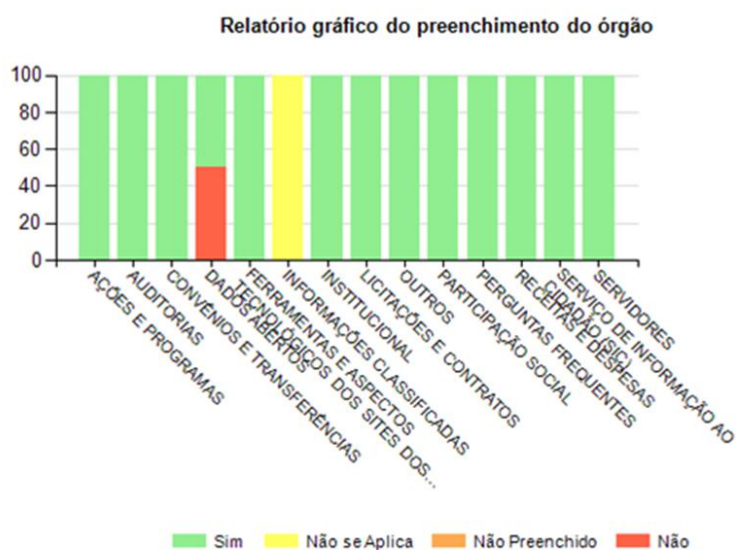
Quantidade de Itens com Resposta 'SIM':

39 (80%)

Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO':

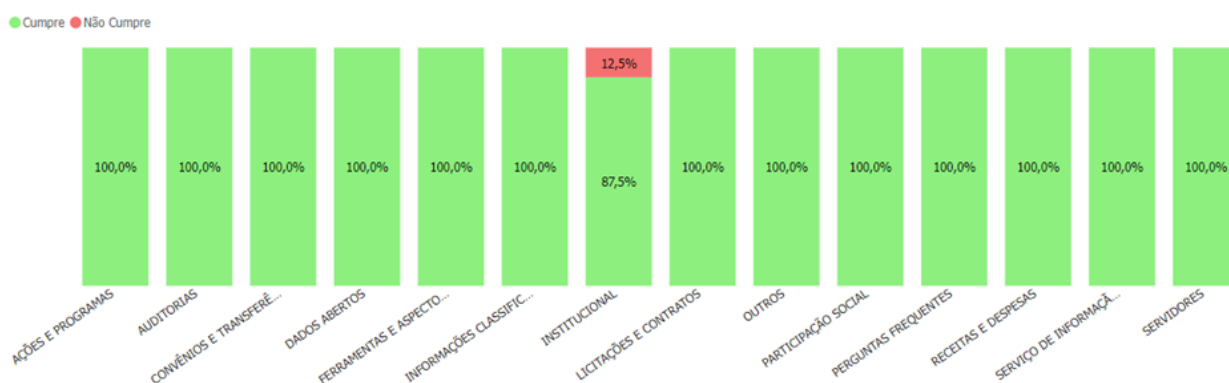
1 (2%)

Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA': 9 (18%)
 Quantidade de Itens sem Resposta: 0 (0%)
 Total de itens: 49



3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU: 49
 Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre': 48
 Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumpre': 1
 Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre Parcialmente': 0



O Painel Lei de Acesso à Informação – disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> – mostra que, dos itens de transparência ativa já avaliados, a UnB encontra-se com o índice de 97,959% de cumprimento e que os indicadores melhoraram consideravelmente.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

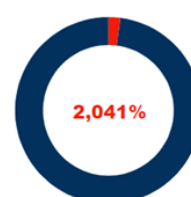
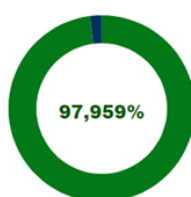
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **48**

RANKING DE CUMPRIMENTO

63° / 302

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



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

4.15 Dados Abertos

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

O Plano de Dados Abertos é um instrumento de planejamento e coordenação das ações de disponibilização de dados abertos na Universidade de Brasília válido para o biênio 2021–2023, cuja proposta para a abertura dos conjuntos de dados abarca as seguintes premissas:

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

A Política de Dados Abertos (Decreto nº 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 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 nº 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.

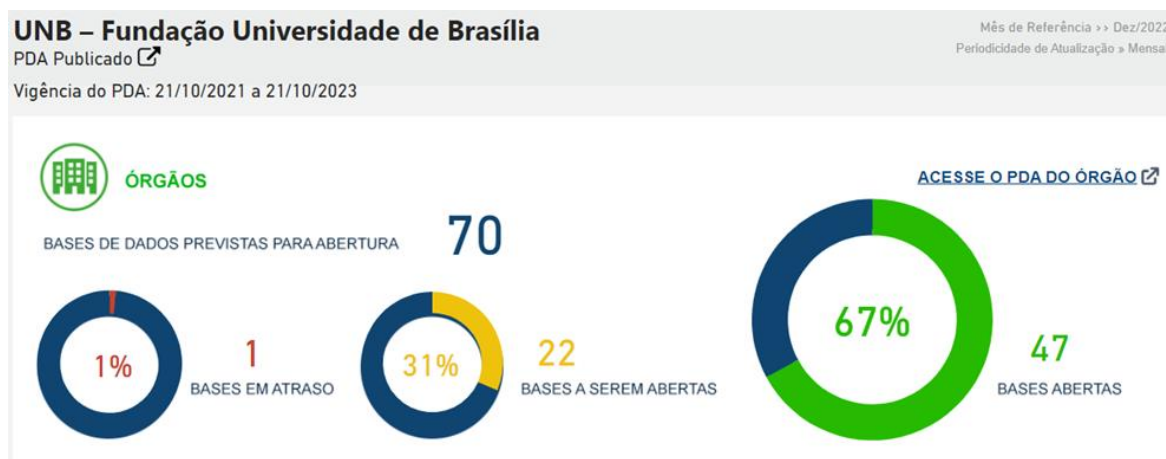
A visão geral e o quadro de cada órgão em relação à Política podem ser examinadas por meio do painel de monitoramento, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>. No caso específico da UnB, apresenta-se o *site* <http://www.dadosabertos.unb.br/> que contempla o tópico em tela.

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

O Painel de monitoramento da CGU, acessado em janeiro de 2023, apresentou como pendência a abertura de uma base de dados, a qual, na prática, foi lançada do portal, contudo em formato inadequado (.pdf), sendo mister a correção.

As atividades realizadas na implantação da política de dados abertos na UnB no ano de 2022, apesar das dificuldades, devem servir de base para a continuidade e o aperfeiçoamento dos trabalhos nos anos vindouros, no que tange à ampliação da

transparência ativa e dos dados abertos dentro da Universidade. Foi constatado, também, que 100% das bases de dados previstas para abertura em 2022 foram devidamente disponibilizadas. A UnB conta hoje com 47 (quarenta e sete) conjuntos de dados disponíveis para *download* no seu Painel Monitoramento de Dados Abertos e também no Portal Brasileiro de Dados Abertos, o que corresponde a 67% (sessenta e sete por cento) das bases abertas. Restando, então, para o ano de 2023, 22 (vinte e duas) bases a serem abertas, conforme a seguir.



Fonte: centralpainéis.cgu.gov.br, 2023.

5 Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria da UnB, juntamente com a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, a Administração Superior, a Secretaria de Comunicação e as mais diversas áreas acadêmicas e administrativas da UnB trabalharam para elaborar, estruturar, organizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei nº 13.460/2017. Por este documento, a Universidade deve informar quais os serviços que oferta, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Mediante trabalho minucioso, a Carta de Serviços ao Usuário da Universidade de Brasília foi entregue à Comunidade Acadêmica em dezembro/2020, conforme atesta o *link*: https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf.

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

É importante destacar que, em razão de a Universidade atuar de forma dinâmica e de eventual edição de regramentos legais, a exemplo a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, dentre outras, que também abarcam o tema em questão, emerge a necessidade de revisão geral e constante da Carta. Nesse contexto, uma nova versão da Carta aguarda para ser refeita, frente à dinâmica da própria Universidade e respectivas atualizações, com previsão para o segundo semestre de 2023.

Da mesma sorte, novos desafios formatam o cotidiano de trabalho, como o modelo de maturidade, mais bem delineado no próximo tópico.

6 Modelo de Maturidade em Ouvidoria

Em março de 2021, as ouvidorias públicas do País foram instadas acerca do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP). Trata-se de documento desenvolvido com o intuito de apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante controle direto da Controladoria-Geral da União.

A Portaria nº 581/2021 instituiu o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de diversas ações.

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o MMOuP é um questionário amplo, que busca mapear as competências e capacidades da Universidade a partir do delinear de seus objetivos e, por conseguinte, de suas dimensões assim fomentadas:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema. Dados extraídos da <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Capacidade>.

Nessa direção, as ouvidorias podem ser classificadas em quatro níveis de maturidade: limitado, básico, sustentado e otimizado. Conforme manual da maturidade, as “ouvidorias devem ser estruturadas em eixos consistentes de governança, legitimidade e autonomia técnica, e, preferencialmente, vinculadas ao nível estratégico da organização na qual estão inseridas”, a partir dessa visão, carece olhar-se de modo quadridimensional: de dentro para dentro, de dentro para fora, de fora para dentro e de fora para fora, visto configurar-se como importante instrumento de integridade pública.

O modelo em esteira, nos mais diversos tópicos, avalia a Ouvidoria e o seu reconhecimento como instância institucional, a sua capacidade técnica, formação, estabilidade e garantia da equipe que atua nessa unidade, a forma de nomeação do Ouvidor, os critérios, bem como o planejamento e a gestão eficiente no bojo de seu contexto e infraestrutura.

Entre outros tópicos de igual teor, as ouvidorias são desafiadas a efetuarem essa autorreflexão, de modo institucionalizado, nas múltiplas ações que contemplam, a exemplo do mapeamento dos serviços, do monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário e da transparência do serviço, fato que, por si só, já reflete três elementos de extrema importância: o controle social, a transparência de desempenho e, por conseguinte, os benefícios/resultados deste serviço.

Nesse cenário, a Ouvidoria, no transcurso do segundo semestre, foi desafiada a compreender o modelo de maturidade, buscando contemplar todas as dimensões propostas, otimizando-as. Os resultados efetivos foram avaliados pela CGU e contabilizados no transcurso do 2º/2022, e o Plano de ação foi delineado e está em fase de implementação, conforme atesta o *link*: https://www.ouvidoria.unb.br/images/modelo-maturidade/MMOUP_-_Plano_de_Ao_2022-2023.pdf

7 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), embasados no contexto do Raio-X do Governo Federal, a UnB iniciou as atividades, conforme registrado no processo nº 23106.076871/2019-30, que trata da Transformação Digital.

Conforme Ofício nº 132/2019 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, do Ministério da Economia, o objetivo do Raio-X do Governo Federal foi de "apoiar os órgãos e entidades com informações e ferramentas de apoio à gestão", outrossim, instituindo o Raio-X da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Nesse contexto, também cabe destaque à publicação do Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, a qual "Institui o portal único 'gov.br' e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo Federal".

O Portal gov.br tem por objetivo, conforme consta, reunir "em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo". A previsão era de que até dezembro de 2020 os *sítes* do Governo estivessem integrados, tornando o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais". Assim, foram estruturadas ações, mediante uma comissão multidisciplinar, cuja atuação tem como foco principal promover a inclusão dos serviços realizados pela UnB na plataforma indicada pelo Governo Federal. Os cadastros de acesso foram realizados e estão habilitados para os procedimentos necessários.

Embora Ouvidoria e SIC não façam parte da comissão supramencionada, essas ações estão absolutamente interligadas com outras ações que a Ouvidoria desenvolve e/ou monitora, como a Carta de Serviços ao Usuário, o estabelecimento do Conselho de Usuários e outras que repercutem nesse tema, de forma direta ou indireta, no todo ou em parte.

Portanto, as equipes da Ouvidoria e do SIC atuaram nesse cenário, mediante o levantamento e o mapeamento de serviços prestados, a partir da Carta, ao menos de uma parte deles, junto às áreas, com o fito de atualizá-los nos termos da legislação vigente e da operacionalização da inclusão e/ ou alteração dos registros indicados pela OUV/SIC para lançamento na plataforma, efetuada pela comissão assim constituída.

Esses pontos demandaram tempo, esforços e ações coletivas no transcurso de 2022 e, certamente, espriam-se para o transcurso de 2023, sendo mister a revisão constante dos serviços na plataforma devida, bem como a relação dos revisores da UnB, a serem indicados pelo GRE.

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>

8 Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

A Lei nº 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 nº 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”.

A Portaria nº 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.

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 nº 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.

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

Ainda em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, destacam-se:

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

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

Outras ações também foram executadas, como a elaboração da versão digital da carta, consoante o aprofundamento metodológico/revisão do que é serviço, para fins de inserção no Portal de Serviços.

Ainda, sensibilização das áreas a partir do lançamento dos editais de chamamento, por meio de circulares via SEI, do Informerede e contato direto com as diversas áreas, além da participação de algumas reuniões internas e externas e cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, tendo como foco a instituição do Conselho em esteira. Houve a elaboração da minuta do chamamento e de propostas de enquetes. Alcançando-se, destarte, os 5 passos abaixo descritos:



Fonte: CGU/OGU, 2022.

Ao cabo de 2022, o Conselho foi estruturado, aperfeiçoado e ampliado; nove enquetes foram constituídas e efetuadas, os serviços foram devidamente avaliados, os relatórios de cada uma das enquetes/serviços foram elaborados e publicizados para a comunidade, consoante atesta a página: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-e-avaliacoes>.

9 Equipe da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria da UnB, formada pela Assessoria Técnica e pela Ouvidora, 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, o pré-atendimento telefônico e via sistema SEI.

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

Este setor de escutatória está composto atualmente por:

- André Luiz Lacerda Medeiros (Assessor Técnico);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica);

- Maria Ivoneide de Lima Brito (Ouvidora);
- Renata Filgueira Costa (Assessora Técnica).

10 Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2022

Na ação contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria da UnB, o que coaduna com processo amplo de divulgação interna e externa de nossos serviços, esta unidade trabalhou no sentido de participar de importantes eventos e projetos que estiveram intrinsecamente relacionados à sua área de atuação e às recentes atribuições que lhe são pertinentes, conforme a constante e nova legislação que rege sua seara, não obstante as dificuldades existentes.

10.1 Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho

A atual gestão continuou atuando com um olhar de diálogo como instrumento para a construção de uma rede de parcerias com as mais diversas áreas, com vistas a fortalecer a Ouvidoria, os serviços prestados à comunidade acadêmica da UnB, bem como a melhoria de sua atuação em três áreas específicas, a saber:

- I. o papel da Ouvidoria no acolhimento: atua como ponte entre a sociedade – reclamação do(a) cidadão(ã) – e a Instituição, *locus* de decisão, como mecanismo de promoção de *accountability*, um canal de diálogo, mediante escuta sensível e eficiente;
- II. a Ouvidoria como agente formador: implica a capacitação de sua equipe e da comunidade envolvida, fato que se dá mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmitificação da própria Ouvidoria e os processos aos quais ela está engendrada, a partir da conscientização, o que eclodirá na sensibilização junto aos dirigentes e servidores da importância de sua 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 relacionado à promoção do intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre as áreas e com outros institutos de promoção de direitos, sobretudo, os humanos.

As frentes de trabalho supracitadas são efetuadas com a premissa de contribuir para a construção de políticas públicas que abarquem a UnB nos seus mais diversos âmbitos, velando pelos princípios fundamentais dos direitos humanos, da ética, da autonomia, da independência e da eficiência. Alicerces que objetivam a prestação de serviços públicos de qualidade, dentro dos princípios da legalidade, legitimidade, equidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficácia, o que poderá coadunar com a criação de mecanismos de monitoramento da prestação de serviços, uma de suas atribuições, e, por fim, com a consolidação de uma Universidade cada vez mais ímpar para a sociedade.

No campo educacional, cultura, ética e valores são questões muito importantes para a organização. Há uma função pedagógica intrínseca à Universidade que é a de

transformar pessoas e cidadãos. Essas dimensões devem, por sua vez, guardar relação com o que a sociedade julgar como justo, consideradas as leis, os regulamentos e usos e costumes. Nesse sentido, não basta à instituição cumprir com o dever de lecionar apenas, é necessário visão do todo, humanidade no trato e nas relações, respeito ao pensamento plural e à participação do(a) usuário(a) do serviço público. A conduta da liderança institucional, por meio de sua Administração Superior e setorial, deve fomentar procedimentos éticos, baseados na facilitação do diálogo produtivo e honesto. A ausência de diálogo nas organizações favorece a construção de relações pessoais e institucionais conflituosas.

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

A cultura do diálogo, da abertura do espaço de fala, do local democrático de acesso que respeita a liberdade de expressão, faz da Ouvidoria um canal valioso para a Universidade em termos de gestão e parceria com os membros da comunidade. Nesse cenário, a Ouvidoria integra o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), com objetivos, indicadores e metas próprias, além de outros valores, que norteiam a conduta de gestão do canal por meio de atuação integrada de diversas unidades/setores e com vistas a alcançar resultados institucionais e reforçar o atendimento de princípios como eficiência, eficácia, efetividade, transparência das ações e informações públicas.

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

10.1.1 XXII FNOUH e XIII Asamblea General y Seminario Defensorias de Derechos Humanos y fortalecimiento democrático, no IV Congreso Mundial por los Derechos de la infancia y la Adolescencia

O Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias e de Hospitais de Ensino em parceria com a Ouvidoria da UnB e demais regiões, organizaram e promoveram nos dias 24 a 26 de agosto de 2022 o XXII Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH, que teve como tema: Ouvidoria em Tempo de Transformação. O evento ocorreu em plataforma digital com transmissão ao vivo pelo *software* de teleconferência de vídeo Teams e pelo canal do YouTube.

A programação temática do XXII FNOUH contemplou sete painéis, colóquios com a participação do público, conferência de encerramento e o lançamento do Livro: Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios, organizados pela equipe da Ouvidoria da UnB, em parceria com a Secretária-Geral do FNOUH Ana Claudia Almeida e com a Presidente

do FNOUH Luciana Bertachini. A obra – publicada pela Editora UnB – pode ser acessada pelo Portal de Livros da UnB: <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/book/105>.

O alto nível dos debates contou com a primorosa contribuição do público, membros do FNOUH (mais de quatrocentos inscritos) que reafirmaram os objetivos do Fórum, com o fito de: difundir o instituto da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático no âmbito das instituições brasileiras de ensino superior e de Hospitais de Ensino; promover o intercâmbio de experiências com instituições do Brasil e do exterior; promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam ou tenham exercido a função de ouvidor nas Instituições de Ensino Superior e de Hospitais de Ensino, bem como entre os que atuam em atividades relacionadas à promoção da cidadania, da democracia e dos direitos humanos; reafirmar o papel do ouvidor nos espaços institucionais zelando pela essência de sua atividade com independência de manifestação e autonomia de avaliação, reforçando o posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional e sua parceria, quando for o caso, com a área jurídica, de Acesso à Informação, LGPD, auditorias internas, dentre outros pontos de igual importância.

Destaca-se, também, a participação da Ouvidoria da UnB na XIII Asamblea General y Seminario Defensorias de Derechos Humanos y fortalecimiento democrático, no IV Congreso Mundial por los Derechos de la infancia y la Adolescencia, na Ciudad de Córdoba, na Argentina, em novembro de 2022.

10.1.2 Campanha de divulgação da Ouvidoria

Em conjunto com a Administração Superior e demais unidades acadêmicas e administrativas da UnB, a Ouvidoria fomentou a agenda no sentido de realizar efetiva divulgação dos seus serviços, com vistas a ampliar o olhar acerca do papel e das atribuições que lhe são peculiares e disseminar sua função de mediadora entre a Universidade e a comunidade acadêmica.

As ações eclodiram em uma campanha de divulgação em massa, em curso desde os últimos anos e na execução do projeto da Ouvidoria Proativa, objetivando uma atuação cônica ao apresentar proposições de provável correção de rumos à Universidade como um todo, quando necessário. Assim, as visitas técnicas presenciais começaram a ser retomadas, gradativamente, ao tempo em que foram divulgados comunicados via Informerrede com a premissa de apresentar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria à comunidade interna. Consubstanciado no tema *Você conhece a Ouvidoria?*, também foram enviadas circulares via SEI à comunidade interna, com o objetivo de estabelecer/fomentar o nosso espaço de comunicação e, ao mesmo tempo, o canal para registro de manifestações.

10.1.3 Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB

A equipe da Ouvidoria esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Direitos Humanos da UnB no transcurso do 2022, mediante a premissa de implementar a inédita Política de Direitos Humanos da UnB, projetando-se a edificação de uma cultura de paz, de defesa da dignidade humana e do respeito às diferenças e da inclusão social.

10.1.4 Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)

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. Destaque-se 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.

10.1.5 Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD

A equipe da Ouvidoria participou da reunião coletiva entre as áreas supramencionadas, que abarcou temas ligados aos processos que envolvem as áreas, aos fluxos ora existentes, embasados em alguns casos concretos quanto às questões que envolvem a UnB, no que tange aos processos seletivos, possíveis casos de assédios e outros e também quanto às questões mais pontuais, objetivando melhoria da qualidade do atendimento e, por conseguinte, do ingresso na graduação e nas políticas atinentes à área, dentro do limiar de atuação de cada instância. Contribuiu, inclusive, para a discussão de um novo fluxo de acolhimento e encaminhamento de denúncias.

Outras ações que se destacaram e que também estiveram em parceria efetiva com o GRE foram:

- coordenação da transparência passiva (SIC);
- complementação e atualização da transparência ativa;
- monitoramento e implementação dos dados abertos (parceria com a STI e demais áreas);
- Plano de Integridade (participação no grupo e monitoramento de nossas ações);
- sensibilização das áreas quanto ao papel e a importância da transparência, do controle social, da Ouvidoria e do SIC, a partir da campanha de sensibilização, por meio de circulares via SEI, de informeredes etc.

10.1.6 Comissão da LGPD

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

Considerando a aprovação e estruturação da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foi organizado, por intermédio do Ato nº 1.172/2020, um grupo de trabalho envolvendo diversos setores, acrescido da participação de um representante do Serviço de Informação ao Cidadão. Na sequência, criou-se a Comissão Permanente de Proteção de Dados.

A citada Comissão tem a finalidade de implementação e proposição de regulamentação da LGPD dentro da UnB. Com o fito de assegurar o direito fundamental de acesso à informação aos cidadãos e atuar em conformidade com os princípios básicos da administração pública, vem se reunindo continuamente e trabalhando de forma efusiva para o cumprimento da finalidade para a qual foi estruturada. A equipe da Ouvidoria faz parte da Comissão e os resultados foram apresentados em reuniões próprias, no transcurso do ano de 2022.

10.1.7 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, entre os quais se destacam:

- Curso Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública - E.V.G.
- Curso de ambientação para novos servidores da UnB – UnB.
- Programa Universidade do Envelhecer – UniSER: arte de viver.
- Vivetec – Viver sem limites em corpos que interagem com tecnologias.
- Projeto Educação inclusiva: modos de fazer (Universidade Federal de Tocantins).
- *Workshop* de Gestão de Documentos, UnB/ACE
- Segundo Fórum de Ouvidoria Univesitária, Unifei
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, ENAP
- FNOUH
- XIII Asamblea General y Seminario Defensorias de Derechos Humanos y fortalecimiento democrático, no IV Congreso Mundial por los Derechos de la infancia y la Adolescencia, na Ciudad de Córdoba, na Argentina.

10.1.8 A Ouvidoria em ação

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 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 e/ou comunicações de irregularidades, que abarquem as políticas e os serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão pública, que, ao sair de seu “casulo”, dialoga com os diversos atores, mediante uma característica que lhe deve ser peculiar, qual seja, a escuta profunda, com vistas a fomentar um retrato da Instituição a partir do olhar do cidadão, enquanto importante instrumento de gestão, de governança.

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

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. 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, enquanto importante espelho da democracia e da participação social, elo entre a gestão pública, a Universidade e o/ã cidadão(ã), ao apresentar-se como instrumento de mediação e conciliação de conflitos, de diálogo e de transparência, ao contribuir para a disposição e a apresentação de dados e informações, prestação de contas, à sociedade, à busca do aperfeiçoamento do serviço público.

A Ouvidoria é uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover e fomentar a participação e o controle social, ao efetuar o tratamento das manifestações que abarcam as políticas e os serviços prestados pela UnB. Ela participa de todo o processo de construção e implantação de políticas públicas educacionais no âmbito da Instituição, apresentando alguns parâmetros, compostos por diretrizes gerenciais que poderão balizar a Administração Superior nas suas relações com o público. Cabe ainda à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração/aperfeiçoamento de procedimentos.

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

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

➤ ACE, DPO, SIC e OUV, mediante a premissa de integrar/implementar o módulo do Fala.BR e o módulo de Ouvidoria no SEI, bem como quanto à classificação dos processos sigilosos, nos trâmites da LAI e da LGPD, além do rol de informações classificadas ou não da UnB, a Carta de Serviços, os Serviços.gov e o Plano de Integridade.

- Participação no Programa de Riscos e Integridade da UnB e no ciclo de palestras sobre integridade e transparência.
- Reunião de apresentação com a SECOM.
- Reunião com o DGP – para tratar sobre ocorrências do ponto e suas nuances, além do Programa de Gestão.
- Reunião com o Chefe GRE, DEAC, SAA e EDU quanto aos assuntos atinentes ao Centro de Vivências.
- Participação na visita virtual da Administração Superior da UnB à FUP, FCE, entre outras.
- Reuniões da Comissão Permanente da LGPD.
- Reunião de planejamento com gestores da UnB.
- Reunião com a INFRA.
- Reunião com a INFRA, PRC, SPI e GRE.
- Reunião com o DPO.
- Reunião com a SPI.
- Reunião com a SDH.
- Reunião com o Comitê de Governança Digital.

- Reunião com a Comissão de Dados Abertos.
- Reunião com a GT de transformação digital.
- Reunião com o DAF a respeito dos processos atinentes à área.
- Reunião com a AUD, SECOM, STI a respeito das auditorias que abarcam as áreas em tela.
- Reunião com a VRT e outras áreas a respeito do GT de mediação de conflitos.
- Reunião com o DACES e o CEAD, para a apresentação do Plano de Acessibilidade da UnB.
- Reunião de apresentação do relatório entre gestores e Reitora.
- Reunião com a CGU atinente aos processos que nos contemplam e avaliação da OUV.
- Reunião com a DACES para implementação da acessibilidade na OUV.
- Reunião com o DGP atinente ao programa de gestão de trabalho.
- Reunião referente aos dados abertos na UnB: STI, CPDA e OUV.
- Participação no seminário da DASU: os desafios da promoção de saúde mental na educação.
- Reunião com o Decanato de Assuntos Comunitários, para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, na perspectiva de uma agenda positiva que proporcione atuação efetiva ante todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico.
- Reunião com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos.
- Participação nas cerimônias de outorga de título dos servidores.
- Reunião da Comissão Consultiva Permanente de Infraestrutura (CPIInfra).
- Reunião acerca da transparência ativa e do relatório da Auditoria, entre DAF, AUD, OUV, atinente ao Acórdão TCU para implementação do processo eletrônico.
- Reunião com a diretora do IdA e professores.
- 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 a Decana e/ou 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 outros pontos), bem como algumas questões referentes ao atendimento ofertado pela equipe médica nas perícias, ponto eletrônico, ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas, entre outros pontos.
- Editora da UnB, a respeito de todo o processo de organização, estruturação e outras ações referentes ao Centro de Vivências e encaminhamentos coletivos.
- Chefe de Gabinete da Reitora, com vistas à apresentação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, mediante a execução de seu plano de ação para 2022, perfil da situação atual da Ouvidoria, seus princípios, metas, bem como foram retratadas questões relacionadas às denúncias que envolvem algumas áreas e, ainda, tópicos que contemplam outros setores, além de providências em relação a processos e pontos internos da Ouvidoria, como a equipe e a organização de seu novo espaço físico, frente a suas demandas e desafios, além de 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, ao

Conselho dos Usuários, ao Serviços.gov, à transparência passiva e ativa, ao e-agendas, entre outros.

- Reunião acerca do PDI da UnB e das áreas, com as demais unidades da UnB, além do GRE, no que atine, em particular, à OUV, além de efetiva participação nas visitas às Unidades, organizadas pela Administração Superior.
- Reunião com a Diretoria do FNOUH, para organização do XXII Encontro do FNOUH.
- Reuniões com o ACE/CPADA para tratar de ações atinentes à LGPD e outros pontos de igual valor.
- Acolhimento aos discentes, por meio de entrevistas a respeito da Ouvidoria e demais temas imbricados.
- Reunião com algumas áreas, a exemplo da SECOM, no que tange à publicização das agendas e dos tópicos que abarcam a transparência ativa e o e-agendas.

Além das ações citadas, houve reuniões no âmbito interno, com a equipe da Ouvidoria, para discutir encaminhamentos em relação a todos os casos, tanto os restritos quanto os sigilosos, e as ações a serem delineadas junto às demais instâncias da UnB, além dos novos regramentos.

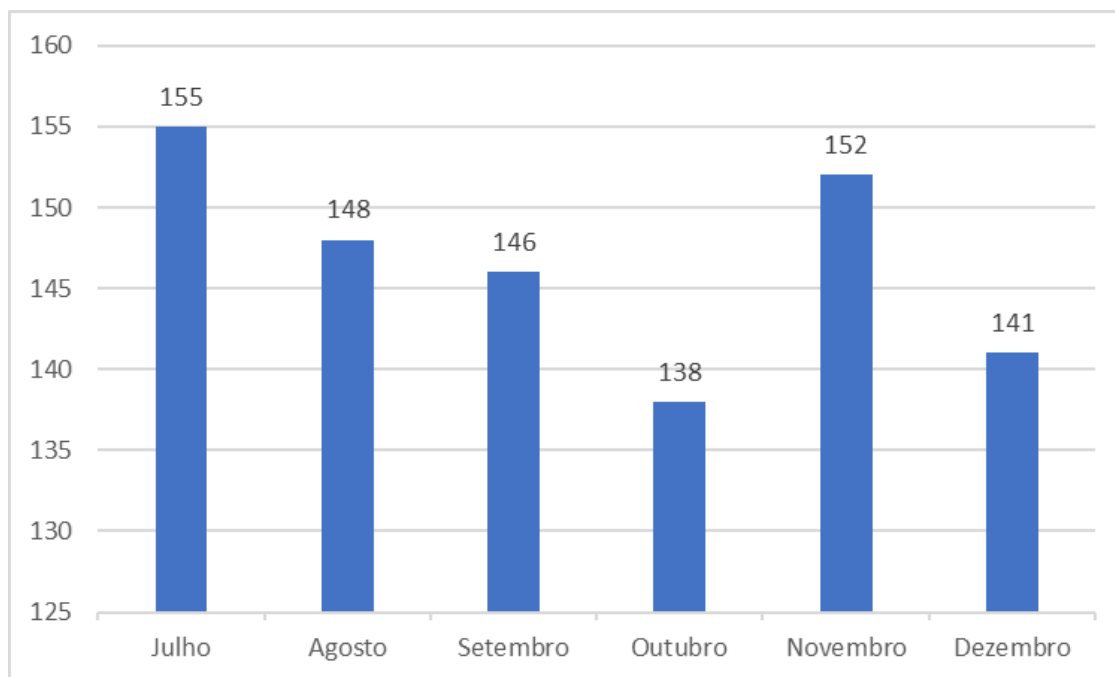
11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2022

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações, a Ouvidoria da UnB recebeu e tratou 880 manifestações, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2022. Do total, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas foram encaminhadas às áreas competentes.

11.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2022

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico subsequente, os meses com maior número de manifestações foram os de julho e novembro, cujo montante foi de 155 (cento e cinquenta e cinco) e 152 (cento e cinquenta e duas) manifestações respectivamente.

GRÁFICO 7 – Quantitativo mensal de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2022.

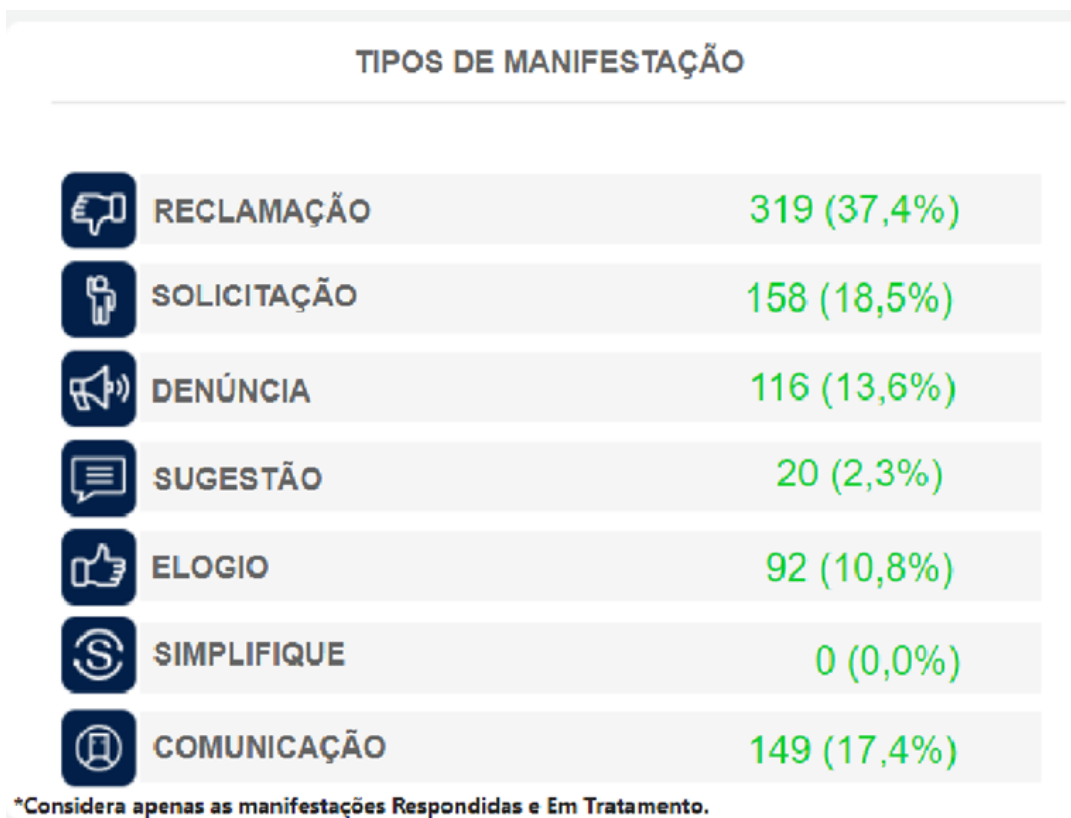
11.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2022

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

- Reclamação: 37,4% (trinta e sete vírgula quatro por cento) – 319 manifestações.
- Comunicação – denúncias ou reclamações anônimas: 17,4% (dezessete vírgula quatro por cento) – 149 manifestações.
- Solicitação: 18,5% (dezoito vírgula cinco por cento) – 158 registros.
- Denúncia: 13,8% (treze vírgula oito por cento) – 116 manifestações.
- Elogio: 10,8% (dez vírgula oito por cento) – 116 manifestações.
- Sugestão: 2,3% (dois vírgula três por cento) – 20 manifestações.
- Simplifica: 0,00% (zero por cento) – 0 manifestação.

O gráfico 8, ao explicitar o percentual de cada tipo de manifestação registrado no 2º/2022, consolida o tópico Reclamação como o mais demandado.

GRÁFICO 8 – Descritivo dos tipos de manifestações



11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2022

Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), pelo sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), por meio de correspondência (carta/ofício). Todavia, ainda em virtude da pandemia do coronavírus, a Ouvidoria da UnB teve seus atendimentos presenciais reduzidos no 2º/2022, tendo recepcionado a maior parte das manifestações através do Sistema Fala.BR.

No que diz respeito ao SEI, a Ouvidoria procura não adotar esse tipo de acesso, pois não teria como controlar a disponibilidade e a visualização da manifestação pelos servidores lotados em um dado setor (o controle às informações contidas no processo), ou seja, não teria como garantir a salvaguarda de identidade.

11.4 Demandas por público – 2º/2022

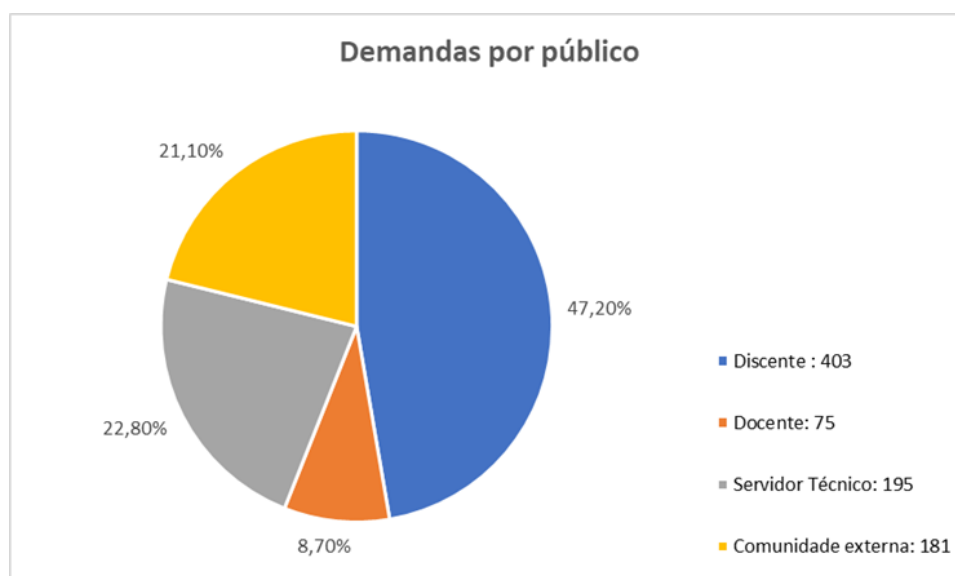
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 47,20% (quarenta e sete vírgula vinte por cento), conforme dados a seguir:

QUADRO 8 – Demandas por público

Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	181
Discente	403
Servidor Docente	75
Servidor Técnico	195

Fonte: OUV/UnB, 2022.

GRÁFICO 9 – Demanda por público



Fonte: OUV/UnB, 2022.

11.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2022

O Gráfico 10 relaciona, de forma decrescente, os assuntos mais demandados. A “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente” destaca-se como o tema de maior procura, com 157 manifestações. Isso converge para o entendimento de que é necessário que o servidor público compreenda seu espaço de prestador de serviço ao público, o que deve ser feito dentro do previsto nos mais diversos normativos, em particular, o Código de Ética, que prevê como agir: com urbanidade, cortesia, respeito.

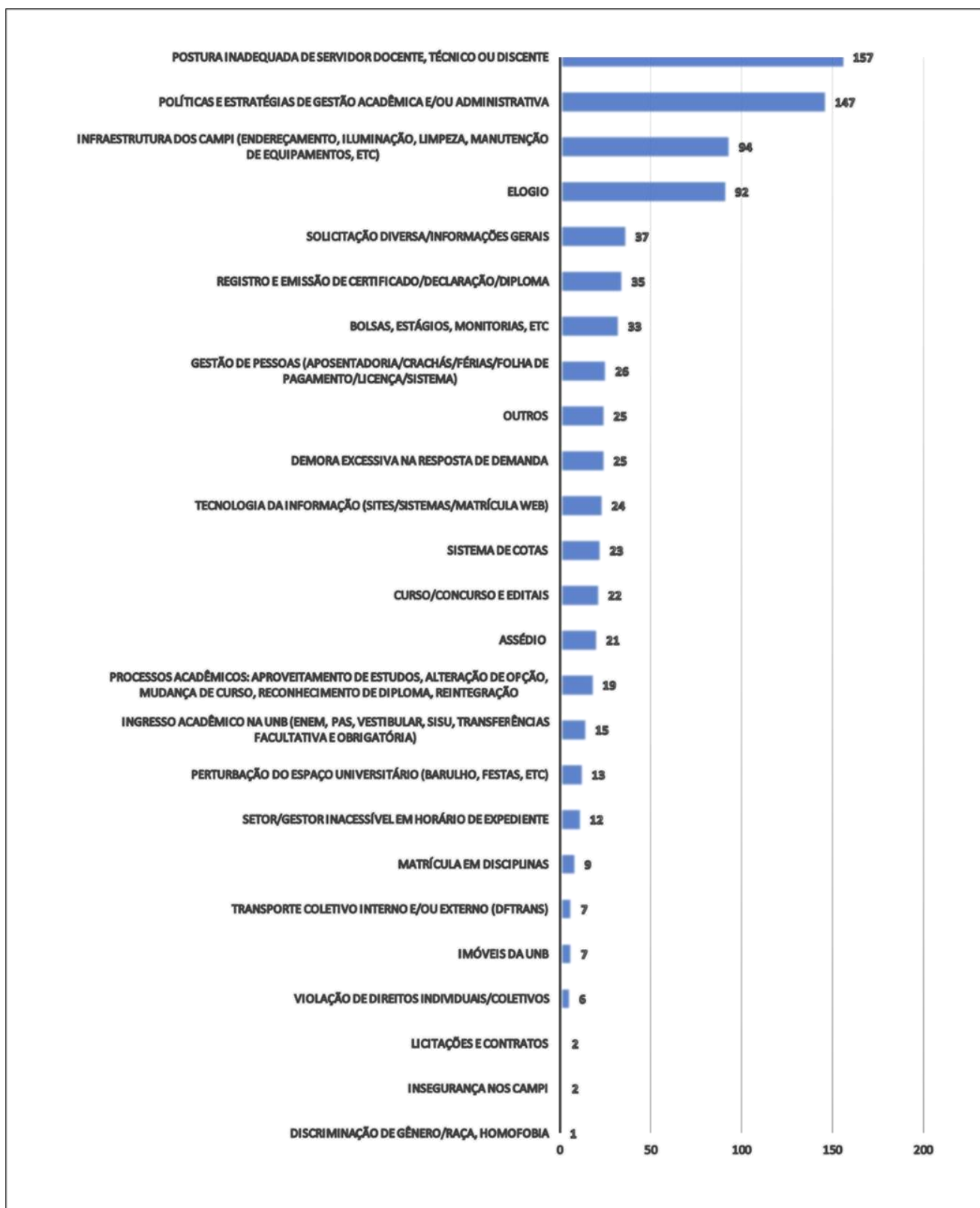
Recomenda-se que sejam realizadas campanhas que tratem do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, das regras deontológicas, vedações ao servidor público, de forma a lembrá-lo do seu papel e do seu comportamento na condição de servidor público da UnB.

Outro dado que merece destaque é o total de 92 elogios, o que implica reconhecimento das qualidades e de exímia prestação de serviços, explicitando uma política de alteridade e de reconhecimento do trabalho do outro, tão importante nesse momento de pandemia e de distanciamento social que marca o presente interstício.

Constata-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela quantidade de manifestações que trataram da temática de políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa, como constou do primeiro Relatório de 2022, o segundo também teve um número considerável de manifestações acerca do assunto. Nota-se maior busca

pela Ouvidoria, dissociada de um acontecimento específico, mas com o fito de implementação de novas políticas ou aperfeiçoamento dessas pela UnB.

GRÁFICO 10 – Dos assuntos mais demandados – 2º/2022



Fonte: OUV/UnB, 2022.

11.6 Setores demandados – 2º/2022

O quadro a seguir apresenta todos as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade de Brasília que foram demandados no período 2º/2022, com a respectiva quantidade de demandas (em ordem alfabética)

QUADRO 9 – Setores demandados

SETOR	SIGLA	Demanda
Arquivo Central	ACE	1
Auditoria Interna	AUD	1
Biblioteca Central	BCE	36
Centro de Educação a Distância	CEAD	4
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	14
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro Olímpico	CO	1
Comissão de Ética	CE	7
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	5
Decanato de Administração	DAF	23
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	46
Decanato de Ensino e Graduação	DEG	54
Decanato de Extensão	DEX	2
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	96
Decanato de Pesquisa e Inovação	DPI	4
Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	DPO	3
Decanato de Pós-Graduação	DPG	17
Departamento de Antropologia	DAN	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC	14
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	3
Departamento de Enfermagem	ENF	1
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	2
Departamento de Engenharia de Produção	EPR	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Estatística	EST	1
Departamento de Estudos Latino-Americanos	ELA	1
Departamento de Farmácia	FAR	2
Departamento de Geografia	GEA	2
Departamento de História	HIS	1
Departamento de Matemática	MAT	8
Departamento de Nutrição	NUT	1
Departamento de Odontologia	ODT	1
Departamento de Sociologia	SOL	3
Departamento de Teoria Literária e Literatura	TEL	1
Diretoria de Acessibilidade	DACES	6

Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	1
Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária	DASU	2
Diretoria de Contabilidade e Finanças	DCF	1
Diretoria de Contratos Administrativos	DCA	7
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	6
Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	DSQVT	1
Editora UnB	EDU	2
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	19
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	3
Faculdade de Ceilândia	FCE	27
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	9
Faculdade de Ciências da Saúde	FS	13
Faculdade de Comunicação	FAC	1
Faculdade de Direito	FD	10
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas	FACE	7
Faculdade de Educação	FE	30
Faculdade de Educação Física	FEF	18
Faculdade de Medicina	FM	8
Faculdade de Planaltina	FUP	1
Faculdade de Tecnologia	FT	11
Faculdade do Gama	FGA	9
Gabinete da Reitora	GRE	97
Hospital Veterinário	HVET	2
Instituto de Artes	IdA	10
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	6
Instituto de Ciências Humanas	ICH	6
Instituto de Ciências Sociais	ICS	5
Instituto de Física	IF	3
Instituto de Geociências	IG	2
Instituto de Letras	IL	45
Instituto de Psicologia	IP	8
Instituto de Química	IQ	8
Instituto de Relações Internacionais	IREL	3
Ouvidoria	OUV	65
Prefeitura do Campus	PRC	106
Procuradoria Federal junto à Universidade de Brasília	PF	2
Rádio e Televisão Universitárias	UnBTV	1
Restaurante Universitário	RU	12
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	67
Secretaria de Direitos Humanos	SDH	4
Secretaria de Infraestrutura	INFRA	13
Secretaria de Meio Ambiente da Universidade de Brasília	SeMA	5

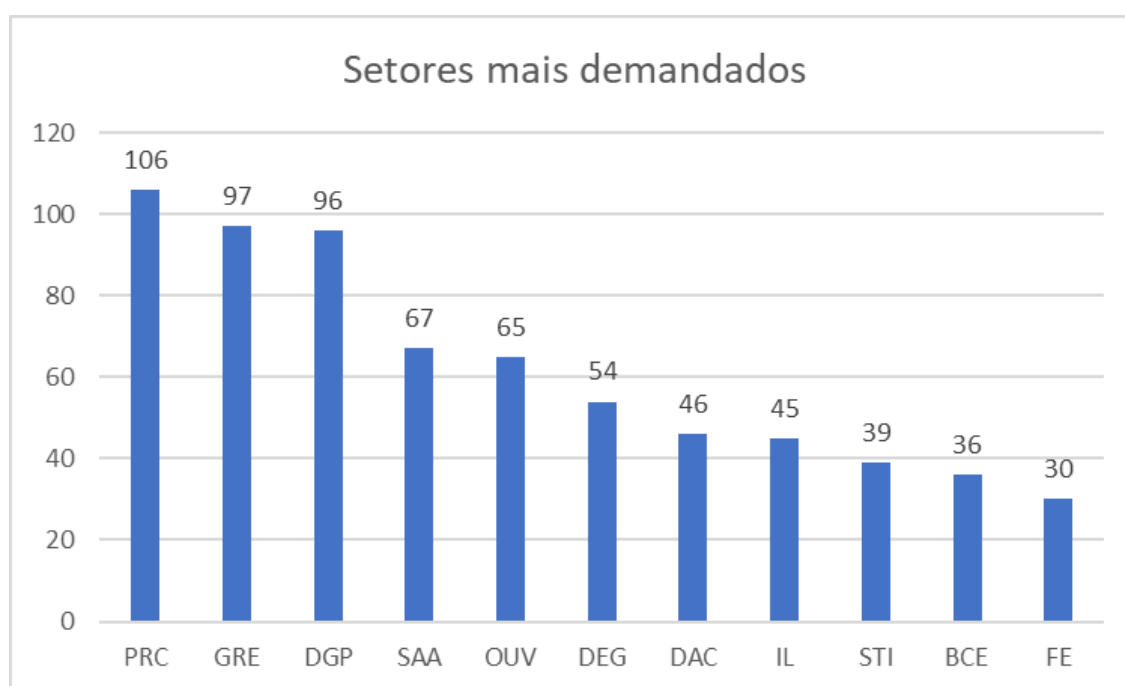
Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	39
Secretaria do Patrimônio Imobiliário	SPI	16
Vice-Reitoria	VRT	1

Fonte: OUV/UnB, 2022.

11.7 Setores mais demandados – 2º/2022

Os setores mais demandados durante o 2º/2022 foram: a PRC, com 106 manifestações; o GRE com 97, o DGP com 96; a SAA, com 67; em sequência o DEG, com o 54; o DAC com 46, o IL, com 45; a STI com 39; a BCE com 36; e, por fim, a FE com 30 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da UnB.

GRÁFICO 11 – Dos setores mais demandados



Fonte: OUV/UnB, 2022.

No que tange à Ouvidoria, a área aparece na condição de demandada em 65 manifestações, as quais foram finalizadas pela equipe, mediante análise preliminar, em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas. Cabe a ressalva de que esse número é referente às unidades demandadas dentro da Instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes, há necessidade de a mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor.

No que compete ao GRE, cabe 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 áreas. Assim, elevamos a hierarquia a fim de que novas políticas de gestão sejam trabalhadas para o melhoramento dos serviços prestados pela UnB.

11.8 Índice de resolatividade – 2º/2022

Todas as 854 (oitocentas e cinquenta e quatro) manifestações apresentadas a esse setor foram devidamente encaminhadas para as áreas e, basicamente 99% obtiveram respostas conclusivas pelos setores demandados via Ouvidoria. Em razão dos prazos, 9 (nove) ainda constavam em tratamento, quando do fechamento dos dados em tela.

Destaca-se que quinze foram arquivadas diretamente pelo sistema Fala.BR, em razão da falta de resposta frente ao pedido de complementação efetuado pela Ouvidoria da UnB.

FIGURA 1 – Índice de resolatividade – 2º/2022



Fonte: OUV/UnB, 2022.

A Ouvidoria da UnB compreende que entre seus grandes desafios encontra-se a premissa de responder, de maneira célere, eficiente e efetiva às demandas que lhe são direcionadas, o que, ao menos em tese, lhe confere credibilidade e repisa a importância de sua existência. Foram delineadas estratégias de ação e atuação, com o fito de fomentar as 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 todas as 854 manifestações.

11.9 Da evolução anual das manifestações recebidas – 2022

A Ouvidoria da UnB foi criada em 24/5/2011. Nesse ano foram recebidas 240 manifestações. Em 2012, obtivemos montante considerável de 502 manifestações, seguidas de 944 em 2013. Já em 2014 foram 1.121 manifestações. Por sua vez, o ano de 2015 registrou o total de 869 manifestações, sendo que essa queda foi registrada devido à desvinculação do Cespe com a UnB e sua mudança para a condição de Organização Social (Cebraspe). Na sequência, o ano de 2016 registrou o quantitativo de 1.303 manifestações, cujo total, novamente, em 2017, foi ampliado para 1.598. O ano de 2018 trouxe o total de 1.783 manifestações; o ano de 2019 registrou o montante de 1.438 e, por fim, o ano de 2020 totalizou 1.326 manifestações.

Breve comparativo entre os dados do ano de criação da Ouvidoria e os alcançados em 2018, o ápice, até então, dão conta de acréscimo substancial da ordem de 1.543 manifestações. No contexto, houve aumento aproximado de 742,5% (setecentos e quarenta e dois vírgula cinco por cento). Por sua vez, uma análise breve dos números atinentes aos anos de 2019 (1.438) e 2020 (1.326) explicita que houve redução significativa no número de manifestações, se comparadas ao ano de 2018; não obstante o aumento considerável da divulgação da Ouvidoria e de seus serviços. Essa queda converge para o entendimento de que houve, provavelmente, melhorias nos serviços prestados pela UnB e ofertados a comunidade acadêmica, o que é louvável.

O ano de 2022 registrou aumento no número de manifestações, cujo montante final foi de 1792. A nossa leitura a esse respeito segue dois caminhos: o primeiro, o retorno presencial, o que traz à baila os problemas, posto que a comunidade se encontra no espaço físico e, portanto, visualiza muito mais os pontos nevrálgicos como um todo e, por sua vez, a ampliação da demanda, provenientes de questões de infraestrutura, de contratos que não atendem à real demanda, entre outros.

GRÁFICO 12 – Evolução anual de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2022.

Em relação ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o ano de 2022, ressalta-se que a Reclamação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 37,07% (trinta e sete vírgula zero sete por cento), a saber: 641 manifestações, do montante de 1.792.

QUADRO 10 – Manifestações registradas na Ouvidoria por tipo – 2015 a 2022

Tipo de manifestação	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Comunicação (reclamação/denúncia anônima)	0	0	0	102	349	403	259	300
Denúncia	93	149	211	205	209	205	118	250
Elogio	21	45	124	131	117	142	190	180
Reclamação	483	695	828	609	480	316	435	641
Simplifica	-	-	-	5	1	1	1	1
Solicitação	257	397	400	704	251	225	323	340
Sugestão	15	17	35	27	31	34	25	35
Arquivadas	-	-	-	-	-	-	-	45

Fonte: OUV/UnB, 2022.

Se analisados os quantitativos de manifestações registradas mensalmente, é possível observar que, no que tange ao ano de 2022, em comparação ao ano de 2021, excetuando-se o mês de janeiro, os demais meses apresentaram aumento em sua totalidade, levando-se em consideração que existe enfática campanha de divulgação dos serviços de Ouvidoria, para que o cidadão apresente, cada vez mais, suas demandas.

Cabe ressaltar que o somatório das manifestações apresentadas acima inclui o quantitativo de manifestações arquivadas, a saber: 45.

QUADRO 11 – Manifestações registradas na Ouvidoria por mês – 2015 a 2022

Mês	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Janeiro	68	61	118	149	95	97	150	121
Fevereiro	59	85	92	205	95	85	129	143
Março	109	158	177	249	140	146	129	190
Abril	72	97	109	216	163	64	90	122
Mai	80	97	131	145	165	48	95	173
Junho	60	148	176	158	97	215	103	163
Julho	63	112	157	154	127	143	98	155
Agosto	59	136	184	152	128	140	133	148
Setembro	74	113	111	73	94	81	89	146
Outubro	72	120	149	130	105	86	85	138
Novembro	83	118	116	57	120	127	116	152
Dezembro	70	58	78	95	109	94	134	141

Fonte: OUV/UnB, 2022.

O tópico “Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente” apresenta substancial aumento, o que acentua a necessidade de que sejam efetuadas ações contínuas de capacitação de formação dos servidores quanto ao atendimento prestado ao cidadão. Por outro lado, o Elogio também recebeu número considerável de manifestações, o que demonstra que a satisfação e o reconhecimento dos usuários com o serviço prestado vêm aumentando gradativamente durante os anos.

Quadro 12 – Manifestações registradas na Ouvidoria por assunto – 2015 a 2022

Assunto	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Assédio	14	12	28	18	22	15	5	29
Bolsas, estágios, monitorias etc.	-	-	-	24	23	61	131	90
Coronavírus (COVID-19)	-	-	-	-	-	17	4	11
Curso/concurso e editais	39	46	51	54	86	64	80	60
Demora excessiva na resposta de demanda	120	187	160	74	60	72	130	85
Discriminação gênero/racial e/ou homofobia	2	46	3	2	1	1	2	1
Elogio	17	41	124	130	117	142	190	181
Gestão de pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licenças/sistema)	-	-	65	59	72	19	26	48
Imóveis da UnB	-	-	-	-	-	3	8	21
Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereçoamento, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)	77	81	105	38	91	25	3	118
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória)	54	47	51	23	53	38	80	37
Insegurança dos <i>campi</i>	5	8	41	25	21	6	-	02
Licitações e contratos	-	-	-	-	-	-	3	02
Matrícula em disciplinas	-	-	-	33	22	35	56	37
Outros	10	12	27	60	83	31	16	116
Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas, etc.)	8	12	19	46	17	5	-	16
Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	114	161	132	168	166	114	166	298
Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente	102	168	214	187	320	209	161	253
Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento	-	5	2	23	34	27	42	38

de diploma, reintegração								
Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	27	47	37	482	67	59	54	79
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	38	58	56	71	47	23	33	40
Sistema de cotas	-	-	-	-	-	204	30	32
Solicitação diversa/informações gerais	164	248	289	189	73	79	65	75
Tecnologia da informação (sites, sistemas, matrículaWeb)	37	68	48	19	36	58	50	47
Transporte coletivo interno e/ou externo (DFTrans)	11	18	25	21	18	-	2	11
Trote	1	-	-	-	-	1	-	-
Violação de direitos individuais/coletivos	29	38	121	37	7	18	14	20

Fonte: OUV/UnB, 2022.

A Ouvidoria da UnB busca sempre aprimorar sua atuação repensando a classificação e o fluxo de processos. Nota-se a partir da análise do quadro 12 que novas classificações surgiram a partir de 2020, o que não quer dizer que manifestações de mesma temática não tenham sido recepcionadas nos anos anteriores, mas sim apenas a melhor especificação de temas que requereram classificação mais detalhada. Por fim, os dados registrados anualmente são apresentados com o fito de que seja efetuado um retrato fidedigno da Ouvidoria.

QUADRO 13 – Manifestações registradas na Ouvidoria por público solicitante

Público solicitante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Comunidade externa	378	485	511	703	428	431	380	448
Discente	380	555	742	465	675	671	750	903
Docente	52	91	113	120	81	67	78	118
Servidor técnico	59	172	232	495	254	157	143	326
Total	869	1.303	1.598	1.783	1.438	1.326	1.351	1792

Fonte: OUV/UnB, 2022.

A Ouvidoria da UnB busca trabalhar e difundir a cultura do olhar da alteridade, equidade, da participação social, da transparência, da confiabilidade. Ao fazê-lo, procura executar suas ações e orientar seus processos com celeridade, eficiência, eficácia, efetividade e relevância, sobretudo com uma visão de respeito ao outro e a suas demandas, com a premissa de dar voz ao cidadão junto à UnB.

Quanto à inclusão social: i) em relação ao seu espaço, procura propiciar o ambiente mais acolhedor possível para que a comunidade como um todo tenha acesso a seus serviços; ii) recepciona as demandas e as leva às devidas instâncias, com vistas à construção e consolidação dos valores democráticos, embasada no respeito às diferenças e à diversidade, tendo como objeto-fim a ampliação da cidadania e a melhoria da UnB.

Para além dos números, é importante ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da infraestrutura. Todavia, os casos acolhidos, no último semestre, envolveram denúncias austeras, pontos voltados para postura inadequada, doenças do trabalho e psicossociais, saúde mental, pontos que carecem de um programa de ação conjunta que integre as mais diversas áreas de assistência à saúde, prevenção ao adoecimento, promoção e acompanhamento da saúde dos servidores e dos alunos, com equipe multidisciplinar e olhar de respeito para o usuário. Um olhar consubstanciado na construção de um espaço de escuta profunda e focado na busca pela edificação 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.

11.10 Redução no tempo de resposta – 2022

A Ouvidoria é bastante atuante para que o(a) solicitante obtenha a resposta no menor prazo possível, respeitando-se os prazos legais registrados em normativos internos. Isso pode ser percebido se compararmos o ano de 2020, que foi de 14,01 dias para a emissão de resposta ao(à) cidadão(ã), para **11,42** em 2022, conforme dados extraídos do Painel Resolveu?, ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União que reúne informações acerca de manifestações de Ouvidoria. 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.

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

12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã

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

Diante do avanço da pandemia da COVID-19 em território nacional, durante todo o ano 2020 a 2022, o recebimento de manifestações se restringiu à Plataforma Fala.BR, de acompanhamento e monitoramento da CGU. Dúvidas e demais informações, como pré-atendimentos, foram atendidas via *e-mail* e telefone; excepcionalmente, via SEI, a fim de que o sigilo das informações contidas no processo pelo(a) interessado(a) fosse preservado. Essa alteração na forma de executar as ações foi um grande desafio para a

Ouvidoria, uma vez que o atendimento presencial sempre foi um diferencial do nosso canal de acolhimento.

Relativamente às formas de participação cidadã em processos decisórios, reconhecemos que o segundo semestre de 2022, apesar do retorno presencial, continuava sob alerta em relação à pandemia da COVID-19, culminando com que a Ouvidoria da UnB – assim como muitos outros entes e órgãos da Administração Pública – adiasse alguns projetos que envolveriam contato próximo com o público, inclusive em razão dos afastamentos legais. Nessa direção, aperfeiçoamos o fluxograma de denúncias, por entendermos que os casos registrados apresentam complexidades diversas; atualizamos a página institucional da Ouvidoria (<https://ouvidoria.unb.br/>), esclarecendo o funcionamento do nosso canal, bem como mantivemos à disposição do(a) usuário(a) um passo a passo para auxiliar o interessado no registro de sua manifestação.

Em todas as manifestações recepcionadas na Ouvidoria, em particular as denúncias, há monitoramento diário, eclodindo na cobrança dos respectivos processos nas unidades envolvidas, a fim de que a demanda seja analisada/respondida, com o objetivo de encaminhar ao manifestante a resposta no prazo devido. E, mesmo com a pandemia, em termos de prazos de resposta, a UnB melhorou seus índices, reduzindo o tempo de resposta de forma bastante efetiva.

O Serviço de Informação ao Cidadão publicou em sua página o III Relatório de Avaliação do Atendimento à Lei de Acesso à Informação – ano base 2021; e divulgou o II Relatório dos Dados Abertos – 2021. Ambos confeccionados no primeiro semestre de 2022. E, por sua vez, os referentes ao ano de 2022, logo no início do ano de 2023, conforme página institucional. Nesse cenário, a transparência ativa, passiva e os dados abertos foram monitorados ponto a ponto, conforme já delineado em tópicos anteriores. Desse modo, o próprio Plano de Integridade também avança em suas metas e objetivos, no que tange ao papel da Ouvidoria, em total consonância com as áreas responsáveis.

A divulgação do trabalho da Ouvidoria de forma presencial na UnB ao longo do segundo semestre de 2022 ficou restrita em razão dos contínuos e necessários cuidados que a pandemia ainda exigia. Todavia, já havia sido aventada em reuniões pretéritas com diversos setores da Universidade a possibilidade de indicar, como ícone visual, a Ouvidoria/UnB nos sítios institucionais. Assim, notamos, ao acessar esses setores em busca de informações, que alguns adotaram a prática de evidenciar nos *sítes* o nosso canal. Ainda, ao final da página oficial da UnB, há destaque para o trabalho da Ouvidoria. A esses esforços somem-se os processos SEI e as comunicações via Informerede encaminhados aos *e-mails* institucionais da comunidade acadêmica.

Os servidores da Ouvidoria e do SIC realizaram cursos em Escola de Governo, na própria UnB e outros locais, e participaram de *lives* e reuniões pertinentes aos assuntos das áreas. Igualmente, o semestre foi propício aos estudos de pós-graduação. O setor contempla atualmente uma estudante de doutorado e 3 servidores com titulação de mestre. O objeto de estudo dos cursos abarca(ou) temática relativa às atividades ligadas ao papel da Ouvidoria, saúde mental e o espaço de mediação e conciliação de conflitos.

Sua atuação, na condição de unidade proativa, engendra um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços. Esse ato será mais bem delineado no transcurso dos semestres vindouros, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao(à) usuário(a) que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema. A Ouvidoria atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regramentos e instruções normativas que a regulam, focada na legislação que está sendo repisada no cenário nacional. Ressalta-se a participação, o intercâmbio e o diálogo intra e interinstitucional com outras

ouvidorias públicas e privadas, sobretudo, no âmbito das universidades federais, além das diversas associações, projetando-se um experienciar mais amplo, um aperfeiçoamento em sua forma de atuação, adequando-se ao “novo normal” decorrente da pandemia e buscando implementar práticas que minimizem os obstáculos impostos pelo distanciamento social.

Como promotora dos direitos humanos, a unidade tem o importante papel de proporcionar aos(às) manifestantes um canal de participação popular e controle social efetivo, capaz de 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(a) cidadão(ã), o controle e a participação social. Igualmente, procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobretudo, solidária, cooperativa, sensível, humana, autônoma, equânime, plural, inclusiva e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir com a execução dessa importante missão.

Participamos ativamente do curso Ambientação de Novos Servidores, ofertado aos novos servidores da UnB, apresentando palestras acerca da importância da Ética no serviço público (Ouvidoria e ética).

13 Recomendações

A Ouvidoria da UnB foi criada com vistas a atuar como um canal de participação e de controle social do(a) cidadão(ã) junto à Administração Superior e às demais unidades/áreas envolvidas, e como importante instrumento de gestão, ferramenta inovadora de planejamento, de avaliação e de monitoramento das políticas e dos serviços delineados, mediante o acolhimento de manifestações que, de algum modo, acabam por funcionar como espelho para a Instituição, apontando seus pontos frágeis, lacunas ou serviços deficitários, induzindo mudança em pontos sensíveis.

Após o transcurso de mais um semestre e, mediante o quadro estatístico dos dados, apresentamos à comunidade acadêmica algumas recomendações pontuais. Porém, antes, destacamos que a Ouvidoria emerge como um dos setores mais demandados em razão de providenciar a solução de várias demandas sem requerer a atuação de outras áreas, isso em virtude do conhecimento da equipe da Ouvidoria, adquirida com o tempo e com a troca de experiências entre a Ouvidora e a assessoria técnica.

✓ Em relação à Ouvidoria, uma ação que está em fase de avaliação e monitoramento é a utilização de um canal virtual permanente de pesquisa de satisfação junto aos servidores docentes e técnico-administrativos, discentes e comunidade externa, de modo a averiguar se os(as) usuários(as) estão satisfeitos com os serviços prestados, não apenas pela Ouvidoria, mas pela UnB/setores demandados. Os primeiros resultados começam a emergir e mostram que há muito a ser feito. Por sua vez é necessário, ainda, ampliar todo o conhecimento da comunidade acadêmica em relação ao papel e ao funcionamento da Ouvidoria, via campanhas internas de divulgação de seus serviços. Estudam-se, ainda, parcerias para a utilização de inteligência artificial no âmbito do SIC e da OUV, no que tange ao fluxo de processos.

- ✓ A primeira recomendação geral que é feita diz respeito aos *sites* e páginas institucionais, com o fito de que todas as áreas responsáveis façam a atualização geral de seus dados, desde o nome de seus diretores, contatos gerais, entre outros dados maiores, para prestar a melhor informação possível ao cidadão que procura a UnB e suas respectivas áreas/unidades.
- ✓ Que todas as linhas telefônicas/ramais ou mesmo a central sejam revistas/monitoradas, pois, infelizmente, o contato telefônico na UnB não se encontra adequado.
- ✓ As demandas atinentes à PRC foram bastantes elevadas, então, mister que os gestores de contratos efetuem sua ação de fiscalização, que as empresas sejam monitoradas e devidamente cobradas no que lhes cabem e que os fluxos de processos sejam reavaliados, no que concerne a prazos, efetividade, eficiência e que as ações contempladas sejam do tipo preventivas, com o fito de identificar e sanar possíveis distorções e ocorra a prestação de um serviço cada vez mais qualificado.
- ✓ O Decanato de Gestão de Pessoas emerge como uma das áreas mais demandadas em virtude de concentrar as informações acerca dos processos atinentes aos servidores e cuja “fila” é elevada, assim, recomenda-se um mapeamento geral do quantitativo de processos e um mutirão para dar fluência a esses, em particular, na COFIN.
- ✓ O Decanato de Ensino de Graduação emerge como uma das áreas mais demandadas em virtude de concentrar as informações acerca dos processos seletivos, e das políticas de graduação. Os processos abarcaram, basicamente, duas frentes: os estágios e as assinaturas de convênios. No que tange aos discentes e respectivos processos acadêmicos, não obstante a implementação de um conjunto de ações nessa direção, destacam-se, ainda, a necessidade de um olhar interno, para o referido fluxo, para alinhamento dos possíveis pontos frágeis, ou mesmo a revisão de fluxo de processos específicos, concernentes às demandas rotineiras, buscando simplificá-las, no que couber.

Outra sugestão seria: a) organizar seminários ou encontros entre a SAA, o DEG e o Cebraspe (no que couber) para dirimir possíveis dúvidas quanto aos editais e esclarecer as ações a serem executadas e a atuação de cada área ou mesmo um fluxo de ações; b) organizar um manual de procedimentos e um cronograma para implementação dos processos seletivos e editais, respeitadas as atribuições de cada área; c) investir na formação e capacitação dos servidores na esfera do atendimento ao público, no que concerne às dúvidas e pedidos de providências que abarquem os processos seletivos como um todo.

No que abarca a SAA, que ela reveja o funcionamento/disposição de seus ramais telefônicos, para elucidar as dúvidas do(a) usuário(a), que as ligações sejam efetivamente respondidas, em particular, no que tange ao atendimento/central telefônica.

- ✓ Em sentido amplo, a Ouvidoria sugere a todas as unidades, setores, conselhos, faculdades e institutos que atualizem as informações dos *sites* institucionais, com as formas de contato, bem como o período de mandato de diretores e chefes de departamento, incluam as atas de reuniões de colegiados; que revejam o funcionamento dos ramais e das centrais telefônicas de cada Unidade, objetivando um atendimento efetivo e mais qualificado.

Justifica-se essa medida levando as várias reclamações que temos recebido via Ouvidoria, no qual houve efetiva dificuldade de confirmar informações por meio de ligações telefônicas ou comparecendo aos setores, tendo como fonte de informação os *sites* institucionais.

- ✓ Recomenda-se a elaboração do Código de Conduta Ética do Servidor da UnB, no que atine à Comissão de Ética.

- ✓ Recomenda-se a atualização constante do Muito Prazer.
- ✓ Recomenda-se a elaboração de uma página para a CPAD, bem como o seu regimento interno.
- ✓ Recomenda-se a atualização da página da SDH, no que atine a sua nova realidade e cenário.
- ✓ Recomenda-se a adesão ao e-agendas, no que atine ao cumprimento dos regramentos legais, com a celeridade que o caso requer.
- ✓ O cenário pós-pandemia trouxe à tona uma premissa importante: a necessidade de, cada vez mais, humanizar as relações. Nesse sentido, é necessário aperfeiçoar a comunicação, buscando garantir que seja clara e acessível, em todas as relações: entre os próprios servidores e com o público externo.
- ✓ Um repensar crítico no que atine à elaboração de respostas mais rápidas as demandas possíveis. Que cada servidor se coloque na posição do outro e reveja suas ações: é possível fazer diferente? Pensando com alteridade e com empatia.
- ✓ Orienta-se pela busca de capacitação e treinamento constante, aproveitando os cursos gratuitos, por exemplo, posto que todos estamos em um ambiente educacional, portanto, todos somos educadores e podemos abarcar de forma mais efetiva o que a UnB, ou a ENAp, pode nos possibilitar na condição de servidores.
- ✓ Mediante essa premissa, lembrar, sempre, de proporcionar um tratamento isonômico a todos os usuários, tendo em vista que estamos num ambiente inclusivo, independentemente de raça, gênero ou qualquer outra condição.
- ✓ A disseminação de informações de forma proativa só gera benefícios, portanto, buscar fomentar esse caminhar, cada vez mais.
- ✓ Aprimoramento da comunicação com a comunidade interna, por meio da ampla divulgação de informações relevantes e facilitando esse acesso.
- ✓ Por fim, acentua-se, ainda, a necessidade de fomentar cursos de formação e combate ao assédio, a exemplo, entre as lideranças como um todo, ao corpo docente e demais servidores. Os casos referem-se à postura de servidor docente e sua atuação no contexto de sala de aula. Nessa direção, mister ações pensadas com o coletivo, no sentido de melhorar as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula.
- ✓ A análise de possível retomada ou mesmo a criação de um novo GT que abarque as questões de saúde mental e suas nuances, pensando no espaço universitário como um todo, buscando, sempre, um ambiente acolhedor, empático e que contemple a qualidade na saúde tanto do trabalhador, como dos discentes e da comunidade como um todo, no que couber.

14 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)

Não obstante o desejo de apresentar dados cada vez mais fidedignos em relação ao contexto real da UnB e do 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, mister efetuar uma pesquisa de satisfação no sistema que utilizamos. Nessa direção, a partir da adesão ao Sistema Fala.BR, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União, a demanda em tela começou a ser executada e já é possível colher alguns dados para apreciação e correção dos serviços da Ouvidoria e, por conseguinte, da própria UnB.

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.

Em 2022, 276 manifestantes responderam à pesquisa e, destarte, os dados funcionam como identificadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário. Os índices apontam que 50% dos cidadãos que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa tiveram suas demandas resolvidas.

A Controladoria-Geral da União, em 2018, estruturou o “Painel Resolveu?”, ferramenta que congrega informações acerca das manifestações de Ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema supramencionado ([link https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)). Sua aplicabilidade permite pesquisar, analisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Sempre com o anseio de fomentar a transparência nos dados e subsidiar os gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Então, a Ouvidoria utiliza-se desse importante instrumento para suas ações.

Em relação à Lei de Acesso à Informação, esse controle é feito no Painel da LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) onde há visão da satisfação do usuário, *ranking* dos órgãos mais demandados, tipos de respostas, cumprimento dos itens de transparência ativa, total de pedidos e recursos.

Os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Todavia, cabível explicitar que dos 1.792 (2022) cidadãos, somente 276 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário.

FIGURA 2 – Sua demanda foi resolvida?



Fonte: CGU, 2022.

Os dados revelam que o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria, no transcurso de 2022, apresenta como média o valor de 60,51% (sessenta vírgula cinquenta e um por cento) e apontam que 37,68% (trinta e sete vírgula sessenta e oito por cento) dos usuários declaram-se muito satisfeitos com o serviço e 19,93% (dezenove

vírgula noventa e três por cento) como satisfeitos. Outro ponto importante é que o usuário faz aparente confusão entre a resposta que recebe via Ouvidoria e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, tem a percepção de que a unidade não atuou. O que não é verdade, haja vista o fornecimento de resposta institucional emitida na brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente e/ou não satisfatória ao que o demandante inicialmente solicitou.

FIGURA 3 – Satisfação da Ouvidoria



Fonte: CGU, 2022.

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 Fala.BR.

Das 1.792 manifestações apresentadas, somente 276 usuários responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, o que 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.

15 Considerações finais

Desde sua criação até a data de 31/12/2022, a Ouvidoria da UnB recebeu 14.267 (quatorze mil duzentas e sessenta e sete) manifestações. Desse total, todas foram devidamente tratadas e, em sua efetiva maioria, respondidas aos manifestantes. Oportuno salientar 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 nº 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos. Ademais, na prática, as demandas aumentam significativamente a cada período.

Nesse cenário, torna-se necessário cada vez mais, com o fito de aprimoramento constante, mapear e revisar os processos, bem como continuar capacitando 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 UnB, grosso modo, buscou e alcançou índices bastantes consideráveis sob o ponto de vista nacional, no que tange à transparência ativa, à abertura dos dados e à implementação do plano de integridade, entre outros, com eficiência e eficácia.

O ano de 2022 registrou aumento no número de manifestações, cujo montante final foi de 1792. O ano de 2021 contabilizou 1.351 manifestações, 2020 registrou 1.326 manifestações. Por sua vez, o ano de 2019 ressaltou 1.438 manifestações cadastradas, o ano de 2018 1.783 manifestações, ao passo que no transcurso do ano de 2017, foram 1.598. Um simples comparativo, entre os anos de 2021 e 2022, apresenta um aumento equivalente a 32,70% (trinta e dois vírgula setenta por cento), ou seja, 441 manifestações. Oportuno salientar, todavia, todo o reflexo do atípico dos dois anos anteriores, abarcados pela Pandemia.

Nesse panorama, que revela aumento no número de manifestações, agregado ao “novo” normal, almejando manter a qualidade e a efetividade do atendimento, tornou-se necessário mapear e revisar os processos, bem como capacitar a equipe da Ouvidoria, além de buscar instrumentos mais efetivos de ação. Necessário destacar que, não obstante o aumento no número de manifestações, houve redução no número de servidores da OUV. Outro fator preponderante é a consolidação de áreas efetivas da Ouvidoria, como o Serviço de Informação ao Cidadão, que cada vez mais se fortalece junto à comunidade acadêmica, também com maior número de demandas.

Na prática, a Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática e autônoma, almejando construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante 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 nos mais diversos casos aos quais esteja envolvida.

Sua atuação, na condição de unidade proativa, engendra intrinsecamente um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços. Esse ato será mais bem delineado no transcurso dos semestres vindouros, visando ao princípio de efetividade e à prestação de serviço de qualidade ao(à) usuário(a) que lhe procura, mediante o fortalecimento de campanhas, programas e eventos que contemplem o tema.

A Ouvidoria/UnB, na condição de canal que intenta a promoção da participação do(a) usuário(a) na Administração Pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação do serviço público, envida diariamente esforços para que o público com necessidades específicas e/ou pessoas com deficiência recebam igual possibilidade de tratamento no atendimento. Todavia, os recursos físicos e de pessoal são limitados, motivo pelo qual entre as propostas de melhoria e desafios vindouros está o aperfeiçoamento do espaço físico de atendimento no que atine a melhorias da acessibilidade. A intenção é, primeiramente, se mostrar acessível a todos os públicos, ampliando, igualmente, as formas de atendimento. Consideramos haver bom relacionamento com setores importantes da Universidade de Brasília que se dispõem a ajudar nosso canal com a disponibilização de profissionais no auxílio e trato com a pessoa com deficiência, a exemplo do Instituto de Letras (tradutor de Libras) e da

Diretoria de Acessibilidade (DAC/DACES), ponto que merece cada vez mais nossa atenção e capacitação.

A Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, com o fito de elaborar e executar ações e construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania e o fomento dos valores democráticos que permitam ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, mediante os *inputs* recebidos, fortalecendo, do ponto de vista do(a) cidadão(ã), o controle e a participação social. Igualmente procura trabalhar com ampla alteridade, com vistas à edificação de uma Universidade eficiente, eficaz, efetiva e relevante, mas, sobretudo, solidária, cooperativa, sensível, humana, autônoma, equânime, plural, inclusiva e democrática. Esse é o grande desafio e a Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir com a execução dessa importante missão.

ANEXOS

1. Instrução da Reitoria n. 0001/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2283769 - Instrução da Reitoria



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

INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001/2018

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

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e considerando a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24 de maio de 2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília –, as orientações da Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, as orientações consolidadas pelo Supremo Tribunal Federal acerca do tratamento de denúncias anônimas e da proteção outorgada pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, às informações de caráter pessoal e considerando os autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

RESOLVE:

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

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

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

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

CAPÍTULO II

DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS ANÔNIMAS E COM RESERVA DE IDENTIDADE

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

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

https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2588554&infra_sistema=100000100&infi

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

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

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

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

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

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

Art. 5º Esta Instrução em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2283769** e o código CRC **D98979BD**.

2. Instrução da Reitoria n. 0002/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2284284 - Instrução da Reitoria



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

INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018

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

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

RESOLVE:

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

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

https://sei.unb.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=2589139&infra_sistema=100000100&infra

- 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**.

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2284284

3. Regimento Interno da Ouvidoria da UnB

16/06/2021

SEI/UnB - 6732628 - Resolução



Boletim de Atos Oficiais da UnB em 09/06/2021

RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO Nº 0043/2021

Aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria (OUV).

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições, em sua 481ª reunião, realizada em 7/5/2021, e considerando o constante no Processo nº 23106.095762/2020-55,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar as alterações feitas no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília (OUV/UnB).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as disposições em contrário.

Prof.ª Márcia Abrahão Moura
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO DO CONSUNI Nº 0043/2021, DE 7 DE MAIO DE 2021 REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – OUV/UnB

TÍTULO I – DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade de Brasília é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes, servidores(as) técnico-administrativos(as) e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Art. 2º Competem à Ouvidoria da Universidade de Brasília as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I. receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às autoridades competentes elogios, reclamações, simplífiques, solicitações e sugestões de estudantes, professores(as), servidores(as) técnico-administrativos(as) e da sociedade em geral, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Universidade de Brasília;

II. receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às instâncias de apuração denúncias a respeito de quaisquer possíveis violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de quaisquer atos de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

III. promover as ações necessárias à análise preliminar e posterior encaminhamento para apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

IV. contribuir para a promoção, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

V. recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;

VI. preparar semestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso, e disponibilizá-las para consulta no site da Ouvidoria da UnB e nos demais meios disponíveis;

VII. propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VIII. produzir, anualmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação do(a) Reitor(a) e do Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

TÍTULO II – DA ESTRUTURA, DAS ATRIBUIÇÕES E DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade de Brasília terá a seguinte estrutura administrativa:

I. Ouvidor(a);

II. Assessoria Técnica;

III. Secretaria;

IV. Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão.

Parágrafo único. O pedido de acesso do usuário a informações públicas será regido nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais legislações pertinentes.

Art. 4º A Ouvidoria da Universidade de Brasília será administrada por um(a) Ouvidor(a), a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e aprovado(a) pelo Conselho Universitário da Universidade de Brasília, nos termos da legislação vigente.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

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

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do(a) requerente, salvo nos casos em que sua identificação, junto às instâncias da Universidade, seja indispensável para solução do problema e atendimento do(a) interessado(a).

§2º A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) usuário(a) dos serviços públicos ou autor(a) da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e demais legislações pertinentes.

§3º Com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, são competências do SIC/UnB:

- a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

§4º A Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527/2011 será designada pelo dirigente máximo da Universidade de Brasília.

§5º Compete à Autoridade de Monitoramento:

- I. assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e demais legislações pertinentes ao tema;
- II. avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527/2011 e apresentar relatório anual acerca do seu cumprimento;
- III. recomendar às unidades as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nessa Lei e seus regulamentos;
- IV. orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI (Lei de Acesso à Informação) e seus regulamentos.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 6º Compete ao(à) Ouvidor(a):

- I. ouvir os membros da comunidade da UnB e o(a) cidadão(ã) em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejuízo;
- II. garantir aos(às) usuários(as) do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III. buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando a sua repetição;
- IV. recomendar as devidas alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- V. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) exercerá suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

§1º No exercício de suas funções, o(a) Ouvidor(a) poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos(às) integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.

§2º O(A) Ouvidor(a) exercerá mandato de três anos, podendo ser reconduzido(a), uma única vez, por igual período.

§3º O(A) Ouvidor(a) apresentará relatório anual à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados, os assuntos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, entre outros, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

Art. 8º As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas às instâncias superiores ou à Reitoria, para ciência e adoção de medidas cabíveis.

Art. 9º O(A) Reitor(a) poderá baixar instruções complementares, regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 10. O(A) Ouvidor(a) terá garantido o direito à voz nos Colegiados Superiores da Universidade de Brasília.

TÍTULO III – DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 11. As demandas apresentadas à Ouvidoria deverão ser documentadas, como registro formal, em ordem cronológica, constando em seu registro:

- I. data do recebimento da demanda;
- II. nome do(a) demandante;
- III. telefone e/ou e-mail do(a) demandante;
- IV. forma de contato mantido: sistema informatizado, pessoal, carta e/ou e-mail;
- V. proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
- VI. tipo de demanda: denúncia, elogio, pedido de acesso à informação (no caso do SIC), reclamação, simplifique, solicitação e sugestão;
- VII. situação apresentada;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. resposta;
- X. data da resposta.

§1º Os incisos II, III e V não se aplicam quando se tratar de manifestação anônima.

§2º Os casos apresentados por telefone poderão ser contabilizados como pré-atendimento. Esse canal de atendimento não funciona como registro de manifestação, mas somente para esclarecimento de dúvidas e para orientação ao(à) usuário(a).

TÍTULO IV – DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 12. O(A) Ouvidor(a) e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, pela transparência, pelo sigilo, pela integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. O Gabinete da Reitoria, o da Vice-Reitoria, os Decanatos, os dirigentes das unidades acadêmicas, das unidades administrativas, dos centros e dos órgãos complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta ao(à) demandante.

Art. 14. O Gabinete da Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UnB cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 15. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação e revoga o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário (Consuni) n. 0012/2018, de 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 02/06/2021, às 18:59, 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 **6732628** e o código CRC **E6653266**.