



PLANEJAMENTO QUADRIENAL

Avaliação dos serviços
da UnB por meio do
Conselho de Usuários

PLANEJAMENTO QUADRIENAL

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA UnB POR
MEIO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

APRESENTAÇÃO

Este planejamento tem por objetivo apresentar as etapas de avaliação dos serviços públicos incluídos na plataforma dos Serviços.gov do Governo Federal, referentes à Universidade de Brasília.

Em atendimento ao Decreto n. 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que trata sobre instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou a plataforma virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Por meio da plataforma, foram constituídos os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, que são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que conectará os(as) usuários(as) aos(às) gestores(as) responsáveis pelo serviço.

A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei n. 13.460, de 21 de junho de 2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos. Conforme Portaria n. 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria-Geral da União, as unidades de ouvidoria deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros(as) voluntários(as), ao menos uma vez ao ano. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os(as) interessados(as) em assumir a função de conselheiro(a) poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Qualquer cidadão(ã) pode ser conselheiro(a), basta voluntariar-se por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados(as), os(as) conselheiros(as) passam a responder a consultas a respeito dos serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão(ã) interessado(a) pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, sem a necessidade de eleições ou qualquer processo seletivo. A atuação como conselheiro(a) é voluntária e será considerada serviço relevante e sem remuneração. Periodicamente, o órgão deverá elaborar consultas acerca dos serviços públicos que oferece, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado dessas

enquetes deve servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

A composição do conselho é dinâmica, pois abrange os usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços por meio da Plataforma Virtual, seguindo orientações disponibilizadas na página da Ouvidoria da UnB.

Legislação

- Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Determina que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos deve ser feita por meio de Conselhos de Usuários.
- Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto n. 8.910, de 22 de novembro de 2016, a qual aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- Decreto n. 10.228, de 5 de fevereiro de 2020: altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para vigorar com alterações, dentre elas, que cada órgão ou entidade 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.
- Portaria CGU n. 581, de 9 de março de 2021: estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º - A da Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências.

Forma de Acesso

O funcionamento dos Conselhos de Usuários é totalmente virtual e são geridos por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários.

A plataforma pode ser acessada por meio do endereço: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>.

É necessário ter o *login* único do Governo Federal (gov.br). O cadastro é feito de forma simples pela internet, utilizando o número do CPF.

Início dos trabalhos

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 n. 23106.076871/2019-30, que trata da Transformação Digital.

Conforme apresentado no Ofício n. 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 n. 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(a) cidadão(ã) e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo". A previsão era de que até dezembro de 2020 os *sites* do Governo estivessem integrados, tornando o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao(à) cidadão(ã) 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 Universidade de Brasília na plataforma indicada pelo Governo Federal. Os cadastros de acesso foram realizados e estão habilitados para os procedimentos necessários.

Embora a Ouvidoria e o SIC não fizeram 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 e pelo SIC para lançamento na plataforma, efetuada pela comissão assim constituída.

Esses pontos demandaram tempo, esforços e ações coletivas no transcurso de 2021 e, certamente, espraiam-se para o transcurso de 2022. A exemplo, mediante a execução de reuniões com o fito de que ocorresse a revisão constante dos serviços na plataforma devida, bem como a relação dos revisores da UnB, isto consubstanciado na publicação do Decreto n. 10.228/2020.

Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

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

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

Por sua vez, o §1º do citado artigo 55 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.

Entre as atribuições desse Conselho, destacam-se:

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

- I. acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II. propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III. acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

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

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

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

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários(as);
- 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, ressalta-se, novamente, que as ouvidorias devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. Do mesmo modo, 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, citando-se, 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 serviços, para fins de inserção no Portal de Serviços.

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 em 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, objetivando seguir os 5 (cinco) passos a seguir descritos:



A partir do ano de 2021 e, por conseguinte, em 2022, o Conselho foi devidamente criado e estruturado, 09 (nove) enquetes foram constituídas e efetuadas, os serviços foram devidamente avaliados, os relatórios de cada uma das enquetes/serviços foram elaborados e publicizados para nossa comunidade, consoante atesta a página: <https://ouvidoria.unb.br/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos#enquetes-e-avaliacoes>.

Destaca-se que a continuidade dos trabalhos se dará nos anos de 2023 e 2024.

Em suma, ocorreram a consulta pública, a organização, a estruturação, a criação e a avaliação das enquetes, nos termos previstos legalmente.

Engajamento dos Conselheiros

A Portaria CGU n. 581/2021 estabelece que o processo de engajamento de conselheiros(as) por meio de campanhas deve ser realizado de forma periódica, ao menos uma vez ao ano.

A campanha de engajamento da Universidade de Brasília começou a ser desenhada pela Ouvidoria, em conjunto com as áreas técnicas, o Conselho foi devidamente estabelecido, conforme já mencionado.

Resultados da Campanha de Engajamento

Como resultado da campanha de engajamento, 163 (cento e sessenta e três) pessoas se tornaram conselheiras dos serviços da Universidade de Brasília.

Destarte, os serviços foram avaliados, seguindo-se o cronograma a seguir apresentado:

Cronograma do Plano de Ação

Em relação aos chamamentos, foram realizados 4 (quatro) chamamentos de participação para Conselheiros, no transcurso de 07/2021 – 10/2021 – 12/2021 – 01/2022 até 13/10/2023, quando se iniciou o segundo ciclo de avaliação. Outros ocorrerão até 2024.

Os serviços que foram/serão lançados são os seguintes:

Serviço	Previsão de lançamento
Avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria da UnB	Agosto/2021
Avaliação do serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão	Setembro/2021
Participar de processo seletivo para curso de Graduação – UnB	Novembro/2021
Matricular-se em curso de graduação – UnB	Novembro/2021
Emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e pós-graduação – UnB	Novembro/2021
Avaliação do serviço acessar Centro de Atendimento de Estudos Psicológicos	Dezembro/2021
Avaliação do serviço Assistência Estudantil – UnB	Dezembro/2021
Avaliação do serviço receber bolsa de extensão – UnB	Dezembro/2021
Avaliação do serviço receber bolsa de pesquisa – UnB	Dezembro/2021
Avaliação/elaboração dos relatórios atinentes às enquetes lançadas	2022
Avaliação do serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão	Março/2023
Matricular-se em curso de pós-graduação – UnB (registro)	Abril/2023
Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação	Maior/2023
Elaboração dos relatórios	Julho/2023
Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação	Abril/2024
Avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria da UnB	Maior/2024
Elaboração dos relatórios	Julho/2024

Conclusão

A Ouvidoria representa um importante instrumento de comunicação entre o Estado e o(a) cidadão(ã), ao atuar como mecanismo relevante para a construção democrática, que contemple o controle e a participação social e que contribua para a prevenção e a solução de eventuais conflitos que possam surgir, bem como de possíveis gargalos institucionais, oriundos da dinâmica proveniente do servir ao público e suas nuances.

A Ouvidoria da Universidade de Brasília trabalha continuamente em consubstanciada no compromisso em exercer suas atribuições com transparência, diálogo e esforços necessários, alicerçada nos princípios constitucionais que instruem e regem a Administração Pública.

Dessa forma, com o intuito de atender as recomendações e orientações da Controladoria-Geral da União, o presente Plano de Ação tem como objetivo proporcionar a busca em alcançar uma melhoria dos serviços prestados por esta Ouvidoria.

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

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

É nosso papel uma reflexão interna, sempre; todavia, é mister ressaltar que as respostas, as políticas públicas, são atinentes e provenientes da UnB e suas respectivas unidades acadêmicas e administrativas, assim, o papel de cada um e de

todos é fundamental. Não basta mostrar o gargalo à Instituição, é mister que a UnB, no que lhe couber, trabalhe para resolver essa demanda.

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