

II RELATÓRIO SEMESTRAL **2021** DA  
**OUVIDORIA**



**UnB**



A UnB quem faz  
**é a gente**



# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2021**

## **DA OUVIDORIA**

**Período: julho a dezembro de 2021**

---

**Reitora**

Márcia Abrahão Moura

**Vice-Reitor**

Enrique Huelva Unternbäumen

**Decano de Assuntos Comunitários**

Ileno Izídio da Costa

**Decana de Administração**

Rozana Reigota Naves

**Decano de Ensino de Graduação**

Diêgo Madureira de Oliveira

**Decana de Extensão**

Olgamir Amancia Ferreira

**Decana de Gestão de Pessoas**

Maria do Socorro Mendes Gomes

**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**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

André Luiz Lacerda Medeiros

Larissa dos Santos Aguiar

Renata Filgueira Costa

**Equipe SIC**

Juliano Petti (Coordenador)

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

**Elaboração e Revisão Textual**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

André Luiz Lacerda Medeiros

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Juliano Petti

Larissa dos Santos Aguiar

Maria Ivoneide de Lima Brito

Renata Filgueira Costa

## 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/2021                                                                           | 8  |
| 4.3    | Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021                                         | 9  |
| 4.4    | Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021                                | 9  |
| 4.5    | Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021                                                | 10 |
| 4.6    | Razões das negativas de acesso – 2º/2021                                                             | 10 |
| 4.7    | Perfil dos solicitantes – 2º/2021                                                                    | 10 |
| 4.8    | Localidade dos solicitantes – 2º/2021                                                                | 11 |
| 4.9    | O SIC em números – Anuário 2021                                                                      | 12 |
| 4.10   | Temas das solicitações – 2021                                                                        | 13 |
| 4.11   | Redução no tempo de resposta – 2021                                                                  | 13 |
| 4.12   | Da interposição de recursos – 2021                                                                   | 14 |
| 4.13   | Setores mais demandados – 2021                                                                       | 15 |
| 4.14   | Transparência Ativa                                                                                  | 15 |
| 4.15   | Dados Abertos                                                                                        | 16 |
| 5      | Carta de Serviços ao Usuário                                                                         | 17 |
| 6      | Modelo de Maturidade em Ouvidoria                                                                    | 18 |
| 7      | Serviços.gov                                                                                         | 19 |
| 8      | Conselhos de Usuários de Serviços Públicos                                                           | 20 |
| 9      | Equipe da Ouvidoria                                                                                  | 22 |
| 10     | Das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no 2º/2021                                               | 23 |
| 10.1   | Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho                                                  | 23 |
| 10.1.1 | XXI Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH | 24 |
| 10.1.2 | Campanha de divulgação da Ouvidoria                                                                  | 25 |
| 10.1.3 | Participação no Conselho de Direitos Humanos da UnB                                                  | 26 |
| 10.1.4 | Participação nos Conselhos Superiores da UnB (CAD e CONSUNI)                                         | 26 |

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1.5 Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD                                       | 26 |
| 10.1.6 GT da LGPD                                                           | 27 |
| 10.1.7 Ações externas, eventos/cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria | 27 |
| 10.1.8 A Ouvidoria em ação                                                  | 29 |
| 11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2021        | 31 |
| 11.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2021                               | 32 |
| 11.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2021                            | 32 |
| 11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2021  | 33 |
| 11.4 Demandas por público – 2º/2021                                         | 34 |
| 11.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2021                                 | 34 |
| 11.6 Setores demandados – 2º/2021                                           | 36 |
| 11.7 Setores mais demandados – 2º/2021                                      | 38 |
| 11.8 Índice de resolutividade – 2º/2021                                     | 39 |
| 11.9 Da evolução anual das manifestações recebidas                          | 39 |
| 11.10 Redução no tempo de resposta – 2021                                   | 44 |
| 12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã                      | 45 |
| 13 Recomendações                                                            | 47 |
| 14 Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as)                              | 49 |
| 15 Considerações finais                                                     | 51 |
| ANEXOS                                                                      | 53 |

## **1 Apresentação**

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília no transcurso do **2º semestre de 2021**, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período.

Nessa direção, executa o que determina 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 provenientes da Administração Pública.

## **2 Base legal**

Os normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria são: a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, o 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 n. 0043/2021, que aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria; a Instrução Normativa da Reitoria n. 1/2018, que normatiza o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e define procedimentos que permearão essas atividades, e a Instrução Normativa da Reitoria n. 2/2018, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos.

A Ouvidoria da UnB segue, ainda, o contido na Instrução Normativa n. 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 n. 7/2018, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade e as diretrizes para a salvaguarda de identidade do manifestante.

Destaca-se a Lei n. 13.460/2017, a qual dispõe acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do(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 n. 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei n. 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos, entre outros.

Por fim, o Decreto n. 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 n. 9.492/2018, além do Decreto n. 9.723/2019 e da Portaria n. 581/2021.

### 3 O papel da Ouvidoria

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

- I. promover a participação do(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 n. 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 n. 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 conterá 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 n. 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 n. 12.527/2011, do Decreto n. 7.724/2012 e demais legislações pertinentes ao tema;
- II. avaliar e monitorar a implementação do disposto na Lei n. 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 (neste semestre ainda suspenso em razão da pandemia da COVID-19), sistema informatizado (Fala.BR) e correspondência (carta/ofício).

A Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica e 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.

No âmbito da Ouvidoria, foi criada a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), melhor delineada no tópico vindouro.

#### **4 Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão da UnB atende pedidos de informação pública, requeridos com base na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto n. 7.724/2012. Desenvolve atividades diretamente ligadas à transparência institucional, por meio da transparência ativa e da transparência passiva.

São disponibilizadas por esse canal – monitorado diretamente pela Controladoria-Geral da União (CGU) – informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de motivação. A regra da LAI é a publicidade e o sigilo, a exceção. Existem previsões legais de restrições de acesso, destacando-se o resguardo a dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

O SIC/UnB atua desde 2012 por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico disponibilizado pela CGU e do atendimento presencial. Em 30/10/2017, por meio do Ato da Reitoria n. 1.695/2017, o SIC/UnB foi devidamente criado como uma Coordenação da Ouvidoria.

De acordo com o art. 40 da LAI, cada órgão designa uma autoridade para assegurar 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/2021, contou com a seguinte equipe:

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

##### **4.2 O SIC em números – 2º/2021**

No transcurso do 2º/2021 o SIC registrou 210 pedidos de informação, os quais foram todos devidamente respondidos. O tempo médio para a emissão de resposta correspondeu a 9,71 dias. Do total, ocorreram 23 prorrogações de prazo, o que corresponde a 10,95% do total de pedidos recebidos.

#### GRÁFICO 1 – Quantitativo de pedidos de acesso à informação SIC – 2º/2021



Fonte: Fala.BR, 2022.

#### 4.3 Características dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021

##### QUADRO 1 – Características dos pedidos de acesso à informação

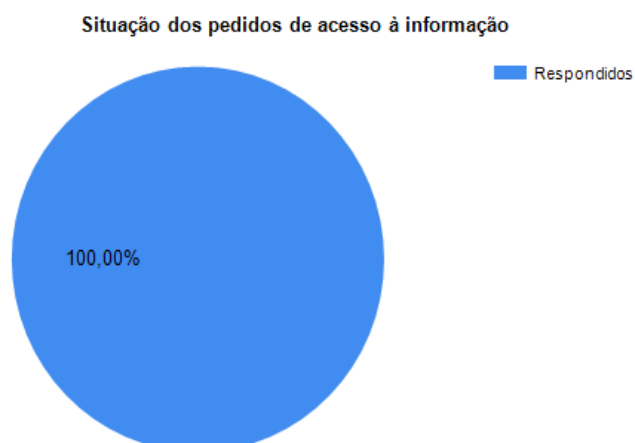
|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Total de solicitantes             | 164 |
| Média de pedidos por solicitantes | 1,3 |

Fonte: fala.BR, 2022.

#### 4.4 Índice de resolutividade dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021

O índice de resolutividade dos pedidos de informação para o 2º/2021 foi de 100% (cem por cento). Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades da UnB e obtiveram respostas conclusivas.

#### GRÁFICO 2 – Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021



Fonte: Fala.BR, 2022.

#### 4.5 Situação dos pedidos de acesso à informação – 2º/2021

O gráfico a seguir apresenta dados acerca da situação dos pedidos de acesso à informação fornecidos aos(às) usuários(as), no transcurso do semestre em comento.

**GRÁFICO 3 – Situação dos pedidos de acesso à informação**

| Tipos de Resposta                                        | Quantidade |
|----------------------------------------------------------|------------|
| Acesso concedido                                         | 170        |
| Acesso negado                                            | 16         |
| Acesso parcialmente concedido                            | 10         |
| Informação inexistente                                   | 6          |
| Não se trata de solicitação de informação                | 5          |
| Órgão não tem competência para responder sobre o assunto | 2          |
| Pergunta duplicada/replicada                             | 1          |

Fonte: Fala.BR, 2022.

#### 4.6 Razões das negativas de acesso – 2º/2021

**QUADRO 2 – Razões da negativa de acesso**

| Descrição                                   | Quant. | %       | % de pedidos |
|---------------------------------------------|--------|---------|--------------|
| Dados pessoais                              | 5      | 31,25%  | 2,38%        |
| Pedido genérico                             | 3      | 18,75%  | 1,43%        |
| Pedido incompreensível                      | 6      | 37,50%  | 2,86%        |
| Pedido exige tratamento adicional dos dados | 2      | 12,50%  | 0,95%        |
| <b>Total</b>                                | 16     | 100,00% | 7,62%        |

Fonte: Fala.BR, 2021.

#### 4.7 Perfil dos solicitantes – 2º/2021

A maior parte dos pedidos de acesso, no segundo semestre de 2021, foi realizado por pessoa física, o que corresponde a 96,96%.

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

**QUADRO 3 – Gênero**

| Gênero        |        |
|---------------|--------|
| M             | 24,39% |
| F             | 17,07% |
| Não informado | 58,54% |

**QUADRO 4 – Escolaridade**

| Escolaridade       |        |
|--------------------|--------|
| Pós-Graduação      | 6,25%  |
| Ensino Superior    | 10,86% |
| Mestrado/Doutorado | 4,28%  |
| Não Informado      | 69,60% |
| Ensino Médio       | 7,08%  |
| Ensino Fundamental | 1,93%  |

Fonte: Fala.BR, 2022.

#### 4.8 Localidade dos solicitantes – 2º/2021

Em relação à localização dos solicitantes pelo País, o maior índice foi do Distrito Federal, qual seja: 25 solicitantes, o que corresponde a 15,24%.

**QUADRO 5 – Localização dos solicitantes**

| Estado        | Número de solicitantes |
|---------------|------------------------|
| AP            | 1                      |
| BA            | 1                      |
| DF            | 25                     |
| GO            | 1                      |
| MA            | 1                      |
| MG            | 2                      |
| MS            | 1                      |
| MT            | 3                      |
| PA            | 2                      |
| PB            | 2                      |
| PE            | 2                      |
| PR            | 3                      |
| RJ            | 2                      |
| RO            | 2                      |
| SC            | 1                      |
| SE            | 1                      |
| SP            | 5                      |
| Não informado | 109                    |

Fonte: Fala.BR, 2021.

#### 4.9 O SIC em números – Anuário 2021

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

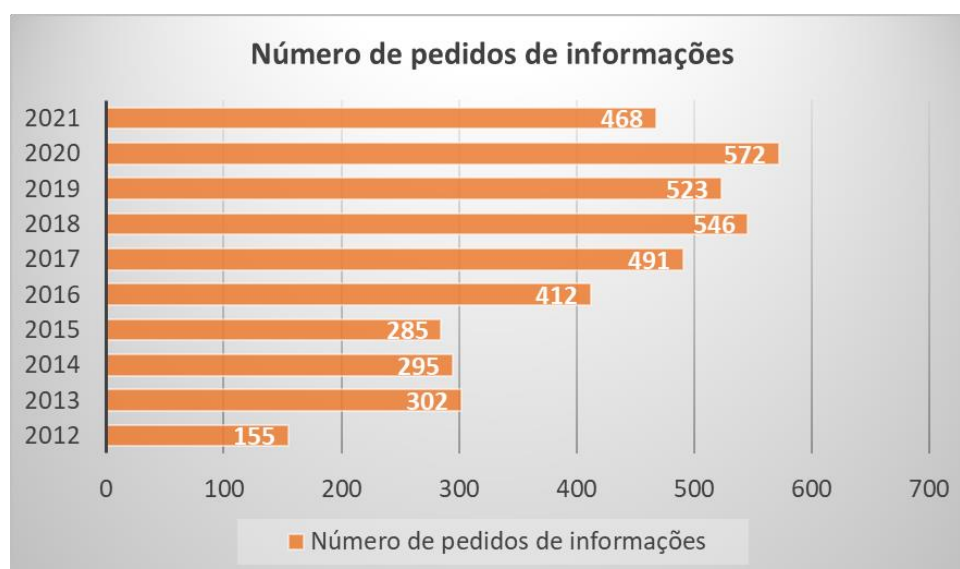
No ano anterior, em 2017, foram registrados e respondidos 491 pedidos de informação, na média de 15,76 dias para emissão de respostas.

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, 2021.

Diante dos dados apresentados quanto ao SIC, percebe-se nítida ampliação de requisições de informações, desde o ano de 2012 até o ano de 2021. Isso implica

significativo acréscimo de 313 pedidos, o que representa aumento real de 301,93% (trezentos e um vírgula noventa e três por cento).

#### 4.10 Temas das solicitações – 2021

O quadro a seguir apresenta os principais temas abarcados nos pedidos de acesso às informações que foram pleiteados pelos(as) usuários(as) em 2021, com especial destaque para os dados graduação/pós/extensão (97) e pedidos que contemplavam questionamentos referentes gestão de pessoas (69).

**QUADRO 6 – Temas das solicitações – 2021**

| Assunto                                                           | Quantidade |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| Apresentação/ existência de normativo/ relatório/ setor           | 47         |
| Auditoria                                                         | 2          |
| Bolsas, estágios, monitorias, etc.                                | 1          |
| Cespe (Cebraspe)                                                  | 2          |
| Classificação de documentos                                       | 1          |
| Cópia de processo NUP                                             | 24         |
| Coronavírus (COVID-19)                                            | 7          |
| Curso, concurso e editais                                         | 14         |
| Dados da graduação/pós/extensão (alunos/cotas/cursos/disciplinas) | 97         |
| Gestão de Pessoas                                                 | 69         |
| Imóveis da Universidade de Brasília                               | 2          |
| Infraestrutura dos <i>Campi</i>                                   | 3          |
| Ingresso Acadêmico                                                | 43         |
| Institucional (agenda, cargo, estrutura, organograma)             | 13         |
| Lei Geral de Proteção de Dados                                    | 5          |
| Licitações e Contratos                                            | 23         |
| Não é pedido de informação                                        | 21         |
| Solicitação Diversa                                               | 60         |
| Políticas e Estratégias de Gestão                                 | 8          |
| Receitas/ Despesas                                                | 13         |
| Tecnologia da informação ( <i>sites/sistemas/matricula web</i> )  | 13         |

Fonte: Fala.BR, 2021.

#### 4.11 Redução no tempo de resposta – 2021

Em termos de dias utilizados para a emissão de resposta ao(à) usuário(a), o ápice se deu em 2014, com a média de 39,89. No entanto, o SIC tem envidado esforços para que o(a) usuário(a) obtenha a resposta 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 uma redução considerável de aproximadamente 30,17 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 – 2021

Além dos pedidos de informação, são registrados recursos de primeira instância (à chefia imediata) e recursos à autoridade máxima do órgão (Reitora). Isso no âmbito da Universidade, visto que ainda são possíveis recursos à CGU e à CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).

**QUADRO 7 – Da interposição de recursos**

| Ano  | Pedidos | Recurso à chefia imediata | Recurso à MRT | Recurso à CGU |
|------|---------|---------------------------|---------------|---------------|
| 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             |

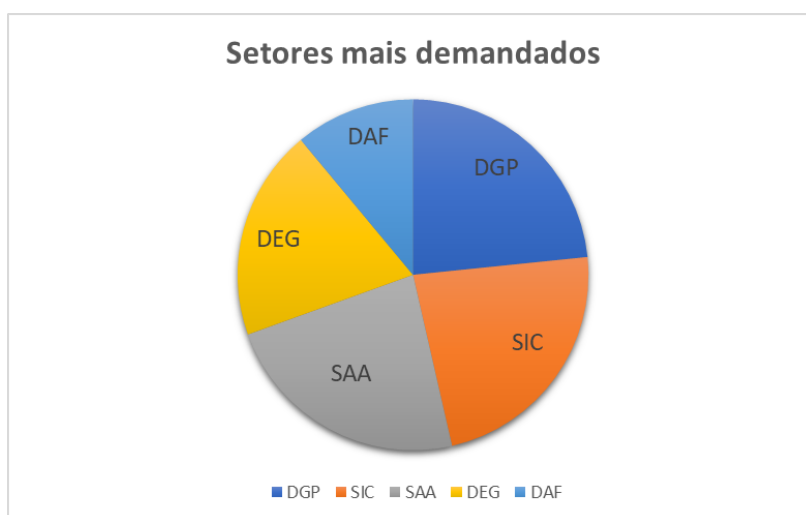
Fonte: Fala.BR, 2022.

#### 4.13 Setores mais demandados – 2021

Os setores mais demandados no ano de 2021 foram: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), 72; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 71; Secretaria de Administração Acadêmica (SAA), 71; Decanato de Ensino de Graduação (DEG), 60 e Decanato de Administração (DAF), 34.

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**



#### 4.14 Transparência Ativa

A transparência ativa é uma exigência da LAI e que apresenta os parâmetros a serem seguidos e objetiva o fornecimento de informações padronizadas ao(à) usuário(a) sem a necessidade de solicitação prévia.

Para tanto, é disponibilizado um Guia de Transparência Ativa (GTA), atualizado com frequência pela CGU, para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que traz o conteúdo mínimo que deve ser divulgado. Tal documento apresenta de forma clara e objetiva o que cada item deve conter, como as informações devem ser organizadas e distribuídas. A relação mínima contempla 12 tópicos, ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema central, que se subdividem em 49 itens.

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](http://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.

#### **4.15 Dados Abertos**

O Decreto n. 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.

Quanto à execução do Plano de Dados Abertos, a Ouvidoria, a partir de sua Coordenação, o SIC, tem participado de todas as reuniões da Comissão Permanente de Dados Abertos, mas questões técnicas dificultaram o pleno cumprimento do PDA.

A Política de Dados Abertos regulamenta dispositivos da Lei de Acesso à Informação e tem a finalidade de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A implementação da Política de Dados Abertos ocorre por meio da execução de um Plano de Dados Abertos (PDA), que é o documento que organiza o planejamento das ações de implementação e promoção da abertura de dados dos órgãos. O monitoramento da Política, de acordo com o art. 10 do Decreto n. 8.777/2016, é função da Controladoria-Geral da União. O papel da CGU é averiguar se órgãos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional publicaram seus Planos de Dados Abertos em atendimento ao disposto no citado Decreto, bem como se as bases de dados explicitadas nos PDAs estão sendo efetivamente disponibilizadas no prazo estipulado nesses Planos de Dados. A visão geral e o quadro de cada órgão em relação à Política podem ser examinadas por meio do painel de monitoramento, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>.

No caso específico da UnB, apresenta-se o site <http://www.dadosabertos.unb.br/>, que contempla o tópico em tela. Necessário, todavia, que o cronograma de abertura de dados seja efetivamente cumprido e as bases sejam abertas. Até o início de janeiro de 2021, houve a abertura de 14 bases.

Trata-se de um trabalho coletivo, estruturado pela Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA), da qual o SIC participa como um dos membros, e que é monitorado pela Autoridade de Monitoramento da LAI, consoante a legislação atinente

ao tema, ao avaliar se as ações que estão sendo executadas de fato vão ao encontro dos objetivos da LAI e do Plano de Dados Abertos, coletando informações estratégicas para a tomada de decisões, como instrumento catalisador para o processo de mudança e melhorias na Universidade, fomentando o controle e a participação social.

Porém, necessário destacar que esse cenário se manteve somente até o mês de janeiro de 2021. A partir do mês citado, emergiu a necessidade de publicar um novo PDA, o que até ocorreu em outubro de 2021, posto que o PDA da UnB foi devidamente apreciado e aprovado no colegiado devido, bem como aprovado e instituído pela dirigente máxima do órgão ou entidade e publicados em transparência ativa, na seção "Acesso à Informação" do sítio eletrônico de cada órgão, nos termos do "Guia de publicação ativa nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal", disponível no Portal de Acesso à Informação(<http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-parasic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes>). Em razão da alteração no ícone da TA, houve impacto real na publicação do PDA.

## **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 n. 13.460/2017. Por este documento, a Universidade de Brasília 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. Nessa direção, foram coletados dados junto às áreas e respectivos sites, projetando-se obter os dados abaixo, mediante a premissa de atender o disposto no § 2º do art. 7º da citada Lei:

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I. serviços oferecidos;
- II. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III. principais etapas para processamento do serviço;
- IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. forma de prestação do serviço; e
- VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Nessa direção, mediante trabalho refinado e 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](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 n. 581, de 9 de março de 2021, que também abarca o tema em questão, emerge a necessidade de revisão geral e constante da Carta. Nesse contexto, uma nova versão da Carta já está em andamento, com previsão final para o segundo semestre de 2022.

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, a Ouvidoria da UnB, assim como as demais ouvidorias públicas do País, foi instada 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.

Destarte, a Portaria n. 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 e que deverá ser finalizado até o início de setembro próximo, sendo aberto à adesão de qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria.

A partir dessas ações e olhar é que as ouvidorias são desafiadas a melhorarem sua gestão e atuação, tendo como instrumento de referência o desenvolvimento institucional, buscando mapear suas competências e capacidades 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, quais sejam: limitado, básico, sustentado e otimizado.

Conforme delineado, no 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.

Dito isso, entre outros tópicos de igual teor, então, as ouvidorias são desafiadas a efetuarem essa autoreflexão, de modo institucionalizado, a partir do MMOuP, 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 serão delineados e contabilizados no transcurso do 1º/2022 e o Plano de ação a ser implementado estará em vigência a partir de maio/2022.

## **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 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 cidadão 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 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 Universidade de Brasília 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 2021 e, certamente, espraiam-se para o transcurso de 2022. Sendo mister a revisão constante dos serviços na plataforma devida, bem como a relação dos revisores da UnB, a serem indicados pelo GRE.

## **8 Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**

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

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

Por sua vez, o §1º ressalta que o órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv 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 usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n. 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

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

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

Organizar e fomentar a avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei n. 13.460/2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 10.228/2020, acrescido da Portaria n. 581, art. 7º, VII, e 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, 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 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. Objetivando seguir os 5 passos abaixo descritos:



Fonte: CGU/OGU, 2022.

Ao cabo de 2021, 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>.

A continuidade dos trabalhos se dará no ano de 2022.

## 9 Equipe da Ouvidoria

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

Este setor de escutatória está composta atualmente por:

- Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra (Assessora Técnica);
- 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/2021

No desejo de executar ação constante e contínua de desmitificação do papel da Ouvidoria da UnB, o que coaduna com processo amplo de divulgação interna e externa de nossos serviços, 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, sobretudo, em razão das provenientes da pandemia da COVID-19 e consequente estado de emergência em saúde pública no cenário nacional e internacional. Outrossim, diversas adaptações foram necessárias, a exemplo da adoção do teletrabalho durante todo esse semestre.

### 10.1 Formas de atuação da Ouvidoria: frentes de trabalho

A atual gestão continuou assumindo a função e atuando com um olhar de diálogo como instrumento imprescindível para o convívio em sociedade e para a construção de uma rede de parcerias com as mais diversas áreas, com vistas a 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 intrinsecamente engendrada, a partir da conscientização e da informação, o que eclodirá na sensibilização, junto aos dirigentes e servidores, da importância de sua missão e função;
- III. a articulação e o fomento de ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB: destaque ao seu papel primordial nesse processo, que está intrinsecamente relacionado à promoção do intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre essas áreas e 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.

Em razão de esse semestre ter sido atípico, de forma remota, nem todas as ações previstas para o período foram realizadas, porém, algumas se destacaram, a exemplo do desfecho e lançamento oficial do livro organizado pela equipe da Ouvidoria, da realização do XXI FNOUH - Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino ocorreu de forma on-line e foi sediado na Universidade de Brasília - UnB, dentre outros trabalhos. Assim, as ações que foram executadas centraram-se, basicamente, no âmbito do tratamento das manifestações e de capacitação interna, quanto a cursos e eventos externos.

#### **10.1.1 XXI Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH**

O Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias e de Hospitais de Ensino em parceria com a Ouvidoria da UnB, em comemoração ao X aniversário da Ouvidoria da UnB, organizaram e promoveram nos dias 25 a 27 de agosto de 2021 o XXI Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH, que teve como tema: Ouvidoria Brasileira: Cenários e Desafios. O evento ocorreu em plataforma digital com transmissão ao vivo pelo software de teleconferência de vídeo Teams e pelo canal do YouTube UnBTV.

A programação temática do XXI Nacional 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 Senhora Ana Claudia Almeida (Secretaria Geral do FNOUH) e com a Senhora Luciana Bertachini (Presidente do FNOUH). Essa obra foi publicada

pela Editora UnB e pode ser acessada pelo Portal de Livros da UnB: <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/book/105>.

Estiveram presentes na cerimônia de abertura as autoridades: Profa. Márcia Abrahão Moura, Reitora da UnB; Senhor Valmir Gomes Dias, Ouvidor-Geral da União; Ouvidora da UnB, Senhora Maria Ivoneide de Lima Brito; e a Presidente do FNOUH, Professora Luciana Bertachini. Os painéis de abertura foram desenvolvidos pelas palestrantes Maria Inês Fornazaro, Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman-ABO Nacional, e por Rose Meire Cyrillo, Promotora de Justiça e Vice-Presidente da ABO/DF. Ambas as palestrantes são conselheiras do FNOUH. Todos os painéis do evento foram moderados por membros da Diretoria do FNOUH (gestão 2020-2022). Os demais painéis nos três dias de evento contaram com a participação dos senhores: Valmir Gomes Dias-Ouvidor Geral da União (A importância das ouvidorias no controle e na participação social: a LGPD e o Conselho de Usuários); Marcos Lindenmayer – Chefe de Gabinete da CGU (A LGPD, o Conselho de Usuários e o modelo de maturidade e seus desafios), Diana Guimarães Azin – Procuradora Chefe do IFCE, Albert Caravaca – Procurador Chefe do IFRS (Assédio Moral e Sexual nas Instituições, como enfrentar esta realidade?), Adriana Alvim – Vice-presidente da ABO/SP (O acolhimento e a mediação na construção da convivência: desafios e oportunidades em tempos de pandemia), Francisco Arseli Kern – Ouvidor Institucional PUCRS (O Cuidado Humano: competências funcionais, técnicas e emocionais no trabalho da ouvidoria), Maria Ivoneide Brito – Ouvidora UnB – e Professor José Geraldo Sousa Junior, ex-Reitor da UnB (Lançamento do Livro: Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios), Cristina Ayoub Riche – Ouvidora UFRJ (Ouvidorias Brasileiras: perspectivas para o futuro e o fortalecimento da rede de cooperação internacional).

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 Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino, a 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 – IES 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 o área jurídica, de Acesso à Informação, LGPD, DPO, Auditoria Interna, Comissão Própria de Avaliação, Comissão de Ética, Conselho de Direitos Humanos, Controladoria e Procuradoria, entre outros pontos de igual importância.

### **10.1.2 Campanha de divulgação da Ouvidoria**

Em conjunto com a Administração Superior e com as 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 dois anos e, por conseguinte, 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 foram suspensas ao tempo em que foram divulgados comunicados via Informerede com a premissa de apresentar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria à comunidade interna.

Consubstanciado no tema *Você conhece a Ouvidoria?*, também foi enviado o SEI NUP 23106.043068/2021-33 à comunidade interna, com o objetivo de estabelecer/fomentar o nosso espaço de comunicação e, ao mesmo tempo, o canal para registro de manifestações.

A campanha teve como ação a publicização de informativos internos. Porém, assim como em 2020, em 2021, a Ouvidoria da UnB precisou adaptar-se à realidade global frente à pandemia do coronavírus, para tanto, manteve o desempenho de suas atividades essenciais remotamente.

Foi ressaltada a divulgação da Ouvidoria em reuniões e colegiados em que a representação da Unidade esteve presente, sempre destacando seu papel de canal de participação popular e fomentadora da consolidação dos direitos humanos na comunidade.

### **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 2º/2021, cujo objetivo foi promover discussões referentes aos diversos temas que perpassam a questão, 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. Importante destacar que a Ouvidoria da UnB – quer na condição de integrante dos diversos conselhos, quer mediante as manifestações registradas junto a sua área de atuação – trabalha diretamente nas múltiplas matérias pertinentes à promoção dos direitos humanos, nos seus mais diversos contextos.

### **10.1.5 Reunião entre GRE/DAC/DEG/CPAD**

A equipe da Ouvidoria participou da reunião coletiva entre as áreas supramencionadas, que abarcou vários temas importantes ligados à política de cotas na UnB, embasada em alguns casos concretos quanto aos editais que envolvem a UnB, no que tange aos processos seletivos (SISU/PAS/COTAS), 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 elaboração de um novo fluxo de acolhimento e encaminhamento de denúncias a respeito do tema em tela.

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 (composição do grupo).

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 informereades, etc.

#### **10.1.6 GT da LGPD**

A Ouvidoria e o SIC adotam a proteção da identidade do(a) denunciante como premissa dos seus trabalhos, seguindo os níveis dos patamares exigidos pelo Decreto n. 10.153/2019 e demais normativos que tratam do assunto. 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(a) cidadão(ã).

Nesse patamar, considerando a aprovação e estruturação da Lei n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que dispõe acerca do tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, foi organizado, por intermédio do Ato n. 1.172/2020, um grupo de trabalho envolvendo diversos setores, bem como acrescido da participação de um representante do Serviço de Informação ao Cidadão.

O GT tem a finalidade de implementação e proposição de regulamentação da LGPD dentro da Universidade de Brasília e, após a entrada em vigor da Lei, o grupo vem se reunindo semanalmente e tem trabalhado de forma efusiva para o cumprimento da finalidade para a qual foi estruturado. A equipe da Ouvidoria faz parte do grupo, e os resultados foram apresentados em reunião própria, 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 da Ouvidoria da UnB, a Ouvidoria e a Assessoria participaram de diversos eventos externos, reuniões e cursos

pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, entre os quais se destacam:

- I. Curso Atendimento Psicanalítico on-line, Escola de Psicanálise de Brasília.
- II. Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria dos serviços públicos, ENAP / EV.G.
- III. Curso Avaliação de Serviços Público, CGU.
- IV. Curso Cadastro de Informações sobre Serviços no Portal Gov.br, ENAP.
- V. Curso Cidadania e ética na administração pública, CENED.
- VI. Curso Controle na administração pública, ISC-TCU.
- VII. Curso ambientação para novos servidores 2021 - módulo I - Ciclo de Palestras, UnB.
- VIII. Curso Defesa do Usuário e Simplifique, EV.G.
- IX. Curso Direito à Saúde e os Desafios Impostos Pela Pandemia COVID-19, CGU.
- X. Curso Educador Político Social em Gerontologia, UnB.
- XI. Curso Estudos da Subjetividade, Universidade de Brasília, UnB, 2021.
- XII. Especialização em andamento em Pós-Graduação em Psicanálise Clínica, Escola de Psicanálise de Brasília
- XIII. Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais, ENAP / EV.G.
- XIV. Curso Introdução à Psicanálise Integrativa, Sociedade Brasileira de Psicanálise Integrativa.
- XV. Curso Minicurso de capacitação em ferramentas acadêmicas de busca, IEEH.
- XVI. Curso Portal Gov.Br, EV.G.
- XVII. Curso Neurobiologia da ansiedade, Centro Educacional Sete de Setembro, CESS, Brasil.
- XVIII. Curso Neuropsicologia, Centro Educacional Sete de Setembro, CESS.
- XIX. Curso Neurobiologia dos transtornos mentais, Centro Educacional Sete de Setembro, CESS.
- XX. Curso Primeiros passos para uso de Linguagem Simples, ENAP.
- XXI. Projeto VIVETEC, Viver sem limites em corpos que interagem com tecnologias, UnB.
- XXII. Curso Proteção de dados pessoais no setor público, ENAP / EV.G.
- XXIII. Semana de extensão: educação em saúde e os projetos sociais UniSER/UnB,
- XXIV. UnB.
- XXV. Semana de Mobilização do Fórum Social Mundial Justiça e Democracia (FSMJD).
- XXVI. Seminários Clínicos: a Clínica Social em Psicanálise, Escola de Psicanálise de Brasília.
- XXVII. Seminário Psicanálise com Criança e Adolescente, Escola de Psicanálise de Brasília.
- XXVIII. VIII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil (Ouvinte e Palestrante).
- XXIX. Organização e participação no XXI Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitais de Ensino, evento marcado por ter sido realizado aqui na UnB.

- XXX. Reunião em formato remoto (*live*) com a OGU e demais órgãos federais acerca do Fala.BR e novos normativos, delimitando as ações da Ouvidoria, em diversas datas.
- XXXI. Reuniões com outras ouvidorias, a exemplo a UFRN, a UNIFEI com o fito de fomentar parcerias entre as áreas.
- XXXII. Reunião, em formato remoto (*live*), sobre Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD.

#### 10.1.8 A Ouvidoria em ação

Em consonância com a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU n. 7/2018, a Ouvidoria é definida como unidade democrática de controle e de participação social ao recepcionar e tratar as manifestações, entre elas as denúncias ou comunicações de irregularidades, que abarquem as políticas e os serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão pública, 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, uma fotografia, da Instituição, a partir do olhar do(a) cidadão(ã), enquanto importante instrumento de gestão, de governança, conforme o excerto:

No bojo do contexto das ouvidorias no Brasil, elas emergem como importante instrumento de mudança, inclusão, participação e controle social, de prestação de contas à sociedade, uma escutatória junto ao cidadão, o canal de comunicação, o espaço do diálogo, da escuta sensível entre a organização e a comunidade. Manifesta-se como a “Pedagogia da Administração”, enquanto espaço de formação e de informação, de mediação e conciliação de conflitos. Apresenta-se como mecanismo emancipador e inovador de gestão administrativa, com vistas à melhoria dos processos organizacionais (BRITO, 2021, p. 17).

Nessa direção, o(a) ouvidor(a) atua também em defesa da Instituição ao corroborar para a valorização e a efetivação da ética, com a premissa de colaborar para o atendimento de reivindicações do público interno e, ainda, da comunidade externa. E, ao exercer esse papel, acaba por realizar, grosso modo, controle preventivo e corretivo de possíveis arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias. É com essa visão sistêmica, de interação constante, de defesa do(a) cidadão(ã) e do controle da administração que a Ouvidoria trabalha, como importante espelho da democracia e da participação social, elo entre a gestão pública, a Universidade e o(a) cidadão(ã), ao apresenta-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 não é um balcão de manifestações, um mero sistema de atendimento que se limita à recepção de solicitações e denúncias. Ela 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, e deve fazê-lo de forma cada vez mais enfática, do processo de construção e implantação de políticas públicas educacionais no âmbito da Instituição, apresentando, de forma direta ou indireta, 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 possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração/aperfeiçoamento de procedimentos.

Nesse cenário, a Ouvidoria integra o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade de Brasília, 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 a Coordenação do SIC atuam exaustivamente na cobrança de respostas às manifestações apresentadas e, conseqüentemente, na diminuição do prazo médio de respostas; investem nas visitas in loco (suspensas em razão da pandemia), na atualização dos normativos internos; atendem as demandas legalmente impostas – a exemplo da carta de serviços ao usuário –; 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.

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

- Arquivo Central (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;
- Participação nas reuniões do Fórum de Mulheres;
- Reunião referente aos dados abertos na UnB: STI, Chefe GRE e OUV;
- Decanato de Assuntos Comunitários, para discussão dos casos sigilosos envolvendo discentes, bem como para construção de uma agenda positiva que proporcione uma atuação efetiva ante todas as questões que abarcam o corpo discente e as demais de cunho acadêmico;
- Reunião acerca da transparência ativa e do relatório da Auditoria, entre DAF, AUD, OUV, atinente, por exemplo, ao acórdão TCU para implementação do processo eletrônico;
- 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 sua 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, registro de elogios e outros pontos), bem como algumas questões referentes ao atendimento ofertado pela equipe médica,

quanto à questão das perícias, ponto eletrônico, ap Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), participação no GT do assédio e demais violências, entre outros pontos.

- Decanato de Ensino de Graduação, a fim de tratar de questões de estágios, monitorias e alguns processos acadêmicos de reintegração e/ou recursos; processos seletivos e questões do CEBRASPE, e, ainda, algumas atinentes ao sistema de cotas;

- Editora da UnB, a respeito de todo o processo de organização, estruturação e publicação do livro Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios;

- 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, entre outros aspectos, 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, 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 Regimento Interno da Ouvidoria, 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 XXI Encontro do FNOUH;

- Participação na Mesa Redonda “Liberdade de expressão e discurso de ódio” do IREL;

- Participação no 54º FONAITec: Da teoria à prática em Auditoria Interna;

- Reuniões com a INFRA, o DEAC, a EDU, a SAA, no que tange ao Centro de Vivências e as ações necessárias acerca da mudança para a nova sede;

- Reuniões com o ACE, a 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 o DPI, no que tange à publicização das agendas e dos tópicos que abarcam a Transparência Ativa, formato on line.

Além das ações citadas, houve reuniões no âmbito interno, de forma remota (*on line*), 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.

## **11 Das manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas – 2º/2021**

A partir dos dados estatísticos extraídos do sistema próprio de manifestações (Fala.BR), a Ouvidoria da UnB recepcionou 672 manifestações no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2021. Desse total, após minuciosa análise de seu conteúdo, todas receberam tramitação: ou foram encaminhadas a outras ouvidorias vinculadas ao Poder Executivo, por tratar-se de assuntos não vinculados à UnB; ou respondidas ao(à) interessado(a) diretamente pela Ouvidoria; ou respondidas via Ouvidoria mediante

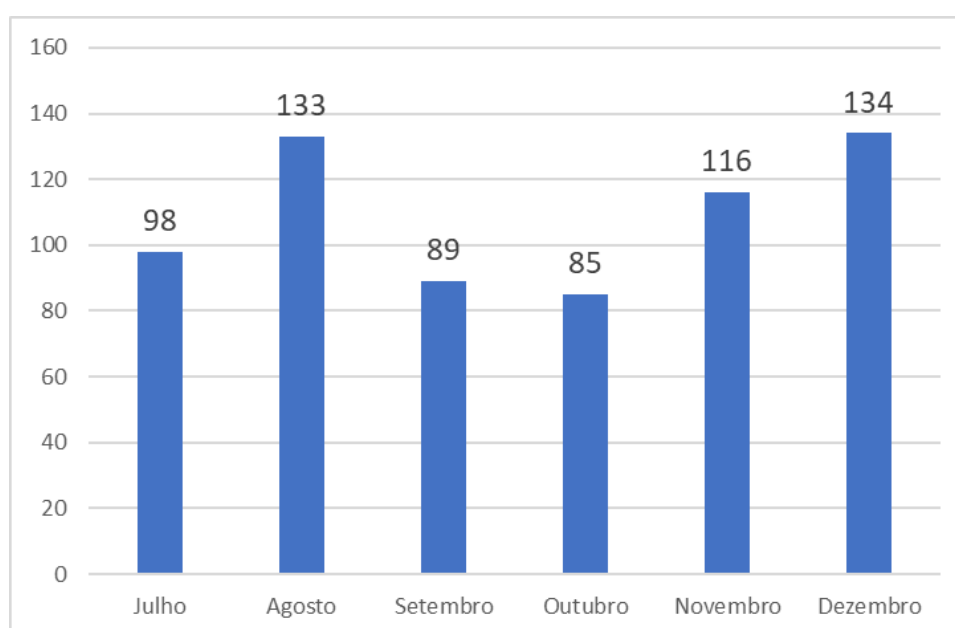
posicionamento institucional de unidades acadêmicas/administrativas responsáveis por determinado assunto e temática.

Subtraídas as manifestações encaminhadas a outros órgãos do Poder Executivo (total de 17 registros), a Ouvidoria da UnB, em âmbito institucional, atuou em 655 casos, os quais foram recepcionados e tratados conforme os subtópicos a seguir.

### 11.1 Demandas recepcionadas por mês – 2º/2021

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico subsequente, os meses com maior número de manifestações foram os de agosto e dezembro, cujo montante foi de 133 (cento e trinta e três) e 134 (cento e trinta e quatro) manifestações respectivamente.

**GRÁFICO 7 – Quantitativo mensal de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

### 11.2 Demandas por tipo de manifestação – 2º/2021

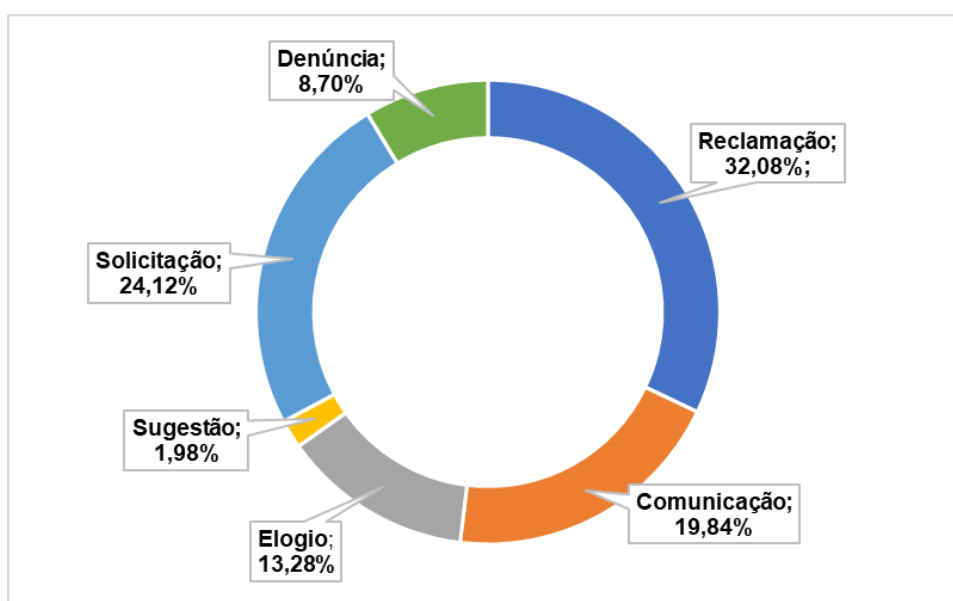
As manifestações recepcionadas são classificadas por tipo de demanda, a depender do seu conteúdo. Dessa forma, do montante dos registros tratados na Ouvidoria, explicita-se que se refere aos seguintes tópicos:

- Reclamação: 32,08% (trinta e dois vírgula oito por cento) – 210 manifestações.
- Comunicação – denúncias ou reclamações anônimas: 19,84% (dezenove vírgula oitenta e quatro por cento) – 130 manifestações.
- Solicitação: 24,12% (vinte e quatro vírgula doze por cento) – 158 manifestações.
- Denúncia: 8,70% (oito vírgula setenta por cento) – 57 manifestações.
- Elogio: 13,28% (treze vírgula vinte e oito por cento) – 87 manifestações.
- Sugestão: 1,98% (um vírgula noventa e oito por cento) – 13 manifestações.

- Simplifica: nenhuma manifestação apresentada à Ouvidoria.

Importante destacar que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria no segundo semestre de 2021 começou a ser de forma presencial no dia 7 de dezembro de 2021, em atendimento à Resolução do CAD n. 051/2021. Todavia, a fim de garantir o retorno gradual, seguro e adequado, e considerando que parte da equipe, amparada por esse normativo, continuou trabalhando de forma remota, este setor de escutatória adotou o horário de expediente de forma presencial somente no horário compreendido entre 8h-13h. Vale destacar que o horário de expediente deste setor continua sendo realizado das 7h30 às 19h30, hoje ocorrendo de forma híbrida.

**GRÁFICO 8 – Descritivo dos tipos de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

### 11.3 Demandas formalizadas por acesso e dos meios de recebimento – 2º/2021

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) e por meio de correspondência (carta/ofício).

Todavia, em virtude da Pandemia do Coronavírus (COVID-19), e com base nos normativos provenientes da Reitoria e do CEPE, que suspenderam o funcionamento presencial na UnB, com adesão da maioria das áreas, a Ouvidoria da UnB retomou as atividades presenciais a partir de 7 de dezembro de 2021, tendo, dessa forma, 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 registro de manifestação, 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/2021

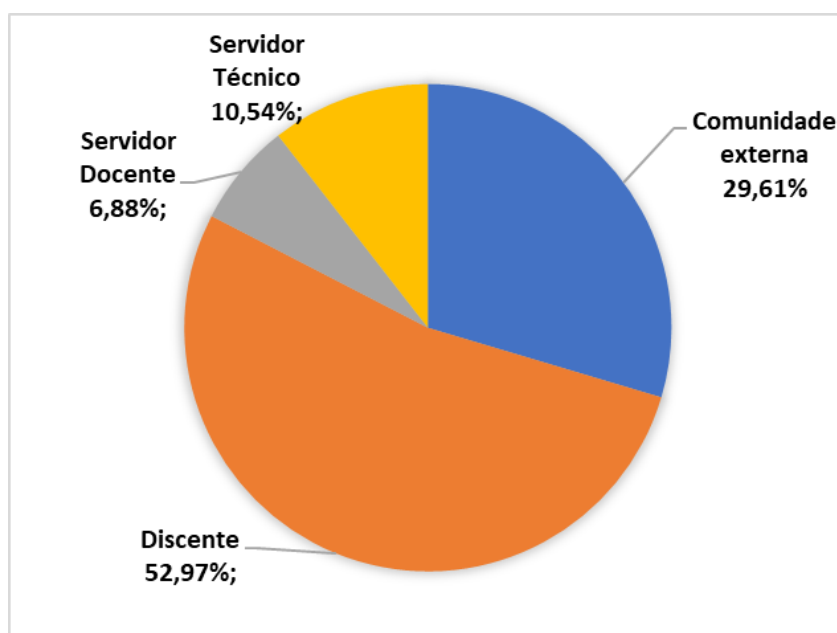
A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa. Nessa direção, o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, contemplando o percentual de 52,97% (cinquenta e dois vírgula noventa e sete por cento), conforme dados a seguir:

**QUADRO 8 – Demandas por público**

| Demandas por público (em números) |     |
|-----------------------------------|-----|
| Comunidade externa                | 194 |
| Discente                          | 347 |
| Servidor Docente                  | 45  |
| Servidor Técnico                  | 69  |

Fonte: OUV/UnB, 2021.

**GRÁFICO 9 – Demandas por público**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

#### 11.5 Dos assuntos mais demandados – 2º/2021

O tópico dos assuntos mais demandados especifica os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2021 e cujo gráfico 9 relaciona, de forma decrescente, os mais demandados. Neste semestre, o assunto “Políticas e estratégias

de gestão acadêmica e/ou administrativa” destaca-se como o tema de maior procura, com 97 manifestações.

Outro dado que merece destaque é o total de 87 elogios, o que implica salutar reconhecimento das qualidades e, ainda, 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.

Analisando o quantitativo de manifestações recepcionadas no primeiro semestre, constata-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela intensa quantidade de manifestações que trataram da temática Postura Inadequada de servidor docente, técnico ou discente, como constou no Primeiro Relatório de 2021, o segundo também teve um número considerável de manifestações acerca desse assunto. Dessa forma, nota-se a contínua necessidade de que ações atinentes ao Plano de Integridade, no que tange ao tema ética no serviço público, sejam efusivamente efetuadas.

**GRÁFICO 10 – Dos assuntos mais demandados – 2º/2021**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

## 11.6 Setores demandados – 2º/2021

O quadro a seguir apresenta todos as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade de Brasília que foram demandados no período 2º/2021, com a respectiva quantidade de demandas.

**QUADRO 9 – Setores demandados**

| SETOR                                                       | SIGLA | Demanda |
|-------------------------------------------------------------|-------|---------|
| Arquivo Central                                             | ACE   | 4       |
| Biblioteca Central                                          | BCE   | 6       |
| Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico              | CDT   | 3       |
| Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos                | CAEP  | 1       |
| Centro de Educação a Distância                              | CEAD  | 6       |
| Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares              | CEAM  | 4       |
| Centro de Excelência em Turismo                             | CET   | 1       |
| Comitê Gestor do Plano de Contingência em Saúde do Covid-19 | COES  | 3       |
| Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar          | CPAD  | 1       |
| Coordenação do Cerimonial                                   | CERI  | 1       |
| Decanato de Administração                                   | DAF   | 10      |
| Decanato de Assuntos Comunitários                           | DAC   | 31      |
| Decanato de Ensino e Graduação                              | DEG   | 68      |
| Decanato de Extensão                                        | DEX   | 8       |
| Decanato de Gestão de Pessoas                               | DGP   | 60      |
| Decanato de Pesquisa e Inovação                             | DPI   | 3       |
| Decanato de Pós-Graduação                                   | DPG   | 12      |
| Departamento de Administração                               | ADM   | 4       |
| Departamento de Ciência da Computação                       | CIC   | 8       |
| Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais              | CCA   | 2       |
| Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais              | CCA   | 2       |
| Departamento de Enfermagem                                  | ENF   | 8       |
| Departamento de Engenharia Civil e Ambiental                | ENC   | 4       |
| Departamento de Engenharia de Produção                      | EPR   | 2       |
| Departamento de Engenharia Elétrica                         | ENE   | 2       |
| Departamento de Estatística                                 | EST   | 1       |
| Departamento de Estudos Latino-Americanos                   | ELA   | 1       |
| Departamento de Farmácia                                    | FAR   | 1       |
| Departamento de Filosofia                                   | FIL   | 4       |
| Departamento de Geografia                                   | GEA   | 5       |
| Departamento de História                                    | HIS   | 2       |
| Departamento de Matemática                                  | MAT   | 6       |
| Departamento de Odontologia                                 | ODT   | 2       |
| Departamento de Psicologia Clínica                          | PCL   | 1       |
| Departamento de Saúde Coletiva                              | DSC   | 2       |

|                                                                                    |       |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|
| Departamento de Sociologia                                                         | SOL   | 3  |
| Departamento de Sociologia                                                         | SOL   | 3  |
| Diretoria da Diversidade                                                           | DIV   | 1  |
| Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica                                 | DAIA  | 27 |
| Diretoria de Compras                                                               | DCO   | 2  |
| Diretoria de Contabilidade e Finanças                                              | DCF   | 2  |
| Diretoria de Contratos Administrativos                                             | DCA   | 5  |
| Diretoria de Desenvolvimento Social                                                | DDS   | 19 |
| Editora UnB                                                                        | EDU   | 2  |
| Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária                                      | FAV   | 5  |
| Faculdade de Arquitetura e Urbanismo                                               | FAU   | 1  |
| Faculdade de Ceilândia                                                             | FCE   | 18 |
| Faculdade de Ciência da Informação                                                 | FCI   | 6  |
| Faculdade de Ciências da Saúde                                                     | FS    | 9  |
| Faculdade de Comunicação                                                           | FAC   | 4  |
| Faculdade de Direito                                                               | FD    | 2  |
| Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas | FACE  | 10 |
| Faculdade de Educação                                                              | FE    | 5  |
| Faculdade de Educação Física                                                       | FEF   | 1  |
| Faculdade de Medicina                                                              | FM    | 16 |
| Faculdade de Planaltina                                                            | FUP   | 4  |
| Faculdade de Tecnologia                                                            | FT    | 7  |
| Faculdade do Gama                                                                  | FGA   | 5  |
| Gabinete da Reitora                                                                | GRE   | 46 |
| Hospital Veterinário                                                               | HVET  | 2  |
| Instituto de Artes                                                                 | IdA   | 3  |
| Instituto de Ciência Política                                                      | IPOL  | 3  |
| Instituto de Ciências Biológicas                                                   | IB    | 5  |
| Instituto de Ciências Humanas                                                      | IH    | 1  |
| Instituto de Física                                                                | IF    | 6  |
| Instituto de Geociências                                                           | IG    | 1  |
| Instituto de Letras                                                                | IL    | 12 |
| Instituto de Psicologia                                                            | IP    | 5  |
| Instituto de Química                                                               | IQ    | 2  |
| Instituto de Relações Internacionais                                               | IREL  | 4  |
| Núcleo de Medicina Tropical                                                        | NMT   | 1  |
| Ouvidoria                                                                          | OUV   | 86 |
| Prefeitura do Campus                                                               | PRC   | 8  |
| Procuradoria Federal junto à Universidade de Brasília                              | PF    | 1  |
| Rádio e Televisão Universitárias                                                   | UnBTV | 2  |
| Restaurante Universitário                                                          | RU    | 5  |
| Secretaria de Administração Acadêmica                                              | SAA   | 68 |
| Secretaria de Assuntos Internacionais                                              | INT   | 2  |

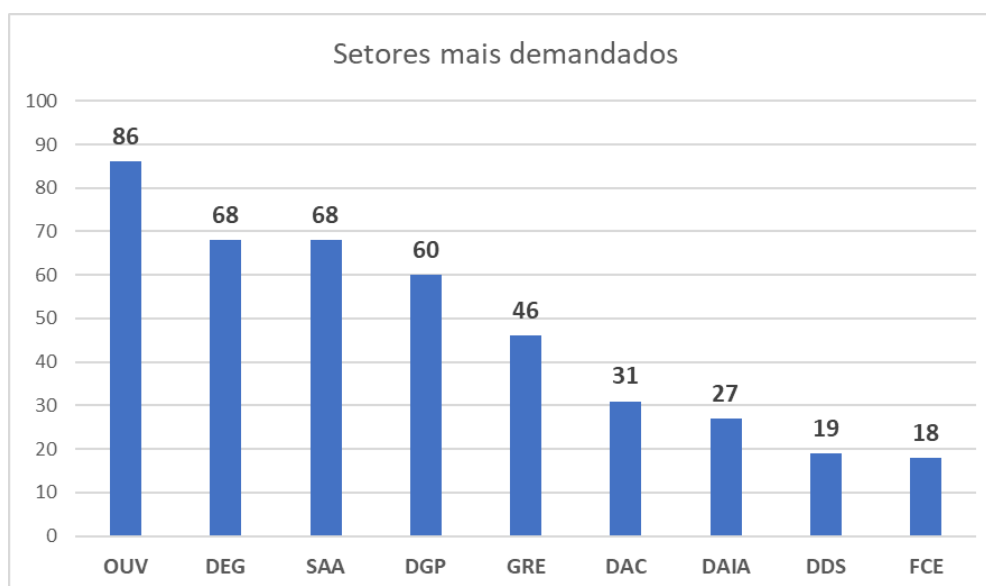
|                                        |     |    |
|----------------------------------------|-----|----|
| Secretaria de Tecnologia da Informação | STI | 18 |
| Secretaria do Patrimônio Imobiliário   | SPI | 4  |
| Vice-Reitoria                          | VRT | 3  |

Fonte: OUV/UnB, 2022.

### 11.7 Setores mais demandados – 2º/2021

Os setores mais demandados durante o 2º semestre de 2021 foram: a Ouvidoria, com 86 manifestações; a Secretaria de Administração Acadêmica e Decanato de Ensino de Graduação, ambos com 68; o Decanato de Gestão de Pessoas, com 60; o Gabinete da Reitora, com 46; em sequência o Decanato de Assuntos Comunitários com 31, a Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica com 27, a Diretoria de Desenvolvimento Social com 29 e a Faculdade de Ceilândia com 18 registros encaminhados 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 86 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 recebidas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes, há necessidade de a mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor.

No que compete ao GRE, oportuno salientar que emerge como uma das áreas mais demandadas, pois, conforme previsto no art. 8º do nosso Regimento Interno, essa Unidade poderá ser acionada para ciência e adoção de medidas cabíveis acerca das demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, pelas diversas áreas. Dessa forma, elevamos a hierarquia a fim de que novas políticas de

gestão sejam trabalhadas para o melhoramento dos serviços prestados pela UnB. Além disso, houve registros de manifestações com o uso da imagem da Instituição no período em esteira.

### 11.8 Índice de resolutividade – 2º/2021

A figura a seguir apresenta o índice de resolutividade. Todas as 655 manifestações apresentadas a esse setor de escutatória obtiveram respostas conclusivas pelos setores demandados via Ouvidoria.

**FIGURA 1 – Índice de resolutividade – 2º/2021**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

Foram delineadas estratégias de ação e atuação, com o fito de construir garantias normativas para o fortalecimento contínuo da relação entre os diversos atores sociais que compõem o espaço universitário, o que pode ser visualizado mediante a efetivação de uma rede de colaboradores, objetivando-se a confecção de respostas conclusivas para todas essas 655 manifestações.

### 11.9 Da evolução anual das manifestações recebidas

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

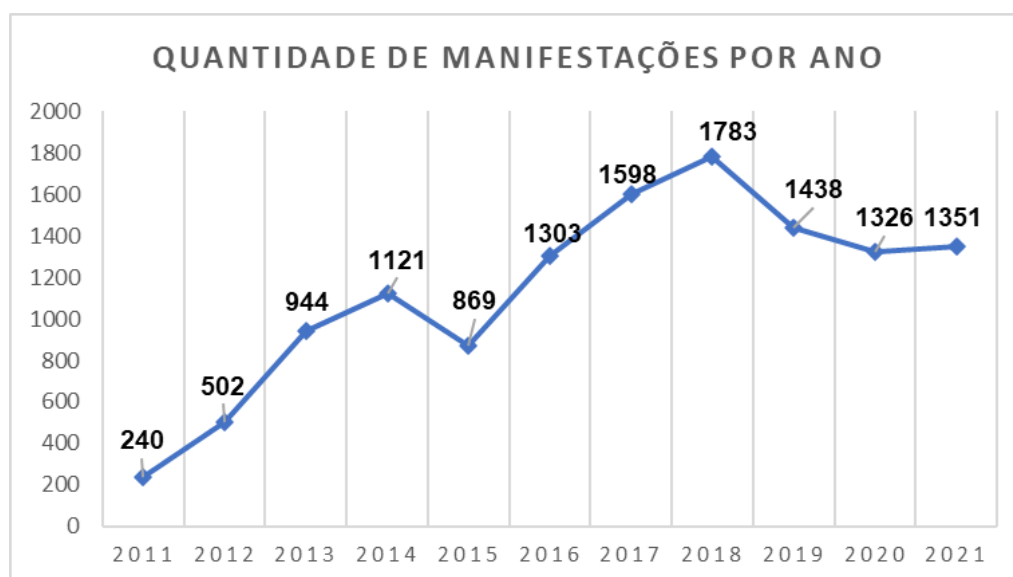
devido à desvinculação do Cespe com a UnB e sua mudança para a condição de Organização Social (Cebraspe). Na sequência, o ano de 2016 registrou o quantitativo de 1.303 manifestações, cujo total, novamente, em 2017, foi ampliado para 1.598. O ano de 2018 trouxe o total de 1.783 manifestações; o ano de 2019 registrou o montante de 1.438 e em 2020 totalizou 1.326 manifestações. Neste último ano, em 2021, a Ouvidoria da UnB recebeu 1.351 manifestações, 25 registros a mais que no ano anterior.

Um 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. Nesse 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), 2020 (1.326) e 2021 (1.351) 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, provavelmente, houve melhorias nos serviços prestados pela UnB, de modo geral, e ofertados a sua comunidade acadêmica, o que é louvável.

Cabe ressaltar que desde o ano de 2020, a partir de março, a maior parte das atividades da universidade foram desenvolvidas remotamente, fato que coadunou para que a Ouvidoria se consolidasse como um dos principais canais de participação e controle, tanto em relação aos atendimentos ofertados via sistema, quanto via e-mails, que tiveram aumento considerável na demanda, diuturnamente.

**GRÁFICO 12 – Evolução anual de manifestações**



Fonte: OUV/UnB, 2022.

Em relação ao quantitativo total, por tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria, durante o ano de 2021, ressalta-se que a Reclamação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 32,08% (trinta e dois vírgula zero oito por cento), a saber: 435 manifestações, do montante de 1.351.

Os quadros 10 a 13 elucidam dados mais detalhados da Ouvidoria, nos últimos sete anos, conforme descrito a seguir:

**QUADRO 10 – Manifestações registradas na Ouvidoria por tipo – 2015 a 2021**

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

Fonte: OUV/UnB, 2022.

No tocante aos dados, é possível averiguar que as Reclamações, no ano de 2021, mantiveram-se em alta, conforme demonstrado em todos os anos anteriores.

Por sua vez, se forem analisados os números atinentes aos quantitativos de manifestações registradas mensalmente, é possível observar que, no que tange ao ano de 2021, em comparação ao ano de 2018, excetuando-se os meses de janeiro, setembro, novembro e dezembro os demais meses apresentaram queda em sua totalidade, o que pode implicar, de forma direta ou indireta, a compreensão de que houve melhoria nos serviços prestados pela UnB, levando-se em consideração que existe uma enfática campanha de divulgação dos serviços de Ouvidoria, para que o(a) cidadão(ã) apresente, cada vez mais, suas demandas.

**QUADRO 11 – Manifestações registradas na Ouvidoria por mês – 2015 a 2021**

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

Fonte: OUV/UnB, 2022.

Ao analisarmos os assuntos mais demandados, é importante observar que o tópico Comunicação (reclamação/denúncia anônima) apresenta substancial aumento, se comparado ao ano de 2018, o que acentua a constante necessidade de que sejam efetuadas ações contínuas de capacitação de formação dos servidores técnicos e docentes quanto ao atendimento prestado ao(à) cidadão(ã) na Universidade. Por outro lado, o tópico Elogio também é marcado com um número considerável de manifestações. O que demonstra que a satisfação e o reconhecimento dos usuários com o serviço prestado pelos servidores da UnB vêm aumentando gradativamente durante os anos.

**Quadro 12 – Manifestações registradas na Ouvidoria por assunto – 2015 a 2021**

| <b>Assunto</b>                                                                                    | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Assédio                                                                                           | 14          | 12          | 28          | 18          | 22          | 15          | 5           |
| Bolsas, estágios, monitorias etc.                                                                 | -           | -           | -           | 24          | 23          | 61          | 131         |
| Coronavírus (COVID-19)                                                                            | -           | -           | -           | -           | -           | 17          | 4           |
| Curso/concurso e editais                                                                          | 39          | 46          | 51          | 54          | 86          | 64          | 80          |
| Demora excessiva na resposta de demanda                                                           | 120         | 187         | 160         | 74          | 60          | 72          | 130         |
| Discriminação gênero/racial e/ou homofobia                                                        | 2           | 46          | 3           | 2           | 1           | 1           | 2           |
| Elogio                                                                                            | 17          | 41          | 124         | 130         | 117         | 142         | 190         |
| Gestão de pessoas (aposentadoria/crachs/férias/folha de pagamento/licenças/sistema)               | -           | -           | 65          | 59          | 72          | 19          | 26          |
| Imóveis da UnB                                                                                    | -           | -           | -           | -           | -           | 3           | 8           |
| Infraestrutura dos <i>campi</i> (endereço, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.) | 77          | 81          | 105         | 38          | 91          | 25          | 3           |
| Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, SISU, vestibular, transferências facultativa e obrigatória) | 54          | 47          | 51          | 23          | 53          | 38          | 80          |
| Insegurança dos <i>campi</i>                                                                      | 5           | 8           | 41          | 25          | 21          | 6           | -           |
| Licitações e contratos                                                                            | -           | -           | -           | -           | -           | -           | 3           |
| Matrícula em disciplinas                                                                          | -           | -           | -           | 33          | 22          | 35          | 56          |
| Outros                                                                                            | 10          | 12          | 27          | 60          | 83          | 31          | 16          |
| Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas, etc.)                                      | 8           | 12          | 19          | 46          | 17          | 5           | -           |
| Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa                                   | 114         | 161         | 132         | 168         | 166         | 114         | 166         |

|                                                                                                                                |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente                                                                    | 102 | 168 | 214 | 187 | 320 | 209 | 161 |
| Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração | -   | 5   | 2   | 23  | 34  | 27  | 42  |
| Registro e emissão de certificado/declaração/diploma                                                                           | 27  | 47  | 37  | 482 | 67  | 59  | 54  |
| Setor/gestor inacessível em horário de expediente                                                                              | 38  | 58  | 56  | 71  | 47  | 23  | 33  |
| Sistema de cotas                                                                                                               | -   | -   | -   | -   | -   | 204 | 30  |
| Solicitação diversa/informações gerais                                                                                         | 164 | 248 | 289 | 189 | 73  | 79  | 65  |
| Tecnologia da informação (sites, sistemas, matrículaWeb)                                                                       | 37  | 68  | 48  | 19  | 36  | 58  | 50  |
| Transporte coletivo interno e/ou externo (DFTrans)                                                                             | 11  | 18  | 25  | 21  | 18  | -   | 2   |
| Trote                                                                                                                          | 1   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   |
| Violação de direitos individuais/coletivos                                                                                     | 29  | 38  | 121 | 37  | 7   | 18  | 14  |

Fonte: OUV/UnB, 2022.

A Ouvidoria da UnB, em atenção aos assuntos que são registrados pelos cidadãos, busca sempre aprimorar sua atuação repensando a classificação e o fluxo de processos. Nesse sentido, 2021 apresentou a necessidade de acrescentar a temática Licitações e contratos, bem como manter a alteração de Pedido/divulgação de informação para Solicitação diversa/informações gerais e o assunto Coronavírus (COVID-19).

Ainda, provavelmente em razão do cenário pandêmico, não foram registradas manifestações concernentes aos temas Insegurança dos *campi*; Perturbação do espaço universitário (barulhos, festas, etc.); Trote.

Importante salientar que a classificação atribuída pela equipe da Ouvidoria denota, no âmbito de conhecimento dos servidores, está voltada preponderantemente ao que foi registrado e solicitado pelo interessado. Por vezes, o solicitante apresenta uma narrativa detalhada dos acontecimentos, com indícios de que vai solicitar algo diferente da classificação atribuída pela equipe, e, no entanto, ao fim da leitura preliminar e considerando as atribuições dos setores da Universidade, o direcionamento é outro.

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

**QUADRO 13 – Manifestações registradas na Ouvidoria por público solicitante**

| <b>Público solicitante</b>      | <b>2015</b> | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  | <b>2019</b>  | <b>2020</b>  | <b>2021</b>  |
|---------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Comunidade externa              | 378         | 485          | 511          | 703          | 428          | 431          | 380          |
| Discente                        | 380         | 555          | 742          | 465          | 675          | 671          | 750          |
| Docente                         | 52          | 91           | 113          | 120          | 81           | 67           | 78           |
| Servidor técnico-administrativo | 59          | 172          | 232          | 495          | 254          | 157          | 143          |
| <b>Total</b>                    | <b>869</b>  | <b>1.303</b> | <b>1.598</b> | <b>1.783</b> | <b>1.438</b> | <b>1.326</b> | <b>1.351</b> |

Fonte: OUV/UnB, 2022.

As Ouvidorias públicas têm o papel essencial de propiciar a participação do cidadão frente às decisões administrativas. Nesse contexto, 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, mas, sobretudo, com uma visão de respeito ao outro e a suas demandas, com a premissa de dar voz ao(à) cidadão(ã) junto à UnB.

No que se refere 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.

No quadro acima, nota-se expresso aumento da demanda até o ano de 2018. Os de 2020 e 2021 foram atípicos, refletindo o amadurecimento da sociedade em busca de ver respeitados seus direitos, bem como de ver aprimorados os serviços públicos prestados.

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(a) usuário(a). Na prática, a complexidade supracitada cada vez mais se acentua.

### **11.10 Redução no tempo de resposta – 2021**

A Ouvidoria é bastante atuante para que o(a) usuário(a) 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 **10,29** em 2021, conforme dados extraídos do Painel Resolveu?, ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União

(CGU) 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, na instância supracitada.

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

## **12 Plano de Integridade e forma de participação cidadã**

A Ouvidoria da UnB, assim como o Serviço de Informação ao Cidadão desta Instituição, se consolida 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 e de 2021, que impactou expressivamente as atividades da Universidade de Brasília e modo de trabalho do seu corpo de servidores de forma abrupta, o recebimento de manifestações se restringiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, de acompanhamento e monitoramento da Controladora-Geral da União. Dúvidas e pré-atendimentos foram atendidos via *e-mail* e Sistema Eletrônico de Informações (SEI). 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 2021, ainda assolado pela pandemia da COVID-19 em escala não só nacional, mas mundial, fez 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.

O trabalho remoto, ao contrário, possibilitou que os servidores fizessem o caminho contrário: mais participação em cursos, *lives*, fóruns, reuniões. Ainda, foi possível atender à demanda de publicidade da carta de serviços ao usuário e aperfeiçoar os estudos a respeito dos conselhos de usuários, que prevê a participação dos(as) usuários(as) no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Apesar do “novo” conceito de trabalho, esta Ouvidoria recepcionou no semestre 2º/2021 quantidade aproximada de manifestações acolhidas no 2º/2020. Foram mais de 650 em cada semestre. O número expressivo de registros reflete o amadurecimento da comunidade, que se propõe a controlar, fiscalizar e garantir seus direitos.

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, tanto no Fala.BR quanto em nossos instrumentos internos, eclodindo na cobrança dos respectivos processos nas unidades envolvidas, a

fim de que a demanda fosse 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.

Por sua vez, o Serviço de Informação ao Cidadão publicou em sua página o II Relatório de Avaliação do Atendimento à Lei de Acesso à Informação – ano base 2020; e divulgou o I Relatório dos Dados Abertos – 2020 ([https://www.ouvidoria.unb.br/images/relatorios/II\\_Relatorio\\_de\\_avaliacao\\_do\\_atendimento\\_Lei\\_de\\_acesso\\_informacao\\_LAI\\_pela\\_Universidade\\_de\\_Brasilia\\_ano\\_base\\_2020.pdf](https://www.ouvidoria.unb.br/images/relatorios/II_Relatorio_de_avaliacao_do_atendimento_Lei_de_acesso_informacao_LAI_pela_Universidade_de_Brasilia_ano_base_2020.pdf)) e [https://www.ouvidoria.unb.br/images/relatorios/I\\_Relatorio\\_Dados\\_Abertos\\_-\\_2020.pdf](https://www.ouvidoria.unb.br/images/relatorios/I_Relatorio_Dados_Abertos_-_2020.pdf)).

Da mesma sorte, foram apresentados ao CONSUNI, para toda a comunidade acadêmica e para a Administração Superior, os relatórios com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UnB e as propostas para aprimoramento da gestão, a exemplo: [https://ouvidoria.unb.br/images/I\\_Relatorio\\_Semestral\\_de\\_2021\\_final.pdf](https://ouvidoria.unb.br/images/I_Relatorio_Semestral_de_2021_final.pdf).

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 envolvidas e responsáveis.

O Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário n. 0043/2021, igualmente foi considerado como objeto de atualização e apresentação para o CONSUNI. O documento, de suma importância para a comunidade acadêmica e gestora, contempla explicitamente a competência da Ouvidoria; as atribuições do(a) Ouvidor(a) e da Coordenação do SIC, e deixa evidente, por meio de seu art. 8º, que a inação e/ou o atendimento precário ao pleito da Ouvidoria ensejam atuação das instâncias superiores da Universidade a fim de que medidas diversas sejam adotadas.

A divulgação do trabalho da Ouvidoria ao longo do segundo semestre de 2021 ficou restrita, em razão da pandemia. Todavia, já havia sido aventada em reuniões pretéritas com diversos setores da Universidade a possibilidade de indicar, com 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 *sites* 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 Informereade encaminhados aos *e-mails* institucionais da comunidade acadêmica.

Mister destacar que estão sendo revistas a elaboração, confecção e posterior distribuição de panfletos e cartazes a respeito da Ouvidoria e do seu papel institucional a todas as Unidades da UnB, com vistas a fomentar a campanha de sensibilização dos servidores quanto à existência e a correta utilização dos canais de denúncia disponíveis na UnB, bem como a incentivar o controle e a participação social.

Ainda importante destacar que houve participação ativa da Ouvidoria no curso Ambientação de Novos Servidores, ofertado aos novos servidores da UnB, apresentando palestras acerca da importância da ética no serviço público (Ouvidoria e ética), bem como do GT de combate ao assédio moral e outras violências na UnB.

A Ouvidoria da UnB e sua equipe, em parceria com o FNOUH e a Editora da UnB, liderou todo o processo a respeito da organização, estruturação e publicação do livro Ouvidoria Brasileira: cenários e desafios, com lançamento efetuado no segundo semestre de 2021 (agosto).

Em que pese o trabalho remoto adotado desde março de 2020 pela Universidade, os servidores da Ouvidoria e do SIC realizaram curso 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 um estudante de mestrado e outro de doutorado, bem como servidores com titulação de mestre recentemente obtida. O objeto de estudo dos cursos abarca(ou) temática relativa às atividades do canal e de sua coordenação.

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 atuou de forma enfática na estruturação e regulamentação de suas atividades, mediante a implementação de todos os regimentos 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 obstem 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 fomentar 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.

## **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.

Nessa direção, pontuamos, ainda que houve movimento no sentido de fomentar e fortalecer a Unidade no que tange à concretização da campanha de comunicação em massa, entre outras possibilidades de investimentos e ações.

✓ 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.

✓ 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. Nessa direção, os processos abarcaram, basicamente, duas frentes: os estágios e as assinaturas de convênios. Assim, no que tange aos discentes e respectivos processos acadêmicos, há reclamações concernentes às ações pontuais que envolvem o DEG e a Secretaria de Administração Acadêmica. Sugere-se:

i) estudos com vistas a “interligar” ou a aproximar, cada vez mais, a SAA ao Decanato de Ensino de Graduação, tendo em vista que as ações de ambos estão intrinsecamente ligadas, ou seja, políticas/processos se iniciam no DEG e terminam na SAA ou o contrário (fluxo processual);

ii) ouvir a área para delineamento de políticas que abarquem seu âmbito de ação e prováveis melhorias;

iii) visualizar a área como vital para a UnB e os discentes. Outra possível 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;

iv) A revisão de fluxo de processos específicos, concernentes às demandas rotineiras como contrato de estágio, buscando simplificá-lo;

v) que a SAA reveja o funcionamento/disposição do seu *site* e *e-mail* institucional e 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, bem como o período de mandato de diretores e chefes de departamento, incluam as atas de reuniões de colegiados, os contatos, entre outros pontos. Ainda, que revejam o funcionamento dos ramais e das centrais telefônicas de cada Unidade, com o fito de efetuar um atendimento efetivo e mais qualificado.

Justifica-se essa medida levando em consideração o momento atual de isolamento social, próprio do ano de 2021 e que se espalha para 2022, no qual houve efetiva dificuldade de confirmar informações por meio de ligações telefônicas ou comparecendo aos setores, tendo como única fonte de informação os *sites* institucionais.

✓ 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.

## 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(a) usuário(a), 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 – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de acompanhamento da Controladoria-Geral da União/CGU, 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.

No que concerne a esse mecanismo de análise de realidade, pontua-se que o Sistema Fala.BR possui um módulo de pesquisa de satisfação, no qual os(as) usuários(as) são convidados(as) 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(as) usuários(as) 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 2021, 213 manifestantes responderam à pesquisa e, destarte, os dados funcionam como identificadores para a melhoria de nossos serviços junto ao(a) usuário(a). Os índices apontam que 54% (cinquenta e quatro por cento) dos(as) cidadãos(ãs) que apresentaram manifestações na Ouvidoria da UnB e responderam à pesquisa tiveram suas demandas resolvidas.

Relativamente à pesquisa de satisfação e índice de resolutividade da Ouvidoria/UnB e das demais que compõem o Poder Público Federal, a própria Controladoria-Geral da União, em 2018, estruturou o lançamento do “Painel Resolveu?”. Trata-se de ferramenta que congrega informações acerca das manifestações de Ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema supramencionado (vide *link* <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>). 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(as) gestores(as) e cidadãos(ãs) no exercício do controle por meio da participação social. Então, a Ouvidoria utiliza-se desse importante instrumento para suas ações.

Em relação ao Lei de Acesso à Informação, esse controle é feito no Painel da LAI (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), onde se tem uma visão da satisfação do(a) usuário(a), *ranking* dos órgãos mais demandados, tipos de respostas, cumprimento dos itens de transparência ativa, total de pedidos e recursos.

Nessa direção, os dados iniciais quanto à Ouvidoria da UnB são os a seguir relacionados. Todavia, cabível explicitar que dos 1.351 (2021) cidadãos(ãs), somente

213 usuários(as) responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao(à) usuário(a).

**FIGURA 2 – Sua demanda foi resolvida?**



Fonte: CGU, 2022.

Os dados revelam que o nível de satisfação dos(as) usuários(as) da Ouvidoria, no transcurso de 2021, apresenta como média o valor de 62.44% (sessenta e dois vírgula quarenta e quatro por cento) e apontam que 43,19% (quarenta e três vírgula dezenove) dos(as) usuários(as) declaram-se muito satisfeitos com o serviço e 17.84% (dezessete vírgula oitenta e quatro por cento) como satisfeitos. Outro ponto importante é que o(a) usuário(a) faz aparente confusão entre a resposta que recebe e o trabalho efetivo da Ouvidoria. Ao receber uma negativa, por exemplo, em alguma questão acadêmica, tem a percepção de que a unidade não atuou. O que não é verdade, haja vista o fornecimento de resposta institucional emitida na brevidade possível, em que pese, não raro, ser uma resposta divergente e/ou não satisfatória ao que o demandante inicialmente solicitou.

**FIGURA 3 – Satisfação da Ouvidoria**



Fonte: CGU, 2022.

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

Das 1.351 manifestações apresentadas, somente 213 usuários(as) responderam à pesquisa enviada por meio eletrônico, o que já indica que a sistemática adotada ainda não atinge a maioria do público-alvo. Dessa forma, tentar ampliar esse quantitativo de respondentes é um de nossos desafios.

## **15 Considerações finais**

Desde sua criação até a data de 31/12/2022, a Ouvidoria da UnB recebeu 12.475 (doze mil quatrocentos e setenta e cinco) manifestações. Desse total, todas foram redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade, ou seja, as manifestações foram devidamente tratadas e, em sua efetiva maioria, respondidas aos manifestantes.

Oportuno salientar, ainda, que a Ouvidoria é cada vez mais demandada nos mais diversos âmbitos, tanto do ponto de vista do SIC quanto da própria área. Vários são os assuntos e tópicos que estão engendrados em sua área de atuação, como a transparência ativa, a transparência passiva, os dados abertos, a LGPD, o plano de integridade, as responsabilidades provenientes da LAI e da própria Lei n. 13.460/2017, a exemplo 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 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 2020, apresenta um aumento equivalente a 1,9% (um vírgula nove por cento), ou seja, 25 manifestações. Oportuno salientar, todavia, todo o reflexo do atípico ano proveniente da 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, como a instalação de novo formato de trabalho. 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.

Na prática, a Ouvidoria da UnB trabalhou de forma enfática e autônoma, almejando construir capacitação nos mais diversos planos, para uma atuação efetiva, mediante uma escuta profunda, o que reverbera na execução de ações cada vez mais precisas no campo da mediação e da conciliação, como forma de valorização da sociedade civil e de padrões éticos. Dessa feita, a unidade atuou e atuará no âmbito da UnB e, externamente, se necessário, sensibilizando as lideranças acerca de seu papel e da perspectiva de melhorias, ao passo que recomendará e estimulará a cultura de pacificação e de harmonia nos mais diversos casos aos quais esteja concretamente envolvida.

Sua atuação, na condição de unidade proativa, engendra intrinsecamente um projeto de comunicação amplo, com o fito de divulgar suas ações e serviços. Esse ato será mais bem delineado no transcurso dos semestres 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 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.

A Ouvidoria/UnB, na qualidade de canal que intenta a promoção da participação do(a) usuário(a) na Administração Pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação do serviço público, envia diariamente esforços para que o público com necessidades específicas e/ou portadores de deficiência receba igual possibilidade de tratamento no atendimento. Todavia, os recursos físicos e de pessoal são limitados, motivo por que, entre as propostas de melhoria e desafios vindouros, está a mudança do espaço físico de atendimento. 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 portadora de 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.

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.

## ANEXOS

### 1. Instrução da Reitoria n. 0001/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2283769 - Instrução da Reitoria



**Universidade de Brasília**

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

#### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001/2018

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

§ 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](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



**Universidade de Brasília**

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

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?](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2284284** e  
o código CRC **3D407D65**.

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2284284

### 3. Resolução do Conselho Universitário n. 0012/2018.

26/03/2018

SEI/UnB - 2281567 - Resolução



**Universidade de Brasília**

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

#### RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO Nº 0012/2018

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria  
(OUV) da Universidade de Brasília.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições, em sua 449ª Reunião, realizada em 16/3/2018, e considerando o constante nos autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade de Brasília (Anexo desta Resolução).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.

Márcia Abrahão Moura

Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2281567** e o código CRC **D4706D73**.

## 4. 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,

#### RESOLVE:

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, simplifique, 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(a) 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(as) 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(as) 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](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**.