

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 06/2026/AUD / GAB**PROCESSO Nº 23106.054333/2026-13****Tipo de Auditoria:** Operacional**Assunto:** Atendimento dos prazos de pedidos de manifestação vinculados à Ouvidoria da UnB.**Relatório nº:** 006/2026/AUD**RELATÓRIO DE AUDITORIA**

Magnífica Reitora,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço de Auditoria nº 10/2026/AUD (SEI nº 13934075), Processo SEI nº 23106.025814/2026-11, apresentamos os resultados dos exames em relação à avaliação dos controles internos dos prazos para resposta às demandas da Ouvidoria, referente à Ação de Auditoria nº 03 do Plano Anual de Auditoria Interna de 2026.

1. INTRODUÇÃO

A auditoria foi realizada em observância às normas de auditoria aplicáveis ao Setor Público Federal.

Nenhuma restrição ou limitação foi imposta à realização do trabalho.

1.1. Considerações Iniciais

Instituída em 2011, a Ouvidoria da Universidade de Brasília constitui um canal institucional voltado à promoção da participação da comunidade e ao fortalecimento da transparência na gestão universitária. Por meio dela, são recebidas manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, que são analisadas e encaminhadas às unidades competentes para as providências cabíveis. A Ouvidoria exerce um papel relevante ao facilitar a comunicação entre a comunidade acadêmica e a administração da UnB, contribuindo para a resolução de demandas, a melhoria dos serviços prestados e o fortalecimento da confiança na instituição e tem como norteadores de sua atividade o Regimento Interno, no Estatuto e Regimento Geral da Universidade, bem como nas Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, que dispõem acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e sobre o acesso à informação.

O Decreto nº 7.724/2012 trouxe em seu texto a regulamentação sobre o acesso à informação de que tratam o art. 5º, XXXIII; art. 37, § 3º e art. 216, § 2º, todos da Constituição Federal de 1988 e sua relevância no âmbito das Ouvidorias se dá pelo fato de estabelecer diretrizes relacionadas ao atendimento ao cidadão, à tempestividade das respostas e à transparência administrativa. O alusivo Diploma Legal prevê a possibilidade de integração física e administrativa entre a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), pois, embora tenham atribuições distintas, ambos desempenham papel importante na garantia do acesso à informação. Além disso, o decreto determina que os pedidos de acesso sejam processados por meio de procedimentos objetivos, ágeis, transparentes e em linguagem de fácil compreensão, em consonância com os princípios da administração pública.

Um outro marco importante na história das Ouvidorias no âmbito brasileiro, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, estabelece normas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Um dos pontos mais importantes da lei é disciplinar o funcionamento das ouvidorias públicas e o referido Diploma Legal preceitua que entre suas atribuições estão: receber e analisar manifestações dos usuários; encaminhá-las aos setores responsáveis; acompanhar a solução; responder ao cidadão; propor melhorias na prestação dos serviços públicos.

Ademais, entre os princípios constitucionais que devem embasar a atuação da Ouvidoria, destaca-se, neste trabalho de auditoria, o princípio da eficiência que se encontra disposto no art. 37, *caput*, da CF/1988, especialmente no que se refere ao acompanhamento dos prazos para atendimento das demandas recebidas. Isso porque não basta que a solicitação seja atendida; é igualmente imprescindível que a resposta seja apresentada em tempo hábil, considerando que a demora injustificada pode acarretar efeitos prejudiciais tanto ao usuário quanto ao órgão/agente público responsável pelo atraso injustificado.

1.2. Objetivo Geral

O objetivo geral desta auditoria foi avaliar os controles internos acerca do acompanhamento dos

prazos processuais das demandas recepcionadas pela Ouvidoria.

1.3. **Questões de Auditoria**

Foram elaboradas as seguintes questões de auditoria, constantes na Solicitação de Auditoria 01 (SEI nº 14348073) e na Solicitação de Auditoria 02 (SEI nº 14471034) relacionadas ao objetivo desta atividade:

Solicitação de Auditoria nº 01

1. Qual o total de processos que a Ouvidoria da UnB recebeu nos anos de 2024 e 2025 (discriminar especificamente cada ano)?

1.1 Qual o número de processos recebidos pela unidade durante os anos de 2024 e 2025. Informar a quantidade por tipo processo (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, outros)?

2. Existe um fluxo estabelecido para os processos recebidos pela Ouvidoria da UnB? Em caso afirmativo, descreva-o.

3. Qual(is) o(s) prazo(s) estabelecido(s) pela legislação para responder às demandas recebidas pela Ouvidoria?

3.1 Há diferenciação de prazo por tipo de manifestação (reclamação, denúncia, solicitação, elogio etc.)?

3.2 Qual a média de tempo de respostas aos processos recebidos?

4. Caso não seja possível responder ao solicitante no prazo prescrito, qual o prazo previsto para prorrogação?

4.1 Quais os principais motivos apresentados pelas Unidades para os pedidos de prorrogação de prazo para resposta?

5. Quem é(são) o(s) responsável(is) pelo acompanhamento de prazo dos processos recepcionados pela Ouvidoria da UnB e como é realizado esse controle (manualmente ou por meio de programa/sistema/software)?

6. Existe acompanhamento/monitoramento das manifestações em atraso? Como esse gerenciamento ocorre?

7. Quais os percentuais de atendimento e não atendimento das solicitações nos anos de 2024 e 2025?

8. Quais foram as Unidades mais demandadas nos processos recebidos pela Ouvidoria da UnB nos anos de 2024 e 2025?

9. Quais os assuntos mais recorrentes nos processos recebidos pela Ouvidoria da UnB nos anos de 2024 e 2025?

10. Quais as maiores dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria da UnB no cumprimento de prazos dos processos recebidos?

11. Quais as boas práticas desenvolvidas pela Ouvidoria da UnB que ajudam a contribuir para o atendimento das demandas recepcionadas dentro dos prazos estabelecidos?

Solicitação de Auditoria nº 02

1. Quais medidas são adotadas pelo Gabinete da Reitoria nos casos em que unidades acadêmicas, administrativas ou demais setores da instituição perdem os prazos estabelecidos para manifestação ou providências em processos encaminhados pela Ouvidoria?

2. Quais medidas a Controladoria-Geral da União (CGU) adota quando há perda do prazo por parte da Instituição e quais suas consequências para a UnB?

1.4. **Unidade envolvida**

Ouvidoria da Universidade de Brasília (OUV).

1.5. **Critérios**

Princípio da Eficiência (art. 37, caput, CF/88);

Decreto nº 7.724/2012;

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

Plano de Dados Abertos da Universidade de Brasília (PDA/UnB).

2. **METODOLOGIA**

A auditoria em questão empregou as técnicas de análise documental e indagação. Conforme descrito no item 4.3.4.6.3 do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental, a análise documental refere-se à verificação de transações registradas por documentos

exigidos legalmente, comercialmente ou por controle, como faturas, notas fiscais, certidões, portarias e declarações. Já a indagação, conforme o item 4.3.4.6.5 do mesmo manual, consiste na realização de perguntas com o intuito de obter informações, dados e esclarecimentos que contribuam de forma relevante para o cumprimento dos objetivos da auditoria.

As fontes de informações utilizadas foram fundamentadas com base nas respostas às SAs nº 01 (SEI nº 14348073) e nº 02 (SEI nº 14471034), assim como a análise documental dos anexos: Relatório de Gestão 2025 (SEI nº 14399022); Anexo 2 Relatório de Gestão 2024 (SEI nº 14399025); Anexo 3 Fluxograma - Reclamação, solicitação e sugestão (SEI nº 14399028); Anexo 4 Fluxograma - Denúncia (SEI nº 14399033); Anexo 5 Fluxograma - Elogio (SEI nº 14399037); Anexo 6 modelo planilha de acompanhamento (SEI nº 14399828) e Anexo 7 (14475559), além de sítios especializados na matéria.

3. RESULTADOS DA AUDITORIA

A seguir são apresentados os resultados da análise desta Auditoria decorrentes de análise documental, indagação oral e exame de registro de informações.

3.1. Tipos de demandas, quantidade de processos recebidos nos anos de 2024 e 2025 e fluxo processual

Com o objetivo de avaliar as demandas processuais, bem como seus tipos e cada fluxo processual correspondente por meio das questões 1, 1.1 e 2, a auditoria interna recebeu as seguintes informações da área auditada:

Em resposta ao item 1 da Solicitação de auditoria 01 (SEI nº 14348073) a OUV informou por meio do Despacho OUV (SEI nº 1436679) que recebeu 1.713 processos no ano de 2024 e 2.517* processos no ano de 2025.

2024			2025		
Tipo de manifestação	Quantidade	Porcentagem	Tipo de manifestação	Quantidade	Porcentagem
Comunicação de irregularidade	265	16,22%	Comunicação de irregularidade	434	17,25%
Denúncia	187	11,44%	Denúncia	227	9,02%
Elogio	236	14,44%	Elogio	397	15,78%
Reclamação	543	33,23%	Reclamação	881	35,02%
Solicitação	376	23,01%	Solicitação	551	21,90%
Sugestão	27	1,65%	Sugestão	26	1,03%
TOTAL	1.634	100%	TOTAL	2.516	100%

Fonte: Elaboração com base do Relatórios Anuais da Ouvidoria dos anos de 2024 e 2025.

No tocante ao item 1.1 da mesma Solicitação, a área auditada informou que a ela é atribuída a responsabilidade de receber todas as manifestações registradas no Fala.Br e, por conseguinte, encaminhá-las às unidades administrativas e acadêmicas da Universidade. Contudo, acrescentou que a própria Ouvidoria trata de algumas demandas como: as registradas equivocadamente à Universidade que precisam ser direcionadas a outro órgão ou entidade pública estadual, distrital ou municipal; as que estão incompletas e aquelas em que já há uma resposta estabelecida na Universidade e é fornecida de imediato, sem necessidade de tramitação para uma unidade acadêmica ou administrativa. No ano de 2024 essas demandas corresponderam a 143 manifestações e em 2025 a 81 manifestações.

A respeito da questão 2, a OUV informou que há sim fluxos estabelecidos para o andamento dos processos recepcionadas e encaminhou 3 (três) anexos como evidências (Anexo 3 Fluxograma - Reclamação, solicitação e sugestão (SEI nº 14399028); Anexo 4 Fluxograma - Denúncia (SEI nº 14399033); e Anexo 5 Fluxograma - Elogio (SEI nº 14399037).

**Os dados de ouvidoria são dinâmicos. Dessa forma, poderá ocorrer pequenas divergências no quantitativo apresentado nos relatórios de gestão comparado ao Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>). Isso ocorre por causa dos encaminhamentos de manifestações entre os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que podem ocorrer a qualquer momento.*

3.1.1. CONSTATAÇÃO

Conclui-se que houve um aumento de aproximadamente 46,94% no número de processos entre os anos de 2024 e 2025. Contudo, é importante ressaltar que, em 2025, foi deflagrado o movimento grevista dos técnicos-administrativos, que perdurou por cerca de seis meses. Com base nos Relatórios de Ouvidoria referentes aos anos de 2024 e 2025, foram extraídos os dados apresentados a seguir, os quais indicam que a greve constituiu um fator preponderante para o aumento significativo das demandas registradas, especialmente no que se refere ao número de reclamações.

Tabela de manifestações recebidas em 2024

Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação de irregularidade	265	16,22
Denúncia	187	11,44
Elogio	236	14,44
Reclamação	543	33,23
Solicitação	376	23,01
Sugestão	27	1,65
TOTAL	1.634	100,00

Fonte: Relatório Anual de Ouvidoria 2024, p. 8.

Tabela de manifestações recebidas em 2025

Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação de Irregularidade	434	17,25
Denúncia	227	9,02
Elogio	397	15,78
Reclamação	881	35,02
Solicitação	551	21,90
Sugestão	26	1,03
TOTAL		100,00

Fonte: Relatório Anual da Ouvidoria 2025, p. 9.

Reforça-se também que foi constatada a existência de fluxos processuais estabelecidos para as demandas de reclamação, solicitação e sugestão, denúncia e elogio.

3.2. **Prazo para atendimento das demandas recepcionadas pela OUV (pedidos de prorrogação, acompanhamento/gerenciamento dos processos em atraso percentuais de atendimento e não atendimento das demandas)**

Com o objetivo de avaliar os mecanismos adotados para verificar os controles internos referentes ao acompanhamento dos prazos das demandas recepcionadas a equipe de auditoria interna elaborou as questões 3, 3.1, 3.2, 4, 4.1, 5, 6 e 7, cujas respostas trouxeram as seguintes informações:

Em resposta à questão 3; 3.1 e 3.2 da solicitação de auditoria, a área auditada informou que, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, o prazo para resposta às manifestações é de até 30 dias, admitida uma única prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada. Esclareceu, ainda, que não há distinção de prazo em função da natureza da manifestação (reclamação, denúncia, solicitação, elogio, entre outras). Informou, por fim, que o tempo médio de resposta às manifestações foi de 19,08 dias em 2024 e de 22,2 dias em 2025.

No que se refere aos itens 4 e 4.1, a OUV informou que, quando não é possível responder à manifestação no prazo inicial de 30 dias, é concedida prorrogação por igual período, em conformidade com a legislação aplicável. Quanto às justificativas apresentadas pelas unidades para a solicitação de prorrogação do prazo, foram mencionadas a sobrecarga de trabalho, a insuficiência de pessoal — em razão, principalmente, de férias e afastamentos — e a necessidade de maior tempo para a realização de apurações. A OUV informou, ainda, que, em regra, efetua a prorrogação do prazo de ofício no sistema, com o objetivo de evitar o registro de pendências em nome da UnB.

No tocante à questão 5, o acompanhamento das demandas recepcionadas é realizado por três servidores da Ouvidoria, que se revezam semanalmente nessa atividade. Dessa forma, diariamente há pelo menos um servidor responsável pelo monitoramento das manifestações. O controle é realizado por meio de planilhas em *Excel* (SEI nº 14399828).

Ao que se refere ao item 6, a OUV informou que o acompanhamento dos processos recepcionados é realizado por meio de planilha *excel* e, em são feitas até três cobranças para a área responsável por responder a demanda. No caso de perda de prazo, a CGU notifica a UnB e a determinação é encaminhada ao GRE para providências.

Quanto aos percentuais de atendimento e não atendimento das solicitações dos anos de 2024 e

2025, objetos da questão 7, foi informado:

2025: 100% respondidas, sendo que 94,3% dentro do prazo e 5,7% fora do prazo

2024: 100% respondidas, sendo que 96,3% dentro do prazo e 3,7% fora do prazo

Percentual de resolutividade

2025: 87,39% resolvidas e 12,61% não resolvidas

2024: 89,40% resolvidas e 10,60% não resolvidas

Por derradeiro, também foi observado que, no contexto da Ouvidoria, o atendimento pode ser compreendido tanto como a resposta fornecida à manifestação quanto como a efetiva solução da demanda. Já a resolutividade, caracterizada pela demanda resolvida, refere-se à conclusão definitiva do processo administrativo, momento em que não subsistem providências a serem adotadas pelo órgão ou pela entidade, independentemente de o resultado ter sido favorável ao manifestante.

3.2.1. CONSTATAÇÃO

A Unidade auditada informou os prazos de resposta e de prorrogação determinados pela legislação e acrescentou que são acompanhados por uma equipe de 3 (três) servidores, por meio de planilhas *excel*. No que tange ao acompanhamento dos prazos informado, a ausência de sistema estruturado de controle limita a visão sistêmica da Ouvidoria sobre o descumprimento de prazos, dificulta a identificação de padrões de descumprimento e pode comprometer a atuação preventiva e estratégica da gestão dos processos. Nesse sentido, a equipe de auditoria recomenda que a OUV verifique a possibilidade de implementar mecanismos de controle estruturado, visando substituir o acompanhamento por meio de planilha *excel*.

3.3. Unidades mais demandadas nos processos recebidos pela OUV e assuntos mais abordados

A respeito do item 8 da Solicitação de auditoria 01 (SEI nº 14348073) a área auditada enviou a seguinte tabela:

2024		2025	
1º	DGP - Decanato de Gestão de Pessoas	1º	SAA - Secretaria de Administração Acadêmica
2º	DAC - Decanato de Assuntos Comunitários	2º	DGP - Decanato de Gestão de Pessoas
3º	OUV - Ouvidoria	3º	GRE - Gabinete da Reitoria
4º	SAA - Secretaria de Administração Acadêmica	4º	DEG - Decanato de Ensino de Graduação
5º	PRC - Prefeitura	5º	IL - Instituto de Letras
6º	DEG - Decanato de Ensino de Graduação	6º	PRC - Prefeitura
7º	GRE - Gabinete da Reitoria	7º	DAC - Decanato de Assuntos Comunitários
8º	IL - Instituto de Letras	8º	OUV - Ouvidoria
9º	STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	9º	DAF - Decanato de Administração
10º	BCE - Biblioteca Central	10º	DAC/DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social

Fonte: Despacho OUV (SEI nº 14363679).

3.3.1. CONSTATAÇÃO

Depreende-se da tabela encaminhada que 8 (oito) das 10 áreas que mais recebem demandas da Ouvidoria permanecem as mesmas em 2024 e 2025. São elas: Decanato de Gestão de Pessoas (DGP); Decanato de Assuntos Comunitários (DAC); Ouvidoria (OUV); Secretaria de Administração Acadêmica (SAA); Prefeitura (PRC); Decanato de Ensino de Graduação (DEG); Gabinete da Reitoria (GRE) e Instituto de Letras (IL). Duas áreas apareceram apenas no ano de 2024: Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e Biblioteca Central (BCE). E duas apareceram exclusivamente em 2025: Decanato de Administração (DAF) e Diretoria do Desenvolvimento Social (DAC/DDS). Destaca-se que a única Unidade Acadêmica a aparecer na tabela é o Instituto de Letras.

3.4. Assuntos mais recorrentes e maiores dificuldades apresentadas para o atendimento dos prazos

Segundo a OUV, em resposta ao item 9, os assuntos mais abordados nos processos recebidos nos anos de 2024 e 2025 foram:

2024		2025	
1º	Postura inadequada de servidor docente, técnico ou	1º	Elogio

	discente		
2º	Elogio	2º	Postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente
3º	Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	3º	Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa
4º	Infraestrutura dos campi (endereço, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)	4º	Registro e emissão de certificado/declaração/diploma
5º	Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licença/sistema)	5º	Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/férias/folha de pagamento/licença/sistema)
6º	Solicitação diversa/informações gerais	6º	Processos acadêmicos: aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma, reintegração
7º	Demora excessiva na resposta de demanda	7º	Bolsas, estágios, monitorias, etc.
8º	Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, vestibular, SISU, transferências facultativas e obrigatória)	8º	Infraestrutura dos campi (endereço, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc.)
9º	Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	9º	Solicitação diversa/informações gerais
10º	Curso/concurso e editais	10º	Curso/concurso e editais

Fonte: Despacho OUV (SEI nº 14363679).

Em resposta à questão 10, a OUV informou que as maiores dificuldades apresentadas pelas áreas para o cumprimento tempestivo dos prazos são:

- Limitação de pessoal na Ouvidoria e nas unidades administrativas e acadêmicas;
- Falta de conhecimento das normas aplicadas à Ouvidoria;
- Respostas conclusivas inadequadas ou em desacordo com a legislação vigente;
- Falta de um sistema de gestão das demandas de Ouvidoria;
- Acompanhamento manual dos prazos de resposta;
- Dificuldades das unidades administrativas e acadêmicas na utilização do SEI (em especial com os processos com acesso sigiloso);
- Centralização das atividades de ouvidorias com um grupo pequeno de servidores (em geral o titular da unidade);
- Restrição de acesso às manifestações de ouvidoria (em geral o titular da unidade);
- Acúmulo de funções dos titulares das unidades; (*sic*)
- Dificuldade com a identificação dos responsáveis pelas atividades/serviços (Ex. Prefeitura e Infra).

3.4.1. CONSTATAÇÃO

A análise dos assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas demonstra elevada estabilidade entre os anos de 2024 e 2025, uma vez que oito dos dez temas mais citados permaneceram os mesmos em ambos os períodos. As principais mudanças observadas referem-se à saída dos temas “Demora excessiva na resposta de demanda” e “Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, vestibular, SISU e transferências)”, que figuravam entre os mais mencionados em 2024, mas não aparecem entre os dez principais em 2025. Em contrapartida, passaram a integrar a lista dos assuntos mais recorrentes em 2025 os temas “Processos acadêmicos”, relacionados a aproveitamento de estudos, alteração de opção, mudança de curso, reconhecimento de diploma e reintegração, e “Bolsas, estágios e monitorias”. Esses resultados sugerem uma mudança no foco das demandas apresentadas à Ouvidoria, com redução das manifestações relacionadas ao ingresso e ao tempo de resposta e aumento das questões vinculadas à trajetória acadêmica e às oportunidades de apoio estudantil. Contudo, depreende-se que não há uma variação considerável com relação aos objetos das demandas recepcionadas pela OUV, mantendo-se uma certa homogeneidade.

Ao que se refere às principais dificuldades identificadas, estas concentram-se em limitações estruturais, operacionais e de gestão das atividades de ouvidoria. Destacam-se a insuficiência de pessoal tanto na Ouvidoria quanto nas unidades administrativas e acadêmicas, o acúmulo de funções pelos responsáveis pelas unidades e a centralização das atividades e do acesso às manifestações em um número reduzido de servidores. Também foram observadas fragilidades relacionadas ao conhecimento das normas aplicáveis à Ouvidoria, à elaboração de respostas conclusivas adequadas à legislação vigente e à identificação dos responsáveis por determinadas atividades e serviços institucionais.

3.5. **Medidas adotadas pela Alta Administração da UnB e pela Controladoria-Geral da União**

Em resposta à questão 1 da Solicitação de auditoria 02 (SEI nº 14471034) a área auditada informou que, quando há demanda pendente de resposta, o Gabinete da Reitoria contata a unidade responsável, preferencialmente por meio do processo correspondente no SEI. Em algumas situações, esse acionamento pode ocorrer por reunião ou contato telefônico, com ou sem a participação da Ouvidoria.

Acerca da questão 2 da mesma Solicitação de Auditoria, a OUV esclareceu que a atuação da Controladoria-Geral da União objetiva a adoção de medidas de prevenção e correção. Contudo, findo o prazo previsto em Lei e sua prorrogação, surge uma notificação na Plataforma Fala.BR, que também é enviada à Ouvidoria por e-mail (Anexo 7 - SEI nº 14475559), visando a solução da situação apresentada. Na hipótese de não atendimento da manifestação no prazo apresentado, a UnB é notificada via Ofício.

No tocante às consequências, a omissão reiterada pode caracterizar inobservância dos princípios da eficiência e celeridade previstos no art. 12 da Lei nº 13.460/2017, os quais servem de norte para a atuação da Administração Pública na análise e na resolução das demandas dos usuários.

Por fim, mencionou a área auditada que, embora a Lei nº 13.460/2017 não estabeleça penalidade expressa pelo descumprimento dos prazos, tal omissão poderá resultar em apuração de responsabilidade administrativa do agente público ou do gestor, com base na Lei nº 8112/1990, quando caracterizada negligência, desídia ou descumprimento de dever funcional. Ressaltou ainda, que a situação pode provocar a atuação dos órgãos de controle interno e externo, resultando na expedição de recomendações, determinações e/ou outras medidas voltadas à correção das falhas de gestão e ao aprimoramento da prestação do serviço público.

3.5.1. **CONSTATAÇÃO**

Verificou-se que a Universidade dispõe de mecanismos de monitoramento e cobrança das manifestações de ouvidoria em atraso, com atuação da Ouvidoria, do Gabinete da Reitoria e da Plataforma Fala.BR. Contudo, a ocorrência de demandas pendentes e a necessidade de acionamentos sucessivos evidenciam fragilidades nos controles internos destinados a garantir o cumprimento tempestivo dos prazos legais de resposta, situação que pode comprometer os princípios da eficiência e da celeridade administrativa e sujeitar a instituição e seus gestores à atuação dos órgãos de controle e à apuração de responsabilidades administrativas.

4. **BOAS PRÁTICAS**

A respeito das boas práticas aplicadas nas suas atividades a OUV citou que, além das cobranças formalizadas via Processo SEI, há a divulgação do "Momento Ouvidoria", onde são apresentadas informações relevantes sobre as demandas temas de ouvidoria, bem como a realização de reuniões com as unidades acadêmicas e administrativas mais demandadas para proceder às explicações referentes aos procedimentos de ouvidoria e sanear dúvidas.

5. **RECOMENDAÇÕES**

Diante dos achados apresentados, propõe-se as recomendações a seguir à Magnífica Reitora para aprimoramento da gestão dos prazos alusivos às demandas recepcionadas pela Ouvidoria da UnB:

5.1. **RECOMENDAÇÃO 01**

Implementar um sistema eletrônico para acompanhamento dos processos recebidos pela Ouvidoria, a fim de aprimorar o controle interno das demandas recepcionadas, evitando a perda de dados ou desatualização da planilha *excel* usada atualmente.

Achado 3.2

5.1.1. **Manifestação da Unidade**

Transcrição integral da manifestação da unidade constante do Despacho OUV (SEI nº 14795196):

A Ouvidoria concorda com os apontamentos constantes do relatório no que se refere à ausência de um sistema informatizado para gerenciar os dados obtidos a partir do tratamento das manifestações. Atualmente, a utilização de planilhas do Excel apresenta vulnerabilidades operacionais, além de demandar tempo significativo da equipe

para a organização das informações, o acompanhamento de prazos e a consolidação de dados. A disponibilização de um sistema interno de gestão contribuiria para a otimização desses processos e permitiria um controle mais eficiente das demandas.

Nesse contexto, a Ouvidoria já havia contatado a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para verificar a possibilidade de desenvolver uma solução gerencial interna, integrada à plataforma Fala.BR, que auxiliasse a equipe no tratamento das manifestações. Ressalta-se que o sistema pretendido teria como finalidade exclusivamente a gestão de prazos, unidades responsáveis, assuntos e subassuntos das manifestações, bem como a geração de relatórios gerenciais, sem interferir no fluxo de tramitação dos processos, que permaneceria sendo realizado por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

À época, o Secretário de Tecnologia da Informação informou não ser possível atender à demanda em razão de restrições orçamentárias e de eventuais limitações técnico-legais, tendo em vista a existência de dúvidas quanto à aplicabilidade da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 no âmbito da Universidade de Brasília.

Diante do exposto, a Ouvidoria informa que, no momento, não possui condições de acatar a Recomendação nº 1 apresentada no relatório. Contudo, permanece à disposição para discutir futuramente sobre o tema com o Gabinete da Reitoria e com a Secretaria de Tecnologia da Informação, visando a uma nova avaliação da proposta.

5.1.2. **Manifestação da Auditoria Interna**

A manifestação da unidade converge com o sentido da recomendação ao reconhecer fragilidades diante da ausência de um sistema informatizado para gerenciar os prazos da demandas recepcionadas. Contudo, justifica que no momento não é possível atender à referida recomendação, porquanto em contato anterior com a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), esta ressaltou óbices como as restrições orçamentárias e a existência de dúvidas quanto à aplicação da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 na esfera da UnB. Desta forma, a equipe de auditoria concorda em retirar a Recomendação 01, tendo em vista a justificativa da Ouvidoria, bem como sua disponibilidade para mais adiante discutir o tema com a Alta Administração e a STI.

5.2. **RECOMENDAÇÃO 02**

Elaborar e manter atualizado um manual de procedimentos ou um guia de fluxo de processos contendo orientações, para todas as Unidades da UnB, com a finalidade de disseminar o conhecimento acerca dos normativos que regem a atividade de Ouvidoria da Universidade, bem como proceder no tocante às respostas/manifestações às demandas encaminhadas.

Achado 3.4

5.2.1. **Manifestação da Unidade**

Em manifestação constante do Despacho OUV (SEI nº 14795196), a Ouvidoria concorda com a Recomendação 02 emitida.

5.2.2. **Manifestação da Auditoria Interna**

A Auditoria Interna mantém a referida recomendação.

5.3. **RECOMENDAÇÃO 03**

Elaborar e manter atualizado um catálogo ou matriz de responsabilidades das unidades administrativas que possuem demandas semelhantes/congêneres, contemplando os serviços e atividades de competência de cada área, de forma a subsidiar o correto direcionamento e tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Achado 3.4

5.3.1. **Manifestação da Unidade**

Em manifestação constante do Despacho OUV (SEI nº 14795196), a Ouvidoria concorda com a Recomendação 03 emitida.

5.3.2. **Manifestação da Auditoria Interna**

A Auditoria Interna mantém a referida recomendação.

6. **CONCLUSÃO**

A presente auditoria teve como objetivo avaliar a efetividade dos controles internos relativos ao cumprimento dos prazos previstos para as respostas de demandas encaminhadas à Ouvidoria da UnB.

Com base nas informações apresentadas pela unidade auditada extraiu-se que: a Ouvidoria da Universidade dispõe de mecanismos institucionalizados para recepção, tratamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, bem como adota iniciativas voltadas ao monitoramento das demandas e à orientação das unidades responsáveis pelas respostas. Os resultados analisados evidenciam, contudo, desafios relacionados à estrutura de pessoal, à gestão dos processos de trabalho e ao fortalecimento dos controles internos associados ao atendimento das manifestações.

A análise dos dados demonstrou incremento de aproximadamente 46,94% no volume de processos entre 2024 e 2025, contexto que coincide com a ocorrência do movimento grevista dos técnicos-administrativos, fator que, segundo os dados examinados, contribuiu significativamente para o aumento das demandas registradas, especialmente das reclamações. Observou-se, ainda, relativa estabilidade quanto às unidades mais demandadas e aos principais assuntos tratados pela Ouvidoria, indicando a recorrência de temas sensíveis para a comunidade universitária e a necessidade de acompanhamento contínuo por parte da gestão.

A partir dos resultados desta auditoria, foi possível emitir as seguintes conclusões: No que se refere aos controles internos, verificou-se que o acompanhamento dos prazos de resposta é realizado por meio de planilhas eletrônicas, prática que, embora permita o monitoramento operacional das demandas, apresenta limitações para a consolidação de informações gerenciais, a identificação tempestiva de riscos de descumprimento de prazos e a adoção de ações preventivas. Adicionalmente, a existência de manifestações pendentes e a necessidade de reiteradas cobranças às unidades responsáveis indicam oportunidades de aprimoramento dos mecanismos de supervisão e responsabilização relacionados ao processo de tratamento das manifestações.

Dessa forma, entende-se que o fortalecimento dos instrumentos de controle, a implementação de mecanismos mais estruturados de acompanhamento dos prazos, a disseminação de conhecimentos sobre os normativos aplicáveis à atividade de ouvidoria e a mitigação dos riscos decorrentes da insuficiência e centralização de recursos humanos tendem a contribuir para o aumento da eficiência operacional, da conformidade legal e da efetividade da atuação da Ouvidoria. As recomendações apresentadas neste relatório visam apoiar a gestão no aprimoramento dos processos avaliados, agregando valor à governança institucional e ao relacionamento da Universidade com seus usuários.

Por fim, ressalta-se que este relatório não possui a pretensão de esgotar as possibilidades de inconsistências que possam existir, mas sim de subsidiar as decisões administrativas a fim de contribuir com a gestão da UnB nos aspectos tratados neste documento.

Em 08/09/2026.



Documento assinado eletronicamente por **Andreia Costa Lima Gomes, Auditor(a) da Auditoria Interna**, em 11/09/2026, às 12:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **José Antonio Barbosa da Silva, Auditor(a) da Auditoria Interna**, em 11/09/2026, às 13:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Helen Carolina Cordeiro, Auditor(a) da Auditoria Interna**, em 11/09/2026, às 13:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Nara Cristina Ferreira Mendes, Auditor(a) Chefe Adjunto(a) da Auditoria Interna**, em 11/09/2026, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **14807521** e o código CRC **70E348D3**.