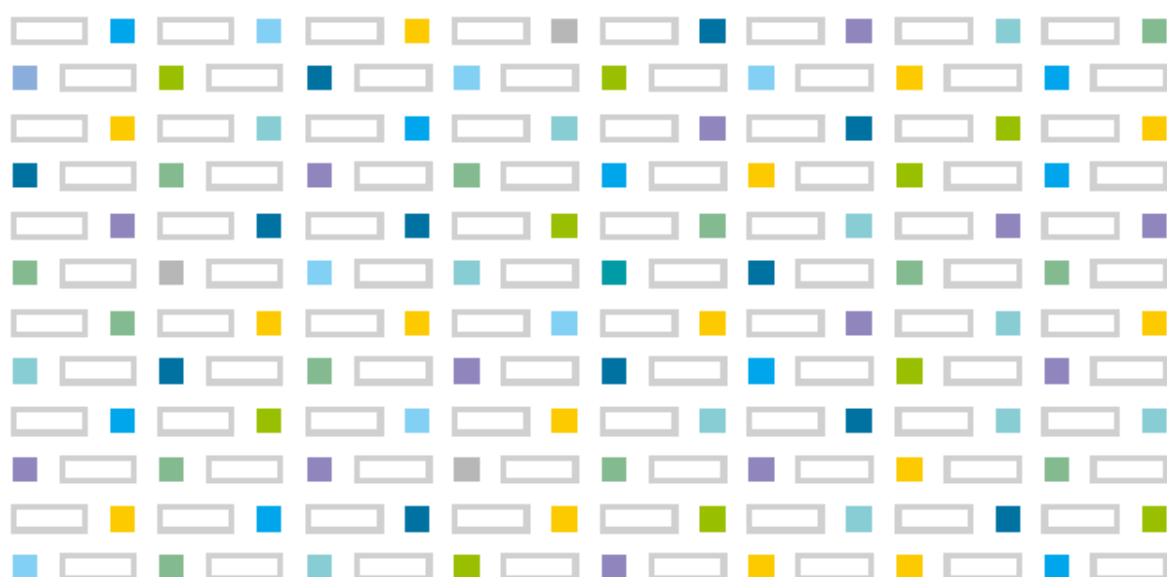


# I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2016 DA **OUVIDORIA**



# **I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2016 DA OUVIDORIA**

**Período: janeiro a junho/2016**

**Reitor**

Ivan Marques de Toledo Camargo

**Vice-Reitora**

Sônia Nair Bão

**Decana de Assuntos Comunitários**

Denise Bomtempo Birche de Carvalho

**Decano de Pesquisa e Pós-Graduação**

Jaime Martins de Santana

**Decano de Administração**

Luís Afonso Bermúdez

**Decana de Gestão de Pessoas**

Maria Angela Guimarães Feitosa

**Decana de Extensão**

Thérèse Hofmann Gatti Rodrigues da Costa

**Decano de Ensino de Graduação**

Mauro Luiz Rabelo

**Decano de Planejamento e Orçamento**

Cesar Augusto Tibúrcio Silva

**Chefe do Gabinete do Reitor**

Humberto Abdalla Júnior

**Ouvidora**

Eurides Araujo Costa Pessoa

**Equipe da Ouvidoria**

Camilla Caetano de Sousa Farias

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

Norma Sueli Jesus de Araujo

**Elaboração**

Eurides Araujo Costa Pessoa

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

**Revisão Textual**

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar

## Sumário

### Agradecimentos

1. Apresentação	5
2. Base Legal	5
3. Equipe Ouvidoria	6
4. Participação da Ouvidoria em Eventos	6
5. Dados Estatísticos	6
5.1 Demandas recepcionadas por mês	6
5.2 Demandas por tipo de manifestação	7
5.3 Demandas formalizadas por acesso	7
5.4 Demandas por público	8
5.5 Demandas por assunto	9
5.6 Assuntos mais demandados	9
5.7 Setores demandados	10
6. Importância do papel do Consultor	13
7. Anexos	14

## **Agradecimentos**

Aos usuários da Ouvidoria que, demonstrando confiança neste canal de diálogo, de controle social e de transparência, exercitam a cidadania expressando o seu pensar, sua observação e sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram prestados, avaliando-os satisfatoriamente ou não, com o entendimento de que acionando a Ouvidoria far-se-á chegar às autoridades as reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, exercitando desse modo o papel de controladores sociais em busca de receberem prestação de serviços de excelência por parte da Universidade de Brasília.

Ao Decanato de Assuntos Comunitários que, com a proposição de construir uma rede de comunicação expressa, tem colocado suas diretorias e serviços à disposição dos usuários da Ouvidoria e dado celeridade ao atendimento das demandas.

E aos gestores que têm atendido aos convites da Ouvidoria e em reuniões têm encontrado caminhos para resolver as demandas apresentadas de um modo que todos ganham: o cidadão e a Instituição. E, ainda, aqueles que respondem às manifestações em linguagem cidadã entendendo que todas carecem de resposta e que tem quem esteja aguardando por ela.

## 1. Apresentação

Este relatório de 2016 da Ouvidoria da UnB atende às exigências dos órgãos de controle interno e externo e demonstra algumas ações realizadas de janeiro a junho de 2016.

## 2. Base Legal

1) A Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24 de maio de 2011, aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional. A Ouvidoria da Universidade de Brasília é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, contudo resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária (professores, estudantes e técnicos-administrativos).

2) Instrução Normativa n. 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de: i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal; iii) 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 cidadãos.

3) Instrução Normativa Conjunta n. 1 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

4) Instrução Normativa da Reitoria n. 1, de 12 de maio de 2011, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Instituição envolvidas em atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria para atendimento às demandas encaminhadas e define procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

Com base nesses normativos, a Ouvidoria da UnB tem a responsabilidade de:

- receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa e de encaminhá-las às autoridades competentes;
- reconhecer os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, buscando fomentar a igualdade de tratamento;
- tratar as demandas apresentadas com equanimidade visando fazer com que o(a) cidadão(ã) seja ouvido(a), tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas; e
- sugerir ações no sentido de que os erros sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas a prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã).

### 3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, três Assessoras Técnicas e uma estagiária:

- Eurides Araújo Costa Pessoa (Ouvidora);
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Assessora Técnica);
- Larissa dos Santos Aguiar (Assessora Técnica);
- Norma Sueli Jesus de Araujo (Assessora Técnica);
- Camilla Caetano de Sousa Farias (Estagiária).

A Assessoria Técnica e a Ouvidora atuam no atendimento dos cidadão(ã)s via sistema SISOUV, *e-mail*, *carta* e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e posteriormente são remetidos ao(à) manifestante.

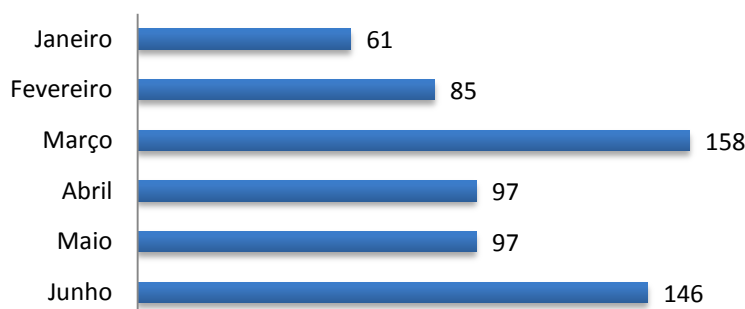
### 4. Participação da Ouvidoria em Eventos

A Ouvidoria da Universidade de Brasília participou em 25/5/2016, no Anfiteatro 9, ICC Sul, do Dia Laranja pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres, promovido pelo Decanato de Assuntos Comunitários (DAC), por intermédio da Diretoria da Diversidade (DIV) – Coordenação dos Direitos da Mulher, numa parceria entre a DIV e a ONU Mulheres. A palestra foi ministrada pela Dra. Dulcielly Nóbrega (Defensora Pública e Coordenadora do Núcleo de Defesa da Mulher da Defensoria Pública do DF) e por Rosa Maria (Promotora Legal Popular e Coordenadora do Projeto Vez e Voz). Foram abordados os seguintes temas: 1 – Dificuldades enfrentadas no cotidiano das mulheres; 2 – Lei Maria da Penha - Tipos de violência; 3 – Medidas protetivas; 4 – Caminhos para a denúncia; 5 – Trabalho da Delegacia da Mulher (DEAM) e do Núcleo da Mulher da Defensoria Pública.

### 5. Dados Estatísticos

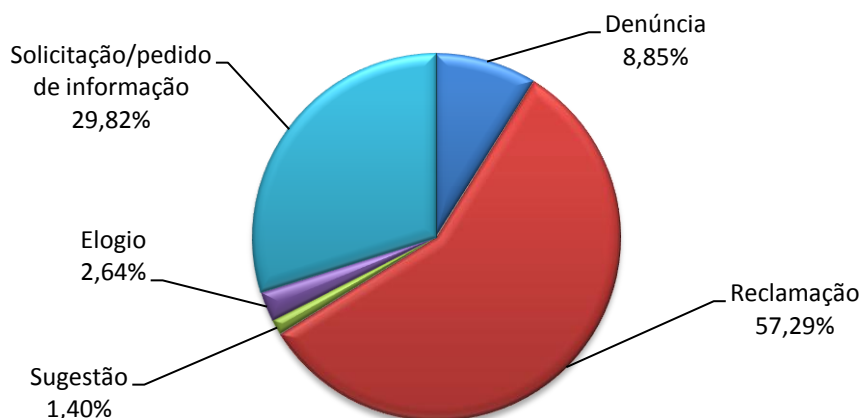
Foram contabilizados, neste primeiro semestre de 2016, 644 registros de manifestações coletados, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2016.

#### 5.1 Demandas recepcionadas por mês



## 5.2 Demandas por tipo de manifestação

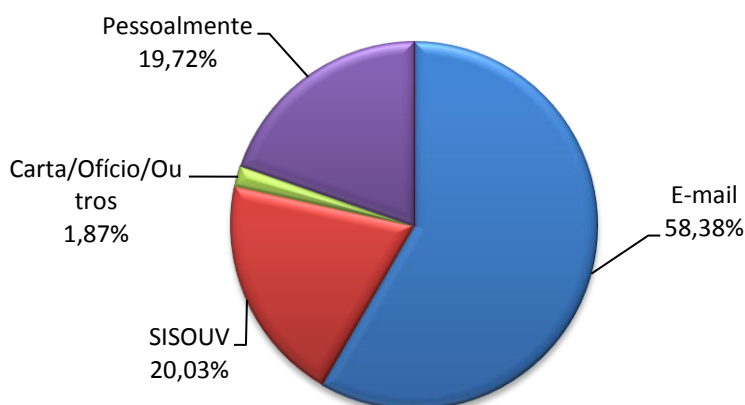
A Ouvidoria da UnB é a responsável por receber e encaminhar aos respectivos setores da Instituição sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios da comunidade universitária e da sociedade em geral.



Demandas por tipo (em números)	
Denúncia	57
Elogio	17
Reclamação	369
Solicitação/Pedido de Informação	192
Sugestão	9

## 5.3 Demandas formalizadas por acesso

Os canais de acesso das comunidades interna e externa à Universidade de Brasília que são recepcionados nesta Ouvidoria são: *e-mail*, sistema informatizado da UnB (SISOUV), carta/ofício e preenchimento do formulário de manifestação (em caso de atendimento pessoal). No primeiro semestre 2016, a Ouvidoria da UnB contabilizou 644 registros de manifestações e esses números foram organizados a partir dos seguintes tipos de manifestações:

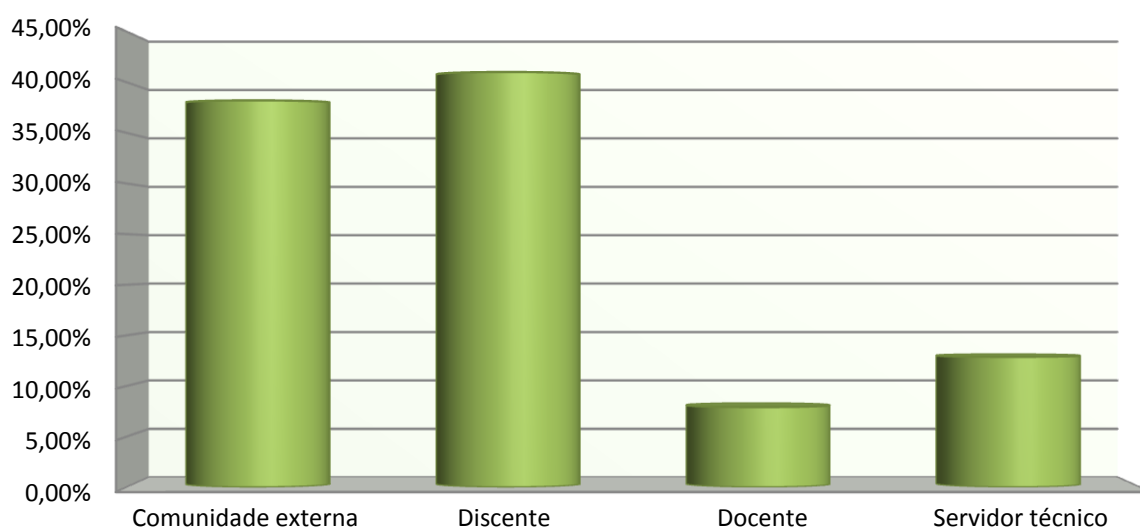




<b>Demandas por acesso (em números)</b>	
Carta/Ofício/outros	12
E-mail	376
Pessoalmente	127
SISOUV	129

#### 5.4 Demandas por público

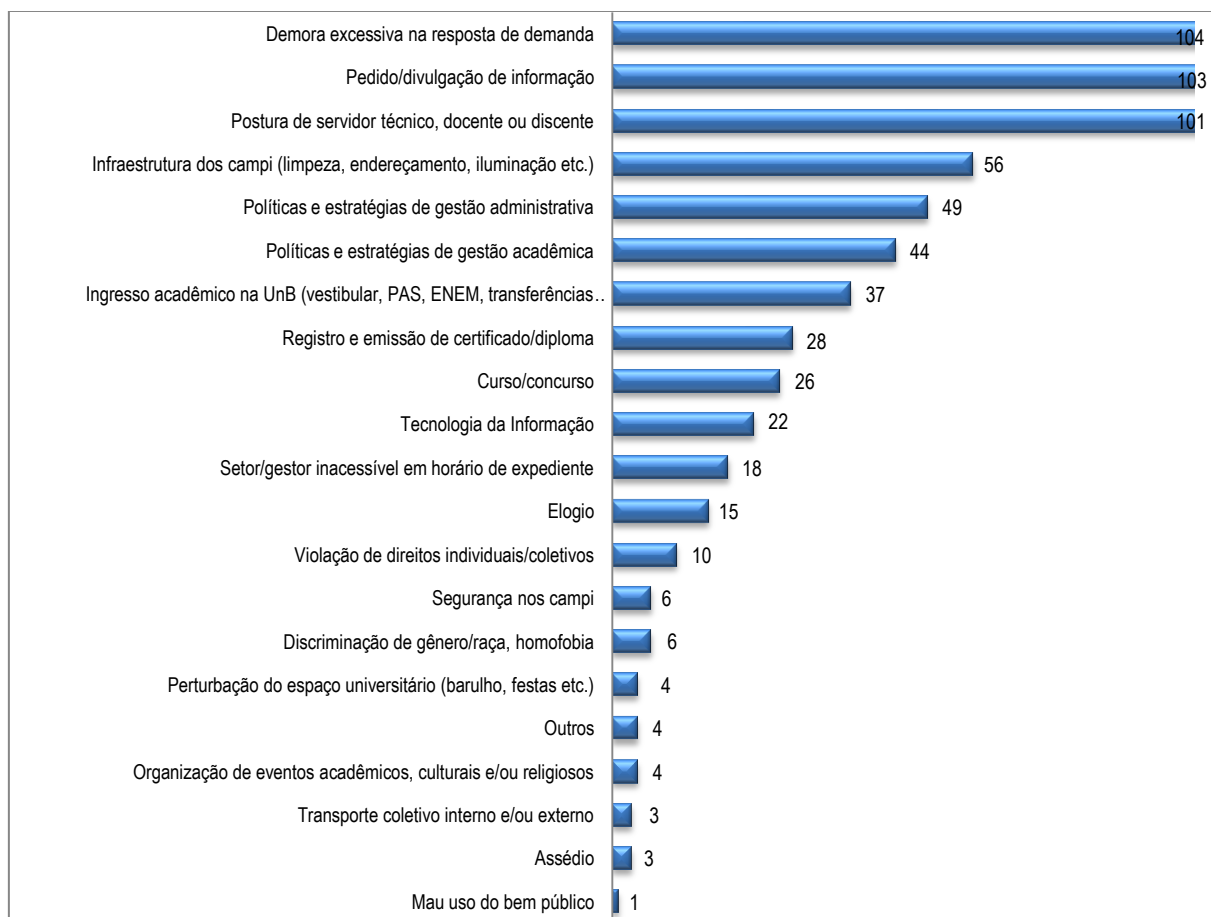
Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa.



<b>Demandas por público (em números)</b>	
Comunidade externa	246
Discente	264
Docente	51
Servidor técnico	83

## 5.5 Demandas por assunto

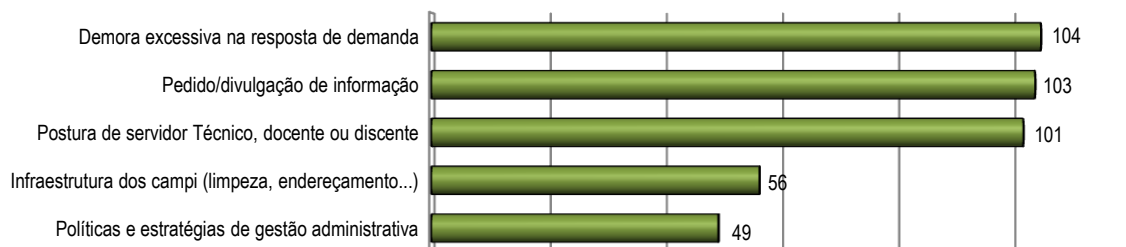
Na tabela a seguir estão especificados todos os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2016.



## 5.6 Assuntos mais demandados

Novamente o assunto “Demora excessiva na resposta de demanda” foi o mais reclamado no primeiro semestre de 2016. É necessário que os gestores, bem como servidores do setor, se atentem a esse importante destaque, já que é recorrente esse item nos relatórios da Ouvidoria.

Em sequência, é necessário também enfatizar outro item que vem se repetindo em nossos relatórios: “Postura de servidor técnico, docente ou discente”. Neste tópico enquadra-se a postura inadequada de um servidor que deveria prestar um bom serviço à comunidade que a ele procura, sendo essa comunidade externa ou interna. Neste assunto, faz-se necessário que o gestor de cada setor verifique junto à sua equipe a dinâmica de atendimento que estão oferecendo ao público que os procuram.



## 5.7 Setores demandados

No quadro a seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no primeiro semestre de 2016, organizados por ordem alfabética.

SETOR	SIGLA	QUANT.
Archai (Cátedra UnB)		1
Arquivo Central (protocolo)	ACE	2
Auditoria	AUD	4
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	1
Biblioteca Central	BCE	19
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	5
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	
Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos	CAEP	2
Centro de Educação a Distância	CEAD	2
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	6
Centro de Informática	CPD	9
Centro Olímpico	CO	2
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	2
Coordenadoria de Cerimonial	CERI	1
Decanato de Administração	DAF	3
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	43
Decanato de Extensão	DEX	6
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	73
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	7
Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	DPO	1
Departamento de Administração	ADM	4
Departamento de Artes Visuais	VIS	5
Departamento de Biologia Celular	CEL	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC	3
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	3
Departamento de Economia	ECO	2
Departamento de Enfermagem	ENF	2
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	3

<b>SETOR</b>	<b>SIGLA</b>	<b>QUANT.</b>
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	3
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	1
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1
Departamento de Estatística	EST	1
Departamento de História	HIS	1
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	4
Departamento de Matemática	MAT	1
Departamento de Música	MUS	9
Departamento de Odontologia	ODT	2
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	2
Departamento de Serviço Social	SER	3
Departamento de Teorias e Fundamentos	TEF	1
Departamento de Zoologia	ZOO	1
Diretoria da Diversidade	DIV	6
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	10
Diretoria de Terceirização	DAF/Dter	1
Diretório Central dos Estudantes do SER	DCE/SER	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	34
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Faculdade UnB Ceilândia	FCE	6
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	3
Faculdade de Ciências da Saúde	FS	1
Faculdade de Comunicação	FAC	1
Faculdade de Direito	FD	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	1
Faculdade de Educação	FE	5
Faculdade de Educação Física	FEF	5
Faculdade de Medicina	FM	2
Faculdade UnB Planaltina	FUP	4
Faculdade de Tecnologia	FT	1
Faculdade UnB Gama	FGA	4
Gabinete do Reitor	GRE	14
Hospital Veterinário	HVET	7
Instituto de Artes	IdA	2
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Exatas	IE	2
Instituto de Ciências Humanas	IH	3
Instituto de Física	IF	1
Instituto de Química	IQ	2
Instituto de Letras	IL	6
Instituto de Psicologia	IP	7
Instituto de Relações Internacionais	IREL	8
Interfoco	Interfoco	1
*Ouvidoria	OUV	141
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	62
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	3
Programa de Apoio ao Portador de Necessidades Especiais	PPNE	2
Restaurante Universitário	RU	3

<b>SETOR</b>	<b>SIGLA</b>	<b>QUANT.</b>
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	58
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	6
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	2
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1
UnB Cerrado		1
UnB Idiomas		4
Universidade Aberta do SUS	UNA-SUS	1
Vice-Reitoria	VRT	3

**Em resumo:**

Unidades demandadas	Total de demandas encaminhadas
86	680

\*A Ouvidoria da UnB aparece na condição de demandada em 141 manifestações, as quais foram finalizadas pelas Assessoras Técnicas em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

\*\*Nota-se que este número é referente às Unidades demandadas dentro da Instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o semestre. Muitas vezes há a necessidade da mesma manifestação ser encaminhada a mais de um setor da Universidade.

## **6. Importância do papel do Consultor**

De acordo com a Instrução Normativa n. 1/2011 da Reitoria, todas as unidades acadêmicas e administrativas devem indicar um consultor e suplente para auxiliar a Ouvidoria no cumprimento de seu papel.

O consultor é um servidor do quadro de pessoal da UnB, com quem a Ouvidoria possui um contato mais rápido, ele é responsável pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas ao(à) cidadão(ã) dentro dos prazos estabelecidos.

## Anexos

### 1. Resolução do Consuni n. 7/2011 e Regimento da Ouvidoria da UnB.

  
**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO N. 7/2011**

Aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional da Instituição, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso das atribuições em sua 379ª Reunião, realizada em 20/5/2011 e as que lhe foram conferidas pelo Estatuto da UnB, publicado no DOU n.7/1994, de 11/1/1994, e pelo Regimento Geral, publicado no DOU n. 80-E, de 25/4/2001, especialmente o disposto nos incisos VI e VII do art. 4º do Regimento Geral da UnB; o disposto no art. 53, inciso V, da Lei n. 9394/1996, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação, e considerando a Exposição de Motivos para o Processo de Criação da Ouvidoria da UnB e Aprovação do seu Regimento Interno,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar a emenda ao Estatuto da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso IV no art. 25 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "IV Ouvidoria";

Art. 2º Aprovar a alteração no Regimento Geral da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso V no art. 17 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "V A Ouvidoria".

Art. 3º Autorizar a criação da Ouvidoria da Universidade de Brasília na estrutura organizacional desta Instituição.

Art. 4º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor a partir da data publicada no Diário Oficial da União.

Brasília, 24 de maio de 2011.

  
José Geraldo de Sousa Junior  
Presidente

Cópia: Todas unidades.  
Notar



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

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, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.
- Art. 2º Compete à Ouvidoria da Universidade de Brasília as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:
- I receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas e comentários de estudantes, professores, servidores do corpo técnico-administrativo e da sociedade, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Universidade de Brasília;
  - II receber denúncias a respeito de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticado por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;
  - III promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
  - IV promover, também, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, os 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 produzir, semestralmente, relatório circunstanciado de suas



## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

atividades, a ser apresentado para apreciação do Reitor 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;
  - II Assessoria;
  - III Secretaria.
- Art. 4º A Ouvidoria da Universidade de Brasília será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

#### Capítulo II – Das Atribuições da Ouvidoria

- Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:
- I organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;
  - II orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
  - III receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
  - IV encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente,





## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;
- V propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- VI implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- VII orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UnB, promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento à comunidade universitária e externa;
- Parágrafo único. A Ouvidoria, caso solicitado, deverá manter sob sigilo o nome do demandante.

### Capítulo III – Das Competências do Ouvidor

- Art. 6º Compete ao Ouvidor:
- I ouvir os membros da comunidade da UnB e o cidadão em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II garantir aos usuários 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 sua repetição;
- IV recomendar as devidas alterações procedimentais para melhoria da qualidade dos serviços prestados, no atendimento aos membros da comunidade.
- Art. 7º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir a dignidade do ser humano.
- § 1º No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá se dirigir, oficial e diretamente, aos integrantes da comunidade universitária para solicitar informações por escrito.
- § 2º O Ouvidor apresentará relatórios semestrais à Reitoria e ao Conselho Universitário, com o número de atendimentos realizados,

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais.

§ 3º O Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

- Art. 8º As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Reitor, para ciência e adoção de medidas cabíveis.
- Art. 9º O Reitor poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.
- Art. 10. O Ouvidor 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, em ordem cronológica, constando em seu registro:
- I data do recebimento da demanda;
  - II nome do demandante;
  - III endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;
  - IV forma de contato mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;
  - V proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;
  - VI tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;
  - VII situação apresentada;
  - VIII unidade envolvida;
  - IX resposta;
  - X data da resposta.

### Título IV – Dos Procedimentos Éticos

- Art. 12. O Ouvidor e sua equipe, no exercício de suas funções, devem zelar pela ética, integridade e dignidade da pessoa humana, atuando em



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**


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 do Reitor, o Vice-Reitor, os Decanos, os Dirigentes das Unidades Acadêmicas, das Unidades Administrativas, dos Centros e Órgãos Complementares deverão promover o acesso da Ouvidoria à documentação e aos dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.
- Art. 14. O Gabinete do Reitor assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UnB cumpra as atribuições previstas neste Regimento.
- Art. 15. Este Regimento entrará em vigor nesta data.

Brasília, 24 de maio de 2011.

José Geraldo de Sousa Junior  
Reitor



## 2. Instrução normativa n. 0001/2011.

### UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

#### INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001 /2011.

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 permeiarão essas atividades.

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO E REITOR DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24/5/2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília,

#### RESOLVE:

- Art. 1º Normatizar os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade quando da realização de atividades de colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permeiarão 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 UnB, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para resposta ao usuário, seja área meio ou fim;
  - II Autoridade competente: servidor que exerça cargo de chefia de área administrativa ou acadêmica na Universidade de Brasília (UnB);
  - III Consultor: servidor 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 Denúncia: declaração de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- V Reclamação: manifestação de insatisfação ou opinião (protesto, queixa ou crítica) desfavorável acerca dos serviços prestados pela Universidade;
- VI Sugestão: manifestação que contenha sugestão relacionada à prestação dos serviços da Universidade ou conduta de servidor;
- VII Elogio: manifestação de satisfação ou opinião favorável acerca dos serviços prestados pela Universidade.

### CAPÍTULO II

#### DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

Art. 3º Os prazos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas em cada tipo de resposta, por meio de correspondência oficial interna ou pelo sistema informatizado da Ouvidoria:

- I Denúncia: 30 dias úteis;
- II Reclamação: 15 dias úteis;
- III Sugestão: 15 dias úteis.

§ 1º Os prazos serão contados a partir da data de envio da manifestação ao consultor.

§ 2º Em caso de envio de manifestação de forma equivocada para área não competente, a contagem de tempo será cancelada e o prazo será contado do novo envio para a área competente.

§ 3º Os prazos poderão ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário devidamente cientificado.

§ 4º As áreas devem proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 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 substituição de consultor e suplente por meio de memorando assinado pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação, deverão constar nome completo do consultor, CPF, identidade, data de nascimento, área de lotação, cargo e telefone para contato.

§ 2º O consultor e o suplente serão treinados por servidor indicado pela Ouvidoria por meio de atividades em sala de aula ou treinamento em local de trabalho.

Agv




2/3

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- Art. 5º Ao consultor fica vedada a apresentação de resposta diretamente ao interessado, devendo encaminhá-la, obrigatoriamente, à Ouvidoria.
- Art. 6º Os consultores deverão acessar periodicamente o sistema informatizado da Ouvidoria para verificação das manifestações sob sua responsabilidade.
- Parágrafo único. Em caso de erro ou não disponibilidade do sistema informatizado, os consultores deverão comunicar imediatamente o fato à Ouvidoria.
- Art. 7º Esta Instrução entra em vigor nesta data.

Brasília, 13 de junho de 2011.

  
José Geraldo de Sousa Junior  
Reitor

### 3. Circular Consultores



Ouvidoria/Gabinete do Reitor

Circular n. 0002/2013/Ouv/GRE

Em 14 de junho de 2013.

Para: Titulares dos Centros de Custo

Assunto: indicação de Consultor(a).

Solicito a Vossa Senhoria indicar um Consultor dessa área para ser o responsável por encaminhar os subsídios apropriados para responder às demandas recebidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília.

A Ouvidoria da UnB está disponível para recepcionar, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias tanto da comunidade universitária quanto da comunidade externa, bem como responder a pedidos de informação e acatar elogios. O trabalho da Ouvidoria necessita de boa comunicação entre o usuário e a Universidade – decanatos, órgãos complementares, institutos, faculdades, departamentos, centros, serviços, diretorias, secretarias –, pois existem prazos legais definidos a serem cumpridos.

Para tanto, é indispensável o diálogo direto entre a Ouvidoria e sua equipe de Consultores (respostas rápidas e precisas). Assim, solicito a indicação de um representante desse setor, contendo o nome completo do consultor, *e-mails* para contato direto, números de telefones, bem como o substituto desse consultor, contendo as mesmas informações.

Ao tempo em que ratifico que a Ouvidoria está à disposição de todas as unidades acadêmicas e administrativas da UnB, aguardo retorno desta solicitação até o dia 28/6/2013.

Atenciosamente,

  
Eurides Araujo Costa Pessoa  
Ouvidora