



Reitor  
Prof. Dr. José Geraldo de Sousa Júnior

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

01/10/2009 a 30/09/2010

1

Mandato do **Prof. Christian Guy Caubet**

Brasília, 30 de setembro de 2010



## ÍNDICE

1. Apresentação .....	2
1.1 – Modalidades de funcionamento da Ouvidoria .....	4
1.2 – Funcionamento, infraestrutura e acesso .....	6
1.3 – Acesso à Ouvidoria .....	7
2. Público usuário .....	8
3. Classificação das demandas .....	9
4. Do retorno dos setores .....	10
5. Participações do ouvidor em eventos .....	11
6. Recomendações do Ouvidor .....	12
6.1 - Questões institucionais e estruturais	
6.1.1 - Criar formalmente a OUV .....	14
6.1.2 - Credenciar o Ouvidor .....	14
6.1.3 - Promulgar um regime jurídico da OUV .....	14
6.1.4 - Promulgar um estatuto do Ouvidor .....	14
6.2 - Iniciativas e reformas em prazos diversos	
6.2.1 - Divulgação da ação da Ouvidoria .....	15
6.2.2 - Maior ação dos diversos segmentos institucionais .....	15
6.2.3 - Melhor integração com a Procuradoria Jurídica da UnB ....	16
6.2.4 - Elaboração de campanhas .....	16
6.2.5 - Melhor atendimento ao público em geral	



## 1. APRESENTAÇÃO

Este Primeiro Relatório de funcionamento da Ouvidoria é relativo ao Período 1/10/2009 a 30/9/2010. O Ouvidor signatário, Prof. Christian Guy Caubet, ocupou o cargo por este período, após sua nomeação pelo Reitor da UnB em 30/9/2010.

Boa parte do mandato foi preenchida pelas exigências relativas à criação do espaço físico da Ouvidoria: identificação de pessoas com competência para atribuir locais na UnB; levantamento de locais; visitas; aprovação pelas autoridades competentes em relação ao espaço escolhido em definitivo (Prof<sup>a</sup>. Dra. Sely Maria de Souza Costa); identificação dos servidores encarregados das diversas obras necessárias e monitoramento constante dos pedidos efetuados. Ver. Relatório anexado, de 21/12/2009.

Durante essa fase de providências administrativas relativas ao espaço físico, foi atendida uma demanda reduzida de representações à Ouvidoria; doravante designada pelas letras OUV, embora esta não seja sua sigla oficial, por não ter havido Ato para criar o órgão na UnB.

A demanda evocada é institucional e interna. Envolve a comunidade docente, discente, técnico-administrativa, de um lado, e a Ouvidoria da UnB do outro; mas pode envolver pessoas não vinculadas à UnB, como por exemplo as pessoas que se queixam do nível de ruído emitido pelas atividades do Centro Comunitário Athos Bulcão. Tendo em vista a elaboração e construção do espaço físico para funcionamento da Ouvidoria, não houve propaganda sobre a criação da OUV. Por outro lado, entendia o Ouvidor que não se deveria anunciar o funcionamento de um órgão cujo estatuto não pudesse ser comunicado ao público usuário, no intuito de tornar públicas suas atribuições e funções, dando uma definição precisa do papel do órgão; nem seria oportuno atender de maneira cada vez mais precária uma demanda crescente, sem o auxílio de outros funcionários. Ocorre que a designação de mais um funcionário só ocorreu em agosto do presente, poucos dias depois da instalação do ouvidor no espaço construído e recém acabado.



O espaço construído já foi objeto de relatório anterior, apresentado como UnB Doc 135576/2009. Depois das férias universitárias de janeiro de 2010, o trabalho foi reiniciado, após audiência com o Reitor em 5/2/10. As obras foram suspensas várias vezes pelos mais diversos motivos e a mudança do Ouvidor, da Sala B.1-13/7 de Assessoria do Reitor à Sala A1.09/41 na BCE, só foi efetuada no final do mês de julho de 2010. Mesmo assim, algumas condições de funcionamento continuam precárias, em razão da greve de servidores da UnB, cujo final só foi votado, pelos envolvidos, no dia 22/9/10, poucos dias antes da entrega deste documento.

O Ouvidor comprou material de consumo, depois de orientado (pelo Decano do DAF e pelo Auditor Interno) em relação às modalidades de pedido de reembolso. Porém o pedido de reembolso de despesa foi indeferido. O Ouvidor também usou seu próprio computador para trabalhar, depois da lotação da Funcionária Tereza Cristina Borges Curado na Secretaria da OUV. Os computadores doados pelo Almojarifado durante a greve foram requisitados de volta em função de decisão de órgão de controle externo (TCU) que pediu a devolução dos equipamentos, irregularmente doados. Por outro lado, os três computadores solicitados pelo Ouvidor em 01/03/2010 foram entregues na data de 23/9/2010, e foram instalados e tornados operacionais em 29 de setembro.

Os equipamentos telefônicos e as linhas foram instalados e a OUV atende pelas seguintes referências:

Telefones: 61 – 3107 2704 e 05

e-mails: [ouvidoria@unb.br](mailto:ouvidoria@unb.br) e [ouvidoriasecret@unb.br](mailto:ouvidoriasecret@unb.br)

Não houve como conseguir cooperação eficiente do CPD para o aproveitamento de um programa especial de gestão de dados da OUV. Dito equipamento é oferecido a título gratuito pela Secretaria da Receita Federal, que possui sua própria Ouvidoria. O programa de gestão da Secretaria permite uma grande produtividade na gestão e pode ser cedido com um simples pedido, que foi remetido pelo Ouvidor em 19/02/2010 e renovado em 12/07/2010. Entretanto, é necessário que seja conferida a compatibilidade desse programa com os utilizados na UnB. As demandas efetuadas junto do CPD tiveram como efeito de



provocar uma resposta dizendo que o próprio Ouvidor deveria se informar para saber, da Receita Federal, as especificidades dos equipamentos por ela usados. Este procedimento só facilitaria erros eventuais, uma vez que este Ouvidor não possui conhecimentos para fazer o serviço de pessoas encarregadas da manutenção da rede da UnB e de seus equipamentos, como avaliar compatibilidade de sistemas e fazer outras perguntas necessárias, que uma pessoa versada na temática faria em poucos minutos. De modo que a tentativa de aproveitar o programa oferecido pela Secretaria da Fazenda Federal poderá ser retomada quando o CPD dignar-se fazer contato com os números indicados na Secretaria da Fazenda e estabelecer contato com as pessoas que tenham condições de comunicar as informações necessárias.

O Funcionário Daniel Jesus Ferreira, lotado na BCE e cujo auxílio foi determinante em relação aos equipamentos eletrônicos, poderá dar explicações detalhadas sobre a necessidade de deixar a instalação de todos os equipamentos sob a responsabilidade de pessoas habilitadas.

5

### **1.1. MODALIDADES DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Unb recebe representações de forma genérica, por meio de e-mail (on line), de chamada telefônica e de pedido presencial. Cabe à Ouvidoria analisá-las e encaminhá-las ao setor competente, garantindo ao Requerente uma resposta no menor tempo possível, compatível com a preservação de direitos eventualmente ameaçados em prazos reduzidos.

Com a criação da Ouvidoria e a preparação do espaço físico para funcionamento, o serviço ainda não foi divulgado amplamente na Instituição. Porém dentre os casos iniciados, todos tiveram andamento: 75% já estão concluídos e 25% em fase de conclusão, na data de 30/9/2010. Ainda que óbvio, deve-se assinalar que esses percentuais podem variar todo dia, pois dependem de ingressar uma representação, ou mais de uma, na OUV; ou de um ou mais

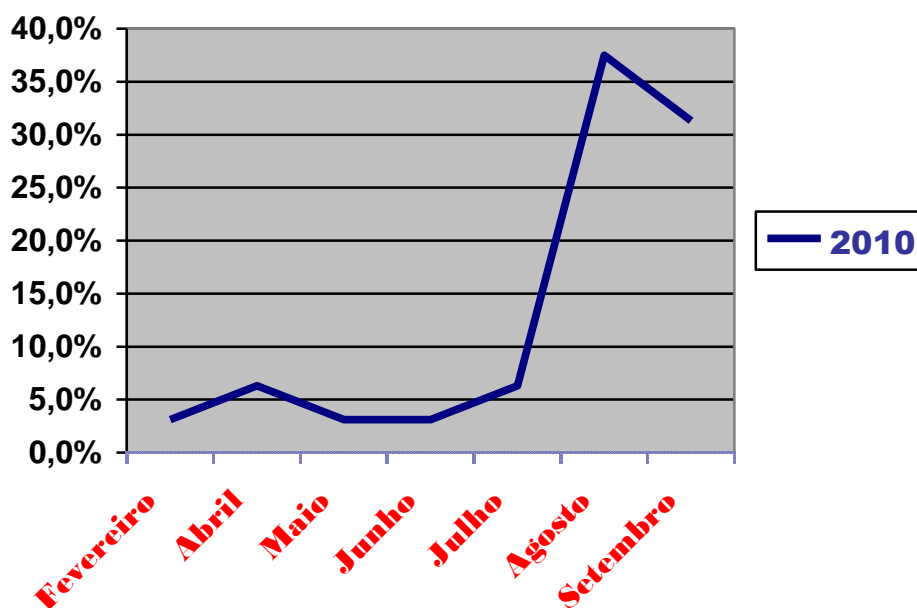


casos aparecerem como resolvidos.

As informações contidas neste documento possibilitarão a visualização das demandas de atendimento apresentadas à Ouvidoria de forma a analisar as principais questões levantadas, bem como a formulação de recomendações aos órgãos envolvidos nas representações apresentadas à Ouvidoria que resultem no cumprimento efetivo da missão da UnB.

Dessa forma o presente relatório tece considerações que pretendem subsidiar os setores envolvidos em representações ou denúncias e a UnB como um todo na prestação de serviços com qualidade, no aperfeiçoamento desses serviços e no atendimento de solicitações que podem redundar em melhoria da qualidade do ensino e da pesquisa, e da prestação de serviços eventualmente oferecidos por esta Instituição/UnB: atividades do CESPE, por exemplo.

Atendimentos:



6

## 1.2. FUNCIONAMENTO, INFRA-ESTRUTURA E ACESSO



A Ouvidoria da Unb funciona atualmente no Campus Darcy Ribeiro, prédio da BCE – Biblioteca Central – 3º pavimento, no horário das 07h45 às 11h45 e das 12h45 às 18h00, mercê dos horários de permanência no local não idênticos dos funcionários envolvidos.

Dispõe de um Ouvidor, Prof. Christian Guy Caubet, e de uma Secretária, Sra. Tereza Cristina Borges Curado, que atendem ao público externo em geral e interno da UnB por diversos canais de comunicação, como acima exposto: via telefone, formulários encaminhados via e-mail e ainda de forma presencial nas salas da Ouvidoria.

A infra-estrutura de espaço e equipamentos conta hoje com três salas, três telefones, três computadores, três mesas, onze cadeiras, uma estante, dois arquivos com quatro gavetas.

Os dois funcionários que atendem prestam atendimento sem dificuldade: todos são atendidos rapidamente e acredita-se que com a devida qualidade. Não há notícia de representação contra a própria Ouvidoria em razão de falhas no serviço prestado; embora este Ouvidor deva confessar ter atrasado respostas ou atendimento, em dois casos, por falha pessoal (arquivamento errado de pedido; prioridade esquecida).

7

### **1.3. ACESSO À OUVIDORIA**

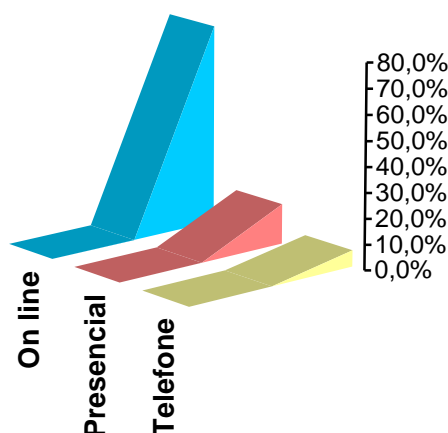


Dos meios de acesso à Ouvidoria, destaca-se com aproximadamente 78,1% a modalidade em-linha. Após a descrição dos fatos que levam um Requerente a fazer uma representação, é necessário o preenchimento do formulário-padrão comunicado em-linha pela OUV. Outros 15,6% das representações são presenciais e 6,3% da demanda se fazem via telefônica, com o preenchimento do formulário durante a conversa ou posterior encaminhamento pelo Requerente, após este receber o formulário.

É de maneira deliberada que se pede ao requerente potencial que ele formule sua petição por escrito, com as datas, cronologia precisa, nomes de lugares e de pessoas, descrições de situações e ocorrências. Isso leva o Requerente a:

- tomar consciência da importância ou mesmo da gravidade das ocorrências;
- assumir responsabilidades cidadãs;
- formular com precisão seus pedidos;
- respeitar o trabalho de todos, inclusive as facetas do trabalho administrativo que ele desconhece; e só persistir na sua vontade de apresentar uma representação em conhecimento de causa

Todavia, se a representação tiver consistência, a OUV a recebe e dá encaminhamento mesmo que o Requerente solicite o anonimato, o que será respeitado.





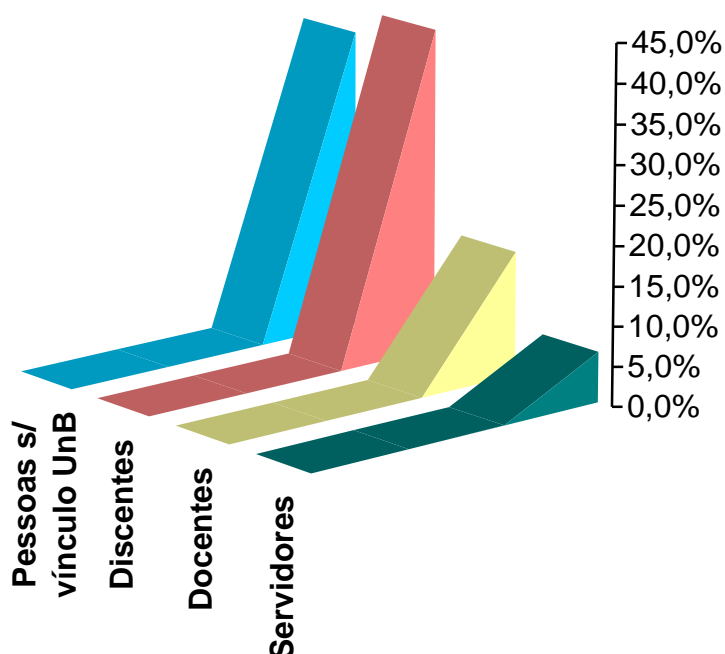


## 2. PÚBLICO USUÁRIO

As manifestações recebidas no decorrer do início do funcionamento da Ouvidoria até hoje, originam-se de quatro tipos distintos de públicos: acadêmicos em geral, docentes e servidores técnico-administrativos (Comunidade UnB) e público externo.

Cada categoria identificada tem um importante papel, e é por isso que suas manifestações são relevantes para a melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela UnB, para a busca de soluções das questões levantadas, com agilidade e precisão.

A identificação da origem das demandas permite-nos, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços e a eficácia ou não dos meios de acesso disponíveis.



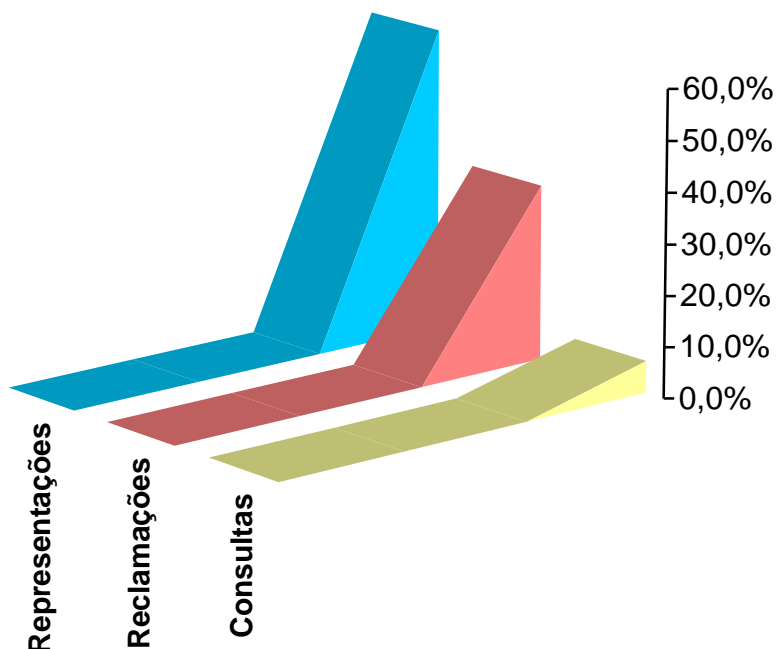


### 3. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas são classificadas em três tipos. As **Representações** diretas figuram em primeiro lugar em número, com 59,4% do total, com declarações sobre falta de informações e omissões na resolução dos pedidos solicitados nos setores da UnB. Cabe ressaltar que 18,8% referem-se diretamente ao CESPE.

As **reclamações** surgem em segundo lugar, com 34,4% do total das demandas. Nesta categoria estão incluídos destratos de funcionários aos reclamantes e atuações inadequadas.

As **consultas** ocupam 6,2% da demanda total de trabalho.



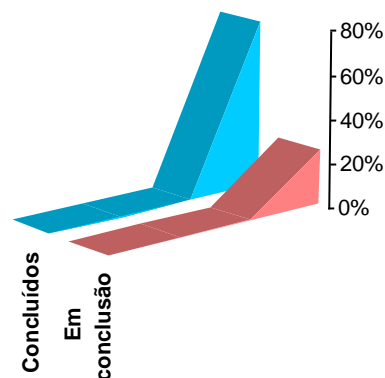


#### 4. DO RETORNO DOS SETORES

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços da UnB é fundamental a resposta dentro do prazo estabelecido pela lei ou, de preferência, em prazo inferior, se houver disposição dos órgãos administrativos em atender requerimentos urgentes cujos titulares poderiam perder direitos ou ser prejudicados de outra maneira. Neste particular, a omissão em responder, em nome do “respeito aos prazos” [que sabidamente prejudicam os requerentes e “apagam” as obrigações dos órgãos administrativos] é uma opção fácil e efetivamente utilizada por algumas autoridades técnico-administrativas e docente-administrativas.

Avaliou-se o percentual de resposta por setor demandado de forma a apontar para a necessidade de maior atenção quanto ao cumprimento dos prazos. Muitos dos setores não dão retorno à Ouvidoria no prazo estabelecido (pela lei) de 05 (cinco) dias em caso de recurso, dificultado a conclusão dos trabalhos.

Essa Ouvidoria considera insignificante o número de demandas em tramitação, o que significa que a grande maioria recebeu despacho. A palavra “insignificante” apenas se refere a demandas sem solução definitiva na hora de elaborar este relatório. Isso ocorre em razão do fato de a demanda ter entrado na ouvidoria faz pouco tempo. Mas deve-se assinalar que um número provavelmente importante de demandas, embora esse número seja indeterminável em relação ao conjunto, é objeto de atendimento pelo setor responsável envolvido e alertado pela Ouvidoria, ou é objeto de desistência por parte dos requerentes que, mesmo assim, não informam a OUV. Muito menos a informam quando sua demanda acaba sendo contemplada pelo setor responsável que tampouco informa a OUV.





## 5. PARTICIPAÇÕES DO OUVIDOR EM EVENTOS

Seminário Gestão ambiental para UnB – em debate. Brasília (DF). 3 a 5/6/09. Coordenador da Mesa: Problemas e soluções para o uso da água e da energia no Campus”. 2/6/09.

Seminário Gestão Ambiental em debate. Minicurso na UnB. Brasília. 25/5 a 5/6/09. Duração total: 22 horas. Participação como auditor.

Seminário Gestão socioambiental para UnB-em debate. Brasília, UnB. 3 a 5/6/09. Debate sobre políticas públicas para gestão sustentável na Universidade de Brasília. Palestrante s/: Água e energia. 3/6/09. Mesa redonda: Problemas e soluções para o uso da água e da energia no campus.

Workshop Papel das Ouvidorias Públicas Federais nas Agencias reguladoras. Brasília, DF. 24/9/09. Participante.

I Fórum Internacional de Ouvidorias, Ombudsman, Defensores Del Pueblo, Provedores de Justiça/ Médiateur de la République. Brasília, DF. 10 a 12/11/2009. Palestrante: Palestra de abertura. E atestado de comparecimento: carga horária de 21 horas.

II Congresso Brasileiro das Carreiras Jurídicas de Estado: “O papel das carreiras jurídicas de Estado para o desenvolvimento do País”. Brasília (DF). 6 a 9/7/10. Coordenador da Oficina 9: “Amazônia, Cerrado e Desenvolvimento”. 8/7/10, 14h30 às 18h30.

Fórum de Gestão da Diversidade na Administração Pública. Ministério do Planejamento, Brasília. 12 e 13/ 8/ 2010. Participação como ouvinte.



## 6. RECOMENDAÇÕES DO OUVIDOR

O Ouvidor da UnB, considerando o período de seu mandato (1/10/09 a 30/9/10), avalia que 75% das representações apresentadas foram solucionadas.

É importante manter o instrumento de acesso /Ouvidoria-OUV à disposição da comunidade universitária. Um número relevante de pessoas chega à OUV com sentimentos de pânico e de desânimo, em razão das atitudes das pessoas que as atenderam, em condições não condizentes com as obrigações de serviço de agentes administrativos. A arrogância ou a soberba é de praxe e pode ser visualizada em quase todas as repartições da UnB onde, em regra geral, está afixada um aviso relativo ao desacato. O usuário chega a qualquer repartição e, ANTES de dirigir a palavra a um funcionário público, ele já se depara com um aviso segundo o qual ele pode ser preso se desacatar um funcionário público. Esta ameaça deveria ser retirada de nossas paredes, onde ela só dá um atestado da existência de uma hierarquia forjada, entre quem vem pedir ou requerer e quem recebe o usuário. Este se sente ameaçado ou coagido antes de tomar a palavra.

13

Com base na realidade dos trabalhos desenvolvidos nesta Ouvidoria, algumas questões devem ser colocadas para a melhoria de seu funcionamento e a reversão de algumas atitudes.

Pode-se citar os comentários do Reitor José Geraldo de Souza Júnior, recolhidos no Portal da SECOM/UnB em 28/9/2010, na matéria intitulada: “Reitor defende Política de Direitos em seminário internacional” .

*“Para José Geraldo, é preciso criar ferramentas para superar situações de assédio moral e abuso de poder na administração [de: [Daiane Souza](#) - Da Secretaria de Comunicação da UnB]:*

*“Políticas para assegurarem direitos precisam ser compreendidas e operacionalizadas como indicadores de administração.” A ideia foi defendida pelo reitor da Universidade de Brasília, José Geraldo de Souza Junior, durante o XI Seminário Internacional Ética na Gestão – Ética, Direito e Democracia, que segue*



até esta terça-feira, 28 de setembro, na Escola de Administração Fazendária (Esaf). “Essas políticas precisam abrir condições de superação às situações de assédio moral e abuso de poder”.

“José Geraldo falou das possibilidades de escuta aos sujeitos que reivindicam direitos. “O desenvolvimento de estratégias de mediação, como ouvidorias ou audiências, são formas de valorização da sociedade civil”, explica[..].

E ainda: “Nas ouvidorias, os servidores e funcionários têm liberdade para reivindicar, denunciar ou sugerir soluções para os problemas das instituições onde trabalham. As demandas são encaminhadas ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), órgão que regula a forma como estas serão julgadas. “É na ouvidoria que chegam informações valiosas para uma gestão”, afirma José Geraldo.

O balanço da experiência de um ano como Ouvidor revela que as pessoas que procuram apoio para defender seus direitos têm de enfrentar obstáculos ponderáveis. Nem toda pessoa destratada reage no sentido de superar a injustiça. Nem todos que decidem reagir possuem condições de formular sua indignação, de descrever os fatos e de manter seu propósito de receber uma resposta satisfatória, especialmente quando sobrevêm os prazos que fazem seus direitos caducarem no mundo real: não adianta receber a satisfação de “estar com toda a razão” quando o início das aulas já passou e a possibilidade de se juntar à turma foi perdida. Nem sempre é possível conseguir providências úteis de pessoas que reagem com atitudes de má fé ou questionam a iniciativa do Ouvidor, que “está se metendo”, ou “já destratou minha [sic] funcionária” ou “ignora as decisões democráticas já tomadas na forma da lei pelas autoridades e conselho” desta Unidade, ou “provavelmente não sabe que este responsável está há trinta anos na UnB e jamais teve reparo sobre sua atuação”...

Muitas das reações, respostas e atitudes dos indagados (pelo Ouvidor) evidenciam que existem redes interpessoais que induzem a desconsiderar as exigências da Lei 9784/97, por exemplo. Motivar uma decisão administrativa?



Para quê? Cumprir a obrigação de atender a demanda, de maneira a garantir o cumprimento dos prazos? Por que? De maneira que não é raro que administradores(a)s se sintam perfeitos donos de “seu” espaço (público) e ignorem as obrigações administrativas objetivas. Eles “acham” natural de viajar, sem permitir que substituto algum tome decisões em “seu” lugar. Os usuários que esperem? Nem é esta sua percepção. Na sua ausência, os usuários não existem.

Com isso, não se quer afirmar que o comportamento dos funcionários públicos da UnB seja globalmente inaceitável, censurável ou motivo de insatisfação; da mesma maneira como não era o propósito do próprio Reitor quando proferiu os comentários *supra* registrados.

As recomendações da Ouvidoria pretendem subsidiar ações efetivas e dar mais amparo à “liberdade para reivindicar, denunciar ou sugerir soluções para os problemas das instituições onde [os funcionários] trabalham”, bem como o desenvolvimento do trabalho que vem sendo realizado e sua continuidade.

No contexto evocado, parece necessário enfrentar os seguintes desafios:

#### I – Questões institucionais e estruturais

- 1- Criar formalmente a OUV e dar-lhe explícita autonomia de ação;
- 2- Credenciar o Ouvidor como autoridade administrativa plena com função de contribuir para melhorar o desempenho da UnB;
- 3- Promulgar um regime jurídico da OUV e
- 4- Promulgar um estatuto do Ouvidor, no intuito de tornar públicas as suas funções e promover respeito a sua pessoa e tarefas, com mandato de quatro anos que deixaria explícito que o Ouvidor é membro de uma equipe administrativa e simultaneamente institucionalizaria sua autonomia e uma inequívoca responsabilidade administrativa.



Como o signatário deste relatório não usufrui de garantias suficientes para exercer suas funções, ele estimou não estar em condições de citar casos detalhados, com nomes de titulares de cargos administrativos ou de funções na UnB, que permitiriam identificar pessoas e lhes proporcionassem base para ação na Justiça contra a pessoa do Ouvidor, e não contra a FUB/UnB/Pessoa Jurídica. Este signatário conhece o princípio jurídico segundo o qual a boa fé sempre está presumida nas relações entre as pessoas. Ele também possui uma vivência suficiente das relações intra-universitárias para saber de quê são capazes as pessoas com boa fé, em relação às pessoas cujo cargo não oferece garantias.

## *II – Iniciativas e reformas em prazos diversos*

- 1 - Divulgação da ação da Ouvidoria e de seus canais de acesso. Isso inclui: campanha oficial de divulgação; criação de um site específico; confecção de folders e cartazes explicativos e ações diretas para serem divulgadas nos demais Campi, Centros e Unidades Acadêmicas e demais setores;
- 2 - Maior ação dos diversos segmentos institucionais, e interação com a Ouvidoria nas respostas às demandas e questões que envolvem os setores existentes. Deve-se buscar o aperfeiçoamento da integração da Ouvidoria com os Decanatos, com a criação de um calendário no âmbito das reuniões de gestão, que viabilize a exposição das questões e a busca conjunta de soluções. Isso porque são correntes as manifestações de inconformismo, por parte de autoridades que se estimam injustiçadas quando o Ouvidor aparece e formula perguntas. O inconformismo cresce de maneira proporcional à certeza das autoridades, de terem feito algo errado, quando é o caso. Mas não é objetivo do Ouvidor “aparecer” em prejuízo de quem quer que seja, e menos ainda de prejudicar a gestão de uma equipe, da qual é membro. Onde quer que apareça, o Ouvidor deveria ser considerado parte da solução, e não parte de um problema.





A título de exemplo, o DEG é o único órgão cuja Titular e responsável administrativa, alertada de uma ocorrência que poderia prejudicar um aluno (cuja situação era a de vários discentes), respondeu em menos de 24 horas ao aluno requerente, dando resposta satisfatória (pois cumpria os seguintes requisitos: resposta dirigida ao Requerente; no prazo-[antes do prazo] e em tempo hábil para que o Requerente não fosse prejudicado-; com indicação de motivos administrativos; com providências para encaminhar solução ao problema apresentado) e encaminhando cópia dessa resposta a esta OUV.

3 - Melhor integração com a Procuradoria Jurídica da UnB, já que essa tem dado suporte, quando solicitada, nas ações e encaminhamentos da Ouvidoria. Maior integração significaria ação conjunta em assuntos previamente acertados, de maneira a ganhar tempo;

4 - Elaboração de campanhas, adoção de ações e atitudes que visem:

- diminuir os problemas de relacionamento e a dificuldade de comunicação, principalmente entre servidores e usuários docentes ou discentes, e entre professores e alunos, e
- diminuir as atitudes de arbitrariedade, o autoritarismo e a falta de bom senso, percebidos nas reclamações expostas pelos discentes desta UnB;

5 - Melhor atendimento ao público em geral, por parte de servidores e chefes de setores desta UnB, lidando com os usuários de forma respeitosa e tomando conhecimento de suas solicitações antes de se pronunciarem; sem nunca adotar a atitude de despachar as pessoas porque “já se sabe” que elas têm o mesmo problema das que acabam de se apresentar e tampouco foram atendidas satisfatoriamente.



O Ouvidor volta a citar a existência de advertências usadas em muitos lugares, informando os usuários sobre as penalidades relativas ao desacato; e se permite recomendar que um Ato da Reitoria ou outro meio seja usado para determinar a retirada dessas manifestações hostis aos usuários.

Essas são as ponderações cuja inclusão neste relatório pareceram necessárias.

Brasília FUB, em 30 de setembro de 2010

---

Professor Christian Guy Caubet  
Ouvidor da UnB



Prof. Christian Guy Caubet

UnBDoc 135576/2009

Ouvidor da UnB  
Campus Universitário Darcy Ribeiro  
Prédio da Reitoria. 3. Pavimento  
70 910-900 Brasília DF Brasil  
Tel: 55 61 3307 1061 e 9975 9365  
[caubetc@unb.br](mailto:caubetc@unb.br)

Brasília, em 21 de dezembro de 2009

Ao: Magnífico Reitor da UnB  
Prof. Dr. José Geraldo de Sousa Junior  
Campus Universitário Darcy Ribeiro  
Prédio da Reitoria. 3. Pavimento  
70 910-900 Brasília DF

Objeto: Relatório de Atividades. Apresentar as providências adotadas pelo Ouvidor nomeado no intuito de definir o espaço físico de funcionamento da Ouvidoria da UnB.

Magnífico Reitor,

O Ouvidor da UnB, Prof. Christian Guy Caubet, vem, pela presente, expor as providências adotadas a partir de 29/9/09 no intuito de fazer constituir o espaço físico da ouvidoria da UnB, no qual deverá exercer suas atividades.

A nomeação do Ouvidor foi tornada pública por publicação no DOU de 1/10/09. Ao saber de sua nomeação iminente, na manhã de 29/9/09, este Ouvidor fez contato com o Sr. Chefe de Gabinete do Reitor, Prof. Nielsen de Paula Pires, que conseguiu promover imediatamente uma reunião com o Prefeito do Campus, Sr. Silvano, no mesmo dia às 11h00, na sua sala. Entre os dias Sr. Prefeito fez visitar três salas no ICC e acabou informando que os contatos deveriam ser realizados diretamente com o Diretor do CEPLAN / Sr. Alberto Alves de Faria.

Em 20/10/09, este Ouvidor dirigiu carta ao Chefe de Gabinete (cópia em anexo), relatando que a sala encontrada (Sala AT 116 do ICC), ao cabo de três semanas de investigação efetuada pelo Sr. Prefeito do Campus, não fora aprovada pelo Diretor de Planejamento da UnB, Sr. Alberto Alves de Faria. Como dependia dele a designação desta sala, passou-se a solicitar seus serviços.

19



Foram efetuadas três chamadas telefônicas, do Ouvidor para o Diretor, e realizada uma reunião para fixar os requisitos que a sala de Ouvidoria deveria respeitar. Em cada oportunidade, a partir do dia 22/10/09, a pessoa do CEPLAN com quem foi mantido contato, sempre por este Ouvidor, pediu uma semana para dar resposta às perguntas formuladas pelo Ouvidor e indicou a quinta feira da semana seguinte. No dia 3/11 o Ouvidor foi pela terceira vez ao CEPLAN para pedir posição, sem ter marcado sua visita, e se deparou com uma reunião de trabalho do Diretor com a equipe do DEG e a presença da própria Decana, Profa. Márcia Abrahão Moura. Como dita reunião se processava em espaço aberto, no prédio do CEPLAN, o Ouvidor presenciou os trabalhos e aguardou até o fim da reunião, momento em que renovou seu pedido ao Diretor. Este indicou o dia seguinte para pronunciar-se. Sem receber notícia no dia 6/11, o Ouvidor telefonou no final do dia mas não recebeu informação relativa à sala. Dia 9/11 esteve novamente no CEPLAN.

20

Todos os parâmetros da sala de Ouvidoria foram debatidos em 9/11 em reunião com o Diretor do CEPLAN. Este evocou critérios precisos e acertados para a sala da Ouvidoria, os quais foram aceitos. O espaço da Ouvidoria foi definido com um conjunto de três espaços separados, no intuito de garantir o isolamento acústico necessário ao exercício de atividades que requeriam discrição e isolamento de eventuais atividades semelhantes a serem exercidos pelos dois funcionários da Ouvidoria e por este Ouvidor. O Sr. Diretor do Planejamento indicou a data de 12/11 para apresentar resposta.

Cabe observar que este Ouvidor reuniu-se também com o Diretor de Recursos Humanos da UnB, no intuito de conseguir a indicação de dois funcionários, cujo perfil profissional foi esboçado, para trabalharem na Ouvidoria. Apesar de ter informado a identificação da primeira funcionária em 5/11 pp, o Diretor informou posteriormente ter renunciado a confirmar a pessoa e estar na dependência do ingresso na carreira do funcionalismo público da UnB de pessoas concursadas graças aos recursos do programa REUNI. Até esta data, não foi possível indicar estas pessoas.



Como este Ouvidor participou em dois eventos consecutivos, de 10 a 13/11, ambos relativos à questão das Ouvidorias (10 a 12/11) e, especificamente às Ouvidorias universitárias (dia 13/11, na Universidade Católica de Brasília), voltou a fazer contato no dia 13/11. Com efeito, depois de realizados proveitosos contatos para o futuro funcionamento da Ouvidoria e sua inserção na rede de instituições congêneres em âmbito universitário nacional, este Ouvidor voltou ao Campus da UnB na sexta-feira, dia 13/11, às 17h15 e fez novamente contato com o CEPLAN. Foi-lhe indicado que a Funcionária Fabiana estaria à sua disposição no dia 16, às 08h30, para mostrar-lhe uma sala no ICC Sul.

A Funcionária Fabiana estava no horário e local indicados, nesse dia, e mostrou uma sala da Sobreloja A1 do ICC. As referências exatas dessa sala constavam de uma planta que foi entregue ao Chefe de Gabinete, junto com uma carta, em 16/11/09.

Dita sala, que já fora visitada com o Sr. Prefeito do Campus (no dia 16/10/09), não contempla os requisitos fixados para a Ouvidoria pelos seguintes motivos: com 3,00 m X 8,30m = 25 m<sup>2</sup>, tem a forma alongada de um corredor e não deixa realizar uma disposição espacial que permitiria atender pessoas com confidencialidade / discricção em parte do espaço físico, requisito indispensável de uma Ouvidoria. Esta sala só tem iluminação pela parede que dá para a parte interna do ICC. Mesmo que se abra uma porta nos fundos, não haverá luz direta para 2/3 do espaço, nem possibilidade de conseguir essa luz para as três pessoas que deverão dividir o espaço. Por outro lado, o ambiente de trabalho seria excessivamente ruidoso e as condições sanitárias seriam precárias.

Os critérios ou requisitos definidos na reunião de 9/11, *supra* descritos, excluía a possibilidade de indicar a sala mostrada no dia 16/11, pela Funcionária Fabiana. Esta também comentou que a sala A1 só estaria disponível em data indeterminada, a partir do mês de fevereiro de 2010.

A partir da tarde de 16/11, este Ouvidor voltou a solicitar o apoio dos serviços da Prefeitura do Campus para localizar um espaço para a Ouvidoria. Com o Prefeito,



Senhor Silvano, realizou-se uma reunião em 19/11 às 9h30. Também estavam presentes os Sres Osnivaldo e Eduardo Oliveira Soares, Arquiteto e Urbanista da Prefeitura. Dia 20/11, este Ouvidor foi tomar medidas, na BU, na sala de periódicos, para verificar a possibilidade de compartilhar o espaço com a Ouvidoria. Em 23/11, houve reunião com a Sra. Diretora da BU, Professora Sely Maria de Souza Costa e o funcionário Eduardo, na BU, e foi decidido o princípio de atribuir um espaço da BU à Ouvidoria. Eduardo se comprometeu a realizar croquis iniciais e a enviar informações. Este Ouvidor estava com afastamento previsto, em função de encontros acadêmicos a serem realizados no exterior (Canadá, nos dez dias seguintes). Em 2/12/09, Eduardo informou, por e-mail, que fora necessário interromper os trabalhos de localização da sala em razão da oposição de funcionários da BU.

Em 15/12, ao cabo de nova reunião na Prefeitura, foi marcada reunião (em 17/12) com a Diretora da BU para indicação da localização definitiva, superados os problemas ocorridos *intra muros*. O Eduardo fez nova planta, mostrando a integração do espaço da Ouvidoria na BU, com destaque (fora de escala), dando os detalhes desse espaço. Essa cópia está anexada à presente. Também estão anexados documentos relevantes para a Constituição da Ouvidoria, que ainda carece de decisões para se tornar operacionais.

Ao cabo do trabalho de quase três meses realizado entre 29/9 e a presente data, o Ouvidor destaca o apoio fornecido pelo Chefe de Gabinete do Reitor, o Prefeito do Campus e a Diretora da BU e respectivos serviços, que permitiram tornar concreta a definição do espaço físico da Ouvidoria. Na oportunidade, solicitando a atenção para as sugestões registradas no tópico final (folhas 6 e 7) do texto anexado "*Projeto para o primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria*", apresenta ao Magnífico Reitor seus protestos de elevada estima e distinta consideração,

Prof. Christian Guy Caubet  
Ouvidor da UnB



Memorando nº. 06/Ouvidoria  
UnBDoc 59079/2010

Brasília, 13 de julho de 2010.

Ao: Sr. Chefe de Gabinete

Assunto: Pedido de Reunião com Reitor, Vice-Reitor, Decanos e outras pessoas envolvidas na criação da Ouvidoria

Objeto: Tomar decisões, indicar providências e designar pessoais para sua Implementação

Senhor Chefe de Gabinete,

Solicito a Vossa Senhoria que, após contatos com as autoridades envolvidas, faça estabelecer um cronograma de iniciativas e atividades no intuito de perfazermos a operacionalidade da Ouvidoria da UnB.

Do ponto de vista da realização do espaço físico, a Ouvidoria está pronta e está sendo equipada com instrumentos de telefonia e rede internet.

As próximas providências seriam relativas a:

a) adoção de um estatuto da Ouvidoria e publicação das normas relativas a seu funcionamento, além de competências, papel e atribuições do Ouvidor. Minutas relativos a esses textos já foram apresentadas. Faço a sugestão de que sejam objeto de comunicação aos Titulares de Decanatos e outras pessoas, antes de sua discussão em grupo, elaboração final de texto e publicação; cabe informar que, atualmente, a situação informada pelo Funcionário Daniel é a de que: foi reservado um número de Ato da Reitoria (nº 2469) , em outubro do ano passado, que não foi utilizado para publicar texto;

b) determinação de uma sigla de referência para a Ouvidoria. Sugestão: OUV

c) atribuição de *login* de comunicação *internet* e número de telefone (providências já pedidas por este Ouvidor e em andamento); também foi solicitado cópia do



programa da Secretaria da Receita Federal que permite facilitar a gestão de uma Ouvidoria.

d) fixação de data de evento, abrangendo (a critério do GRE): apresentação da Ouvidoria e do Ouvidor em reunião do CONSUNI e, eventualmente, de outro(s) órgão(s); visita (ou não) ao local da Ouvidoria, no recinto da Biblioteca Universitária. Este acontecimento exige que se decida sobre a eventual realização de sessão especial, com Autoridades externas convidadas.

e) nomeação, anterior às demais iniciativas, de dois funcionários afetados à Ouvidoria e já requisitados à SRH, além do Ouvidor da UnB. Essa nomeação parece pré-requisito, em razão da expectativa de demanda a ser induzida pelo anúncio de funcionamento da Ouvidoria. Esse anúncio determinará a necessidade de atender dentro e fora do local desta. Pessoas/usuárias serão recebidas no local e o Ouvidor haverá de se deslocar no conjunto dos Campi que compõem a UnB, em horários raramente planejáveis. O tempo de dedicação dos funcionários à Ouvidoria há de ser debatido com o Reitor e a Decana de Recursos Humanos. Atender de 08h00 às 23h00 (ou outro horário) demanda exame dos parâmetros do órgão, inserido no espaço físico da BCE, dependendo das exigências da legislação trabalhista.

Outras providências poderão ser necessárias, em função das observações dos participantes à reunião sugerida. Em função dos contatos a serem realizados para coordenar esta reunião, aguardarei a manifestação de V.Sra, a cuja disposição permaneço para a realização das metas expostas,

Atenciosamente,

Professor Christian Guy Caubet

Ouvidor da UnB

Tel: 9975 9365