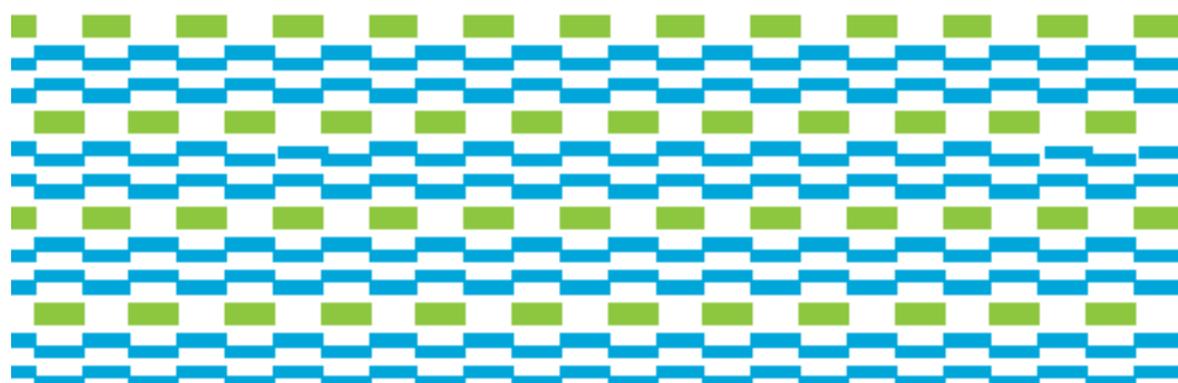




II RELATÓRIO SEMESTRAL 2015 DA

OUVIDORIA



II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2015 DA OUVIDORIA

Período: julho a dezembro/2015

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 Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Elaboração

Eurides Araujo Costa Pessoa

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Revisão Textual

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Sumário

Agradecimentos	
1. Apresentação	5
2. Base Legal	5
3. Equipe Ouvidoria	6
4. Participação da Ouvidoria em Eventos	6
5. Dados Estatísticos	8
5.1 Demandas recepcionadas por mês	8
5.2 Demandas por tipo de manifestação	9
5.3 Demandas formalizadas por acesso	9
5.4 Demandas por público	10
5.5 Demandas por Assunto	11
5.6 Assuntos mais demandados	11
5.7 Setores demandados	12
6. Importância do papel do Consultor	15
7. Considerações Finais	16
8. Anexos	17

Agradecimentos

A todos os usuários da Ouvidoria que acreditam nesse canal dialógico, democrático 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 Universidade de Brasília.

Aos gestores maiores, Reitor, Vice-Reitora, Decanos, Direções e Chefias de Unidades Administrativas e Acadêmicas, consultores e servidores (técnicos-administrativos ou professores) que comprometidos com o direito constitucional que tem o cidadão e a cidadã de resposta envidam esforços e atendem às demandas da Ouvidoria objetiva e tempestivamente.

1. Apresentação

O segundo relatório de 2015 da Ouvidoria da UnB apresenta as atividades realizadas de julho a dezembro de 2015, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

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. 01 CRG/OGU, 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 Matias (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 respondidos ao(à) manifestante.

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

A Ouvidoria da Universidade de Brasília, a convite do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), participou nos dias 15 a 17 de setembro, em Bombinhas/SC, do Encontro Nacional dos Representantes da Ouvidoria, para proferir palestra acerca Mediação de Conflitos e Conciliação na Ouvidoria da UnB e a. Participaram do evento Ouvidor-Geral do MTE, Edson Luis Gonçalves, o Ouvidor-Adjunto da Controladoria-Geral da União (CGU), Gilberto Waller, o superintendente regional do Trabalho e Emprego em Santa Catarina, Douglas Fernando de Mello, o assessor especial de controle interno do MTE, Cláudio Torquato da Silva, a controladora do município de Bombinhas, Luísa Callegaro Cola, 27 Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego e cerca de 70 servidores. O fito do evento: integrar e capacitar os servidores para melhorar os serviços com foco no cidadão. O evento tratou de temas relevantes para atual conjuntura, tais quais: a importância das ouvidorias, Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), planejamento estratégico e ferramentas de atendimento ao cidadão, ações de modernização, o Sistema de Atendimento Agendado (SAA) do MTE, conciliação e mediação de conflitos no âmbito da Ouvidoria, entre outros.

O Ouvidor-Geral do MTE, Edson Luis Gonçalves, relatou que o evento trazia em si “o desejo de ampliação e aperfeiçoamento do padrão de qualidade no atendimento ao cidadão.” E ainda, que “Esse encontro dos representantes do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), do MTE, é oportuno e necessário. O setor incluiu novos processos, entre eles, a reinauguração do Alô Trabalho, na busca da excelência”, explicou também que a orientação é o “fornecimento de respostas precisas e claras, em espaço de tempo otimizado”.

Todos os participantes enalteceram a importância do trabalho realizado pelas Ouvidorias.

1ª CONFERÊNCIA LIVRE DAS OUVIDORIAS DO SUS

A Ouvidoria também participou na 1ª Conferência Livre das Ouvidorias do SUS, em 19 de novembro de 2015, na qual foram debatidos temas como: Direito à Saúde, Garantia de Acesso e Atenção de Qualidade, Participação Social, Valorização do Trabalho e da Educação em Saúde, Financiamento do SUS e Relação Público-Privado, Gestão do SUS e Modelos de Atenção à Saúde, Informação, Educação e Política de Comunicação do SUS, Ciência, Tecnologia e Inovação no SUS e Reformas Democráticas e Populares do Estado e foi elaborada a Carta da 1ª Conferência Livre das Ouvidorias do SUS com diretrizes e propostas dos grupos de trabalho, para envio a 15ª Conferência de Ouvidorias do SUS.

AMBIENTAÇÃO

A Ouvidora da UnB – a convite da Coordenadoria de Capacitação (Procap) – participou como palestrante no dia **16 de novembro de 2015** da **AMBIENTAÇÃO PARA NOVOS SERVIDORES DA FUB**, no auditório do Instituto de Ciências Biológicas, com o objetivo de oportunizar ao servidor iniciar as atividades na FUB de forma contextualizada.

A palestra proferida intitulou-se: **Ouvidoria e conduta profissional na Universidade de Brasília**, e abordou a seguinte pauta:

- Ética e conduta profissional;
- Ouvidoria na Universidade Brasília.

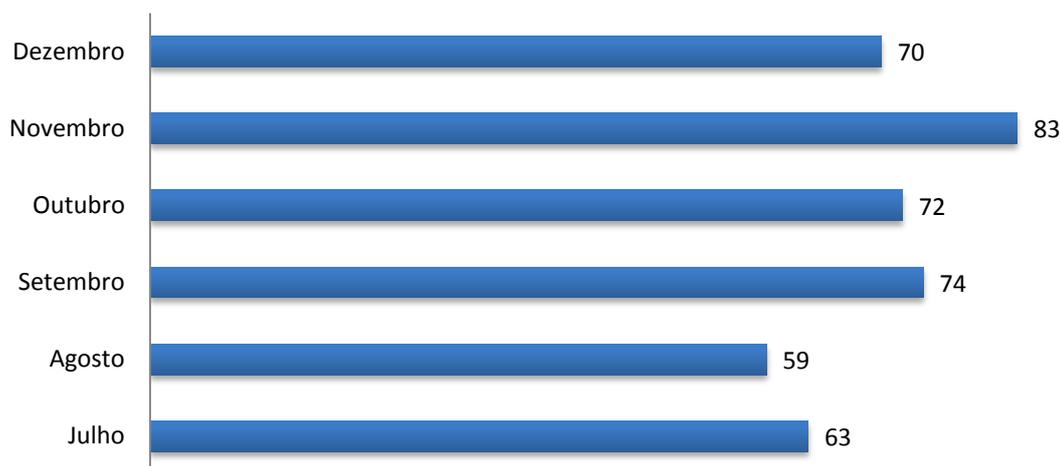
5. Dados Estatísticos

Neste II Relatório de 2015 da Ouvidoria da Universidade de Brasília, foram contabilizados 421 registros de manifestações coletados no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2015, número um pouco menor que no semestre anterior (448).

A elaboração deste documento ocorreu no mês de março, mantendo-se os meses de janeiro e fevereiro como prazo para que as unidades que estavam ainda com prazo de resposta vencido que o fizessem. Restaram 28 registros de manifestação sem resposta. Há de se considerar que se trata de período diferenciado de acesso a muitos gestores, em razão do grande quantitativo de servidores em férias.

5.1 Demandas recepcionadas por mês

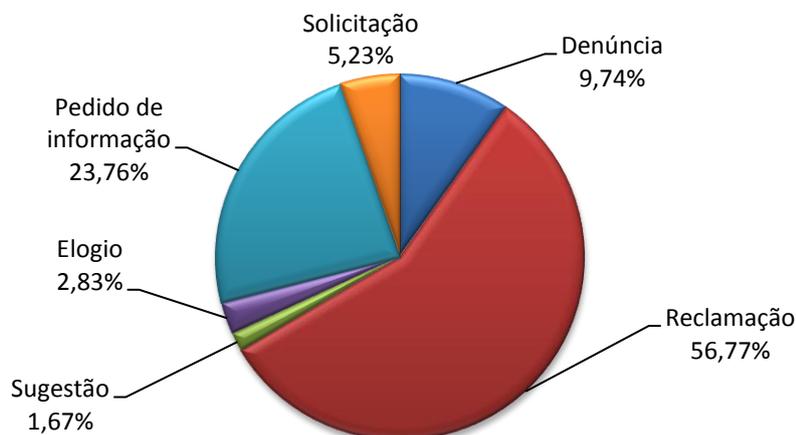
No segundo semestre de 2015, o mês no qual se registraram mais manifestações foi o de novembro, diferentemente do esperado que seria em agosto, início do semestre letivo na Instituição (29/7/2015).



5.2 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da UnB acolhe pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

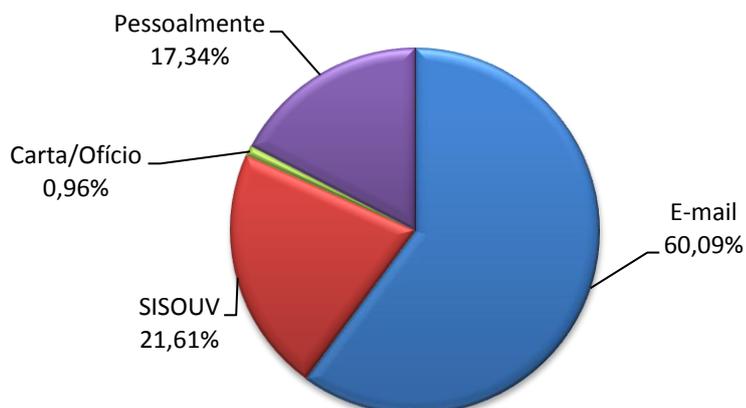
O tipo de manifestação cujo registro é mais recorrente continua sendo a reclamação, que no segundo semestre atingiu a marca de 56,76% das ocorrências, seguindo do pedido de informação, com 23,75%.



Demandas por tipo (em números)	
Denúncia	41
Elogio	12
Pedido de Informação	100
Reclamação	239
Solicitação	22
Sugestão	7

5.3 Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada pelo público que procura os serviços da Ouvidoria continua sendo o *e-mail*, utilizado 253 vezes, ou seja, em 60,09% das manifestações do segundo de 2015. O SISOUV aparece em segundo lugar na forma de acesso, com 21,61% dos registros.

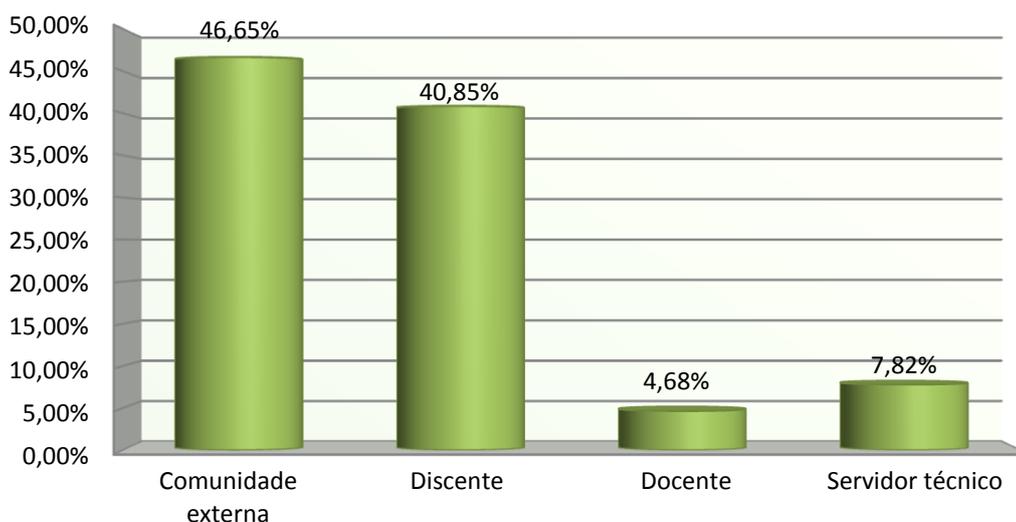


Demandas por acesso (em números)	
Carta/Ofício	4
E-mail	253
Pessoalmente	73
SISOUV	91

5.4 Demandas por público

Os dados apresentados nos relatórios da Ouvidoria levam em consideração as seguintes categorias de público: discente, docente (ativo ou inativo), servidor técnico (ativo ou inativo) e comunidade externa. A última categoria engloba prestadores de serviço e ex-alunos.

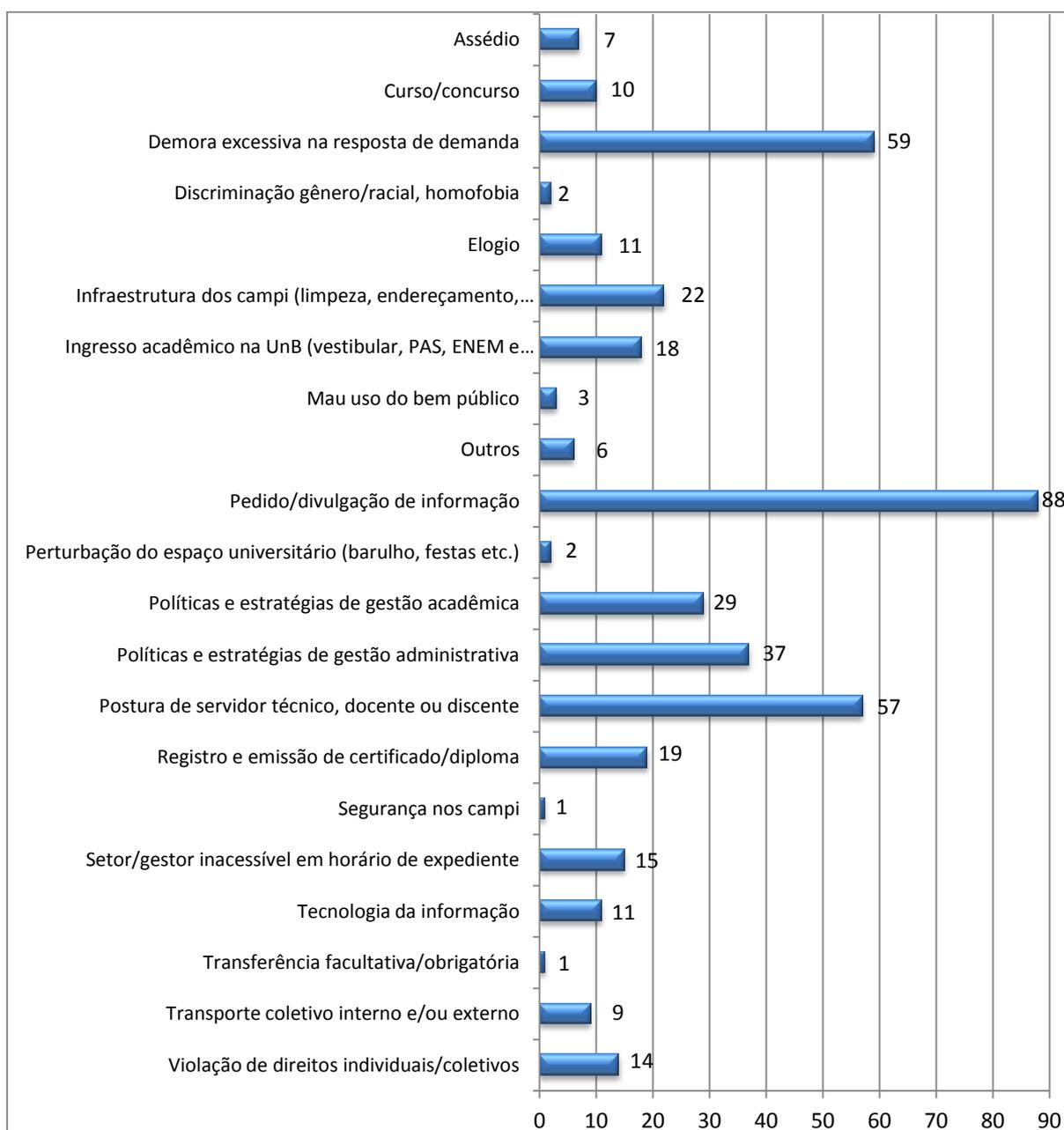
No segundo semestre de 2015, a quantidade de discentes (46,80%) que procuraram a Ouvidoria da UnB ultrapassou a quantidade de cidadãos da comunidade externa (38,01%), mesmo que a maior demanda seja a divulgação de informações. Uma das possibilidades para esse fato é o retorno do segundo semestre letivo de 2015, com os servidores técnico-administrativos ainda em greve, o que ocasionou a busca, muitas vezes sem sucesso, por serviços internos da Instituição.



Demandas por público (em números)	
Comunidade externa	160
Discente	197
Docente	30
Estagiário	4
Prestador de serviços	6
Servidor técnico	24

5.5 Demandas por Assunto

Neste item, estão especificados todos os assuntos recepcionados pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2015. Nosso objetivo é diminuir o registro de “outros”, ao ponto de destacar ao leitor as demandas que são encaminhadas aos setores desta Instituição.



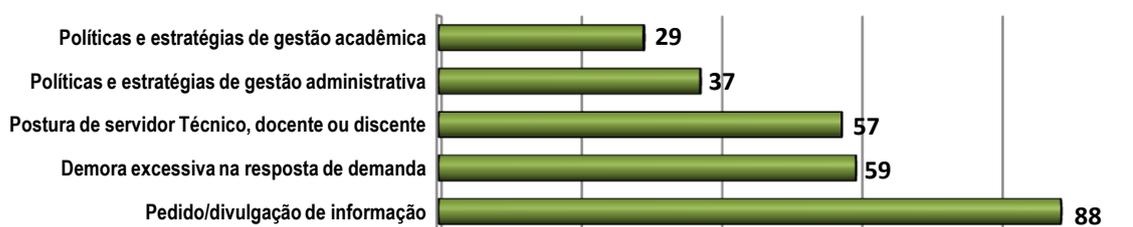
5.6 Assuntos mais demandados

Os assuntos “pedidos/divulgação de informação” e “demora excessiva na resposta de demanda” mais uma vez aparecerem no topo dos assuntos mais demandados. Os usuários da Ouvidoria buscam informações muitas vezes simples para terem acesso a serviços, mas desconhecem os caminhos dentro da Universidade para obter esse acesso. Quanto à demora excessiva, infelizmente, é uma prática que continua constante no ambiente acadêmico. Persiste a cultura da

procrastinação dos procedimentos e tomadas de atitudes para resolução de situações corriqueiras. Os gestores necessitam estar mais atentos a essas questões e verificar a necessidade de reorientação de instruções, controlando os resultados esperados das áreas.

O item que aparece em terceiro lugar “postura do servidor técnico, docente ou discente” está dentro da macro relações interpessoais, as quais precisam ser analisadas com frequência, objetivando a criação de um ambiente de trabalho saudável e um local de prestação de serviços de qualidade.

Os quarto e quinto itens “políticas e estratégias de gestão administrativa” e “políticas e estratégias de gestão acadêmica” estão diretamente relacionados a rotinas seguidas dentro da Instituição e que precisam ser revistas objetivando a eficiência na resolução das demandas.



5.7 Setores demandados

No quadro a seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no segundo semestre de 2015, organizados por ordem alfabética.

Cabe destacar que a Ouvidoria da UnB aparece na condição de demandada em 99 manifestações, em que as Assessoras Técnicas conseguiram, em virtude da experiência adquirida, finalizar as manifestações dispensando o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

No que diz respeito ao CEBRASPE, há uma queda considerável no número de manifestações (de 43 para 2), pois como são uma organização social, a Ouvidoria não encaminha mais demandas para aquele órgão. Isso só ocorre quando o Centro é o responsável pela elaboração de certames de interesse da UnB (vestibular, PAS).

O Decanato de Administração De modo geral, o quantitativo de manifestações entre os setores administrativos e acadêmicos da Universidade no presente semestre foi pouco alterado em comparação ao relatório anterior (julho a dezembro/2014).

Da área administrativa, o aumento das manifestações nos seis decanatos não foi relevante se comparado ao semestre anterior. Registre-se, no entanto, que o Decanato de Gestão de Pessoas continua aumentando seu percentual de manifestações, sendo que as reclamações com relação a processos são a grande maioria. Os Decanatos de Extensão e de Pesquisa e Pós-Graduação tiveram diminuição de suas demandas.

Da área acadêmica, a Faculdade do Gama chamou a atenção pela drástica diminuição de seu percentual de manifestações com relação ao semestre anterior: de 23

para apenas 1 manifestação, indicando algum fato pontual no período. O Instituto de Ciências Humanas teve uma queda de 10 para 0 manifestações. A Secretaria de Administração Acadêmica teve um crescimento de 49 para 54 manifestações.

O Hospital Veterinário teve alteração em seu quantitativo de manifestações que cresceu de 2 para 8. Infere-se tal crescimento em virtude dos problemas financeiros pelos quais passou aquele setor, para atender ao seu público, o que foi amplamente divulgado.

SETOR	SIGLA	QUANT.
Arquivo Central (protocolo)	ACE	1
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	1
Biblioteca Central	BCE	9
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	2
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	1
Centro de Educação a Distância	CEAD	4
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	3
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Informática	CPD	8
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	1
Centro de Produção Cultural e Educativa	CPCE	1
Centro Olímpico	CO	3
Coordenadoria de Cerimonial	CERI	1
Decanato de Administração	DAF	3
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	26
Decanato de Extensão	DEX	6
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	24
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	8
Departamento de Administração	ADM	4
Departamento de Artes Visuais	VIS	4
Departamento de Ciência da Computação	CIC	2
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	1
Departamento de Ecologia	ECL	1
Departamento de Economia	ECO	2
Departamento de Enfermagem	ENF	2
Departamento de Engenharia de Produção	EPR	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	2
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1
Departamento de Farmácia	FAR	1
Departamento de Filosofia	FIL	1
Departamento de História	HIS	2
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	7
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	2
Departamento de Matemática	MAT	5
Departamento de Odontologia	ODT	2
Departamento de Serviço Social	SER	3

SETOR	SIGLA	QUANT.
Departamento de Teoria e Literaturas	TEL	1
Diretoria da Diversidade	DIV	1
Diretoria de Contabilidade e Finanças	DCF	3
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	14
Diretoria de Fomento à Iniciação Científica	Pibic/Proic	1
Diretoria de Terceirização	Dter/DAF	3
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	9
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Faculdade de Ceilândia	FCE	5
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	1
Faculdade de Direito	FD	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	2
Faculdade de Educação	FE	6
Faculdade de Medicina	FM	2
Faculdade de Planaltina	FUP	1
Faculdade de Tecnologia	FT	2
Faculdade do Gama	FGA	3
Gabinete do Reitor	GRE	5
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	1
Hospital Veterinário	HVET	4
Instituto de Artes	IdA	1
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	1
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Letras	IL	7
Instituto de Psicologia	IP	3
Instituto de Relações Internacionais	IREL	3
Interfoco	Interfoco	1
Ouvidoria	OUV	99
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	33
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	7
Restaurante Universitário	RU	7
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	31
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	2
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	3
Serviço de Orientação ao Universitário	SOU	1
Sistema Universidade Aberta do Brasil	UAB/UnB	1
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1
UnB Idiomas		3
Universidade Aberta do SUS	UNA-SUS	1
Vice-Reitoria	VRT	2

Em resumo:

Unidades demandadas	Total de demandas encaminhadas
80	433*

* Nota-se que este número é referente às Unidades demandas 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 outros setores da Universidade.

6. Importância do papel do Consultor

De acordo com a Instrução Normativa n. 01/2011 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.

7. Considerações finais

A Ouvidoria da UnB vem tentando divulgar mais os trabalhos desenvolvidos e tem atuado em mediações de conflitos e conciliações evitando sobremaneira as sindicâncias e processos administrativos disciplinares, com algumas unidades como: DAC, DIV, DGP e SOU tem estabelecido parceria e buscado criar uma rede comunicação entre essas unidades e de acolhimento para o cidadão que busca os seus serviços, essa rede tem melhorado e facilitado sensivelmente a tramitação dos processos e agilizado a resposta às manifestações recebidas.

A Ouvidoria também tem sido consultada por alguns gestores para resolver problemas de relacionamento interpessoal e outros relacionados a informações públicas, a administração e a assédios (moral e sexual), entre outros, que têm reconhecido a importância do papel da Ouvidoria da UnB ao ouvir o cidadão(ã), e ao levar as manifestações à Administração da Instituição, pois essa atuação tem ajudado a identificar os gargalos administrativos. Permitindo às unidades administrativas e acadêmicas, interessadas em prestar serviços de qualidade aos usuários dos serviços da Universidade, a realização das mudanças pertinentes e necessárias.

Apesar de contar com o apoio da Administração Superior, infelizmente, ainda existem gestores que insistem em desrespeitar o direito de resposta do cidadão(ã) e descumprem legislações, a consequência, em algumas ocasiões, é levar o cidadão(ã) a buscar seus direitos por meio de órgãos externos, comprometendo a competência administrativa da Instituição.

Desse modo espera-se que a UnB por intermédio de sua Ouvidoria continue atendendo o cidadão(ã) com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos usando de sua autonomia e que possa com a consciência dos gestores demandados continuar a garantir-lhes o direito constitucional de resposta, em linguagem acessível, cidadã, completa e rápida.

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";

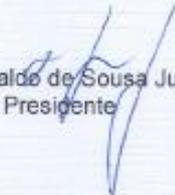
Art. 2º Aprovar a alteração no Regimento Geral da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso V no art. 17 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "V A Ouvidoria".

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. 1^º 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. 2^º 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.

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