



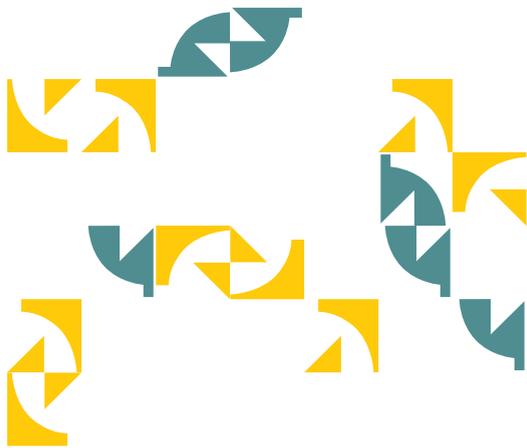
**Universidade de Brasília**

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2014 DA

# **OUVIDORIA**

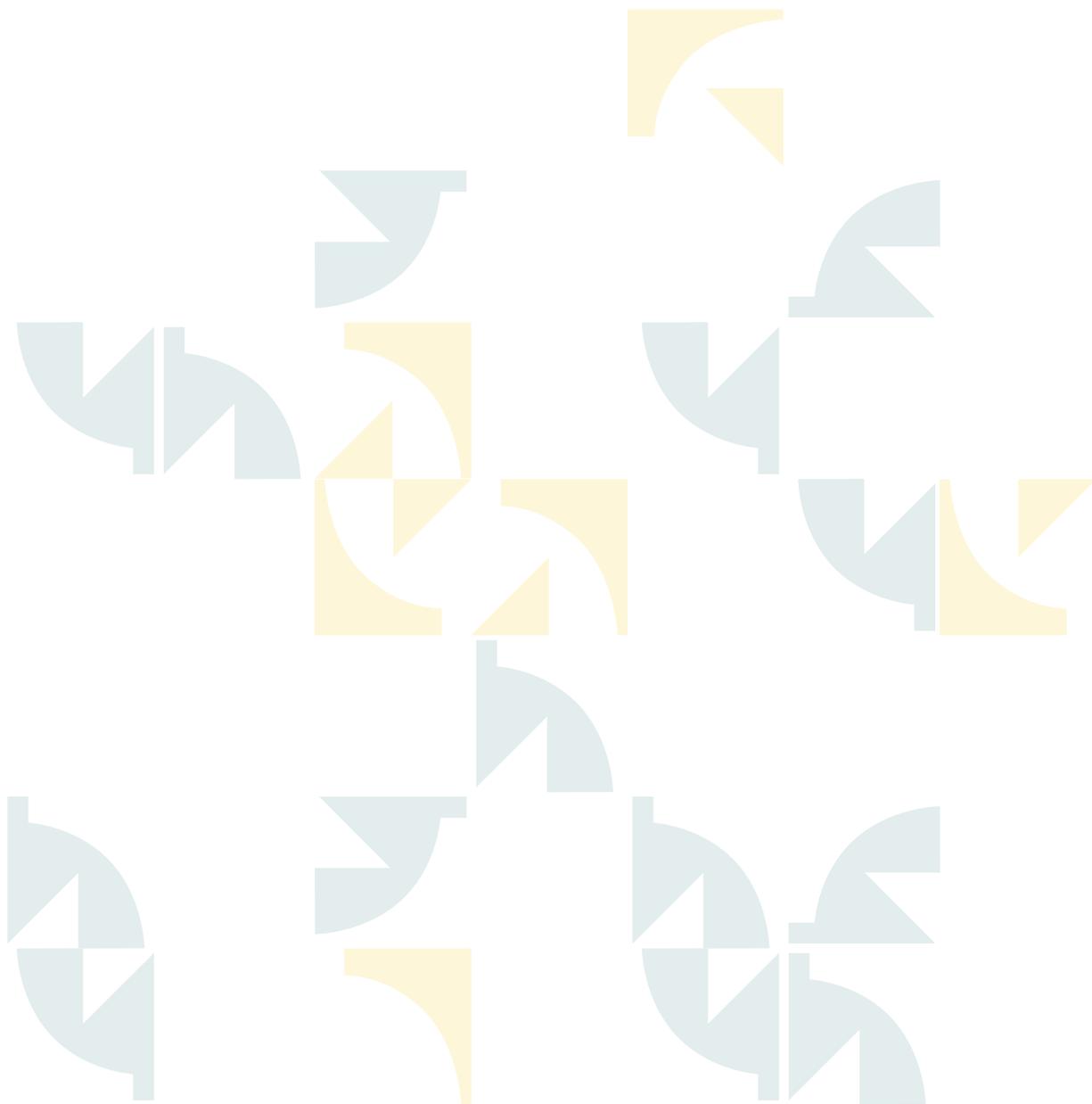
**Período: dezembro/2013 a junho/2014**





# Sumário

Agradecimentos .....	5
1. Apresentação .....	6
2. Base Legal .....	7
3. Carta da Ouvidora.....	8
4. Equipe Ouvidoria .....	10
5. Participação da Ouvidoria em eventos.....	11
6. Manifestações anônimas e sigilosas .....	12
7. A Gestão da Ouvidoria.....	14
8. Dados Estatísticos.....	17
8.1 Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria desde a sua criação .....	17
8.2 Manifestações recepcionadas e registradas na Ouvidoria no período de 1º de dezembro de 2013 a 30 de junho de 2014 .....	19
9. Importância do papel do Consultor.....	31
10. Considerações finais.....	32
Anexos.....	33





# Agradecimentos

Aos usuários, agentes de controle social, os quais vêm demonstrando confiança e entendimento do importante papel da Ouvidoria da UnB, trazendo demandas e apresentando manifestações.

Aos consultores, personagens importantes, a voz e os ouvidos da Ouvidoria em seus locais de trabalho, responsáveis pela busca da resposta que será dada ao demandante, evidenciando junto aos titulares de seus Centros de Custo a importância do atendimento da demanda com a compreensão de que o(a) cidadão(ã) participante por intermédio das demandas (denúncias, reclamações, sugestões ou elogios) são os patrocinadores das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados.





## Apresentação

O primeiro relatório de 2014 apresenta as ações realizadas de dezembro de 2013 a junho de 2014 e prima pela adequação da forma aos órgãos de controle.

A Ouvidoria continua trabalhando fortemente para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, a fim de promover a transparência dos processos administrativos e estimular a participação mais efetiva da comunidade universitária.

Os números demonstram que houve aumento dessa participação, mas ela ainda é pequena se comparada ao tamanho da Universidade.





## Base Legal

A Resolução do Conselho Universitário n. 7, 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. Aprovado seu Regimento Interno, 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 técnico-administrativos).

Por meio da Instrução Normativa n. 1, de 12 de maio de 2011, foram normatizados 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.

Socialmente comprometida, a Ouvidoria da UnB tem a responsabilidade de:

- receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- receber denúncias e reclamações sobre 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).



## Carta da Ouvidora

---

O País vive um processo de mudanças e as pessoas querem ser sujeitos ativos dessas mudanças e do processo democrático de direito. Nesse contexto, suas demandas podem passar a representar mais que uma demanda individual, mas uma expressão coletiva de direitos. É nessa perspectiva que a Ouvidoria Pública pode e deve ser o canal para a participação social e para o aprimoramento da gestão pública, por tratar-se de uma interlocução qualificada, que faz a mediação entre o(a) cidadão(ã) e as instituições.

A Universidade de Brasília tem apoiado esse importante instrumento do estado democrático de direito e de promoção de Justiça Social. Sustentada neste apoio, a Ouvidoria da UnB tem trabalhado na mediação de conflitos e conciliações, realizado oitivas – o(a)s cidadãos(ãs) expressam suas vontades, apresentam suas propostas e constroem os acordos –, norteada sempre pelo respeito à pessoa, pela imparcialidade, e pela isenção de juízo de valor, ancorada nos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, entre outros.

A Ouvidoria da UnB entende que a mediação e a conciliação são institutos que visam solucionar conflitos, evitar sindicâncias e abertura de processos administrativos disciplinares, além de judicializações desgastantes e onerosas para





todos os envolvidos. Estimulada pelo processo de transparência, que representa um dos objetivos essenciais da gestão pública moderna, a Ouvidoria da UnB tem trazido para dentro da Instituição a voz do(a) cidadão(ã) com as mesmas letras com as quais se manifesta, seja de forma verbal ou escrita. Espera-se a resposta por parte da administração e de seus gestores, independentemente da questão de sigilo ou não do nome do(a) cidadão(ã), devendo se ter clareza de que para a Ouvidoria o(a) manifestante está devidamente, identificado(a) e de que sigilo do nome é um direito que lhe assiste.

Eurides Araujo Costa Pessoa  
Ouvidora da UnB





## Equipe Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria é composta, atualmente, pela Ouvidora, três Assessoras Técnicas e uma Estagiária, conforme especificado abaixo.

- Eurides Araújo Costa Pessoa (Ouvidora);
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Assessoria Técnica);
- Larissa dos Santos Aguiar Matias (Assessoria Técnica);
- Norma Sueli Jesus de Araujo (Assessoria Técnica);
- Valéria Ferreira de Morais (estagiária).

A Assessoria Técnica atua no atendimento dos cidadãos via sistema SISOUV, *e-mail* e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao(à) manifestante.



## Participação da Ouvidoria em eventos

A Ouvidoria da UnB participou em março de 2014 do Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado pela CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União e em parceria com a Associação Nacional de Ouvidores Públicos, a Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* e a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, com o apoio da Petrobrás e do Banco Central do Brasil.

O objetivo maior desse Fórum de Ouvidorias foi a proposição de um marco legal para estabelecer os princípios fundamentais à organização e ao funcionamento das ouvidorias brasileiras. Houve palestras, debates, fóruns temáticos, troca de experiências, apresentação das dificuldades e desafios enfrentados e das boas práticas desenvolvidas diariamente pelas Ouvidorias e Ouvidores. Foram debatidos assuntos importantes, tais quais: Mediação, Lei de Acesso à Informação e Proteção ao Denunciante. Nos fóruns temáticos, discutiu-se a atribuição e a responsabilidade das ouvidorias como órgãos de controle e participação social, a importância da humanização no atendimento presencial, a autonomia e independência do ouvidor.

O resultado desse Fórum foi a elaboração da Carta de Brasília, a qual resume o compromisso de realizar um trabalho conjunto para a construção de um normativo que fundamente, regulamente e legitime a atuação das ouvidorias do País. Endereço eletrônico para acesso à Carta de Brasília: [http://www.cgu.gov.br/Eventos/2014\\_Forum\\_Ouvidorias/](http://www.cgu.gov.br/Eventos/2014_Forum_Ouvidorias/).





## Manifestações anônimas e sigilosas

A Ouvidoria da UnB alerta para o fato de que regimentalmente não recebe manifestações anônimas. No dia 24/6/2014, foi divulgada a Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. Diante disso, há previsão desta Ouvidoria alterar o seu Regimento Interno, entendendo que mesmo em se tratando de denúncia anônima, se esta trazer indícios de irregularidades e a autoridade recebedora entender plausíveis os argumentos constantes, deve mandar averiguar os fatos, que uma vez constatados podem ser norteadores de abertura de processos de sindicância e administrativos disciplinares. No caso de constatação da veracidade da denúncia, o anonimato perde a significância e o que passa a prevalecer é a responsabilidade legal do servidor público que tem a obrigação de tomar as providências cabíveis, previstas no art. 143 da Lei n. 8.112/1990.

Diante de entendimentos contrários acerca de anonimato e sigilo, a Ouvidoria pontua a diferença entre manifestação anônima e manifestação sigilosa:

- Anônima: é a manifestação pela qual se desconhece a autoria, é apresentada sem a identificação, o nome e/ou assinatura do(a) manifestante.
- Sigilosa: é a manifestação pela qual a Ouvidoria da UnB conhece a autoria, o manifestante é devidamente identificado, apresenta dados, tais quais:



nome, assinatura, CPF, vínculo com a Universidade, *e-mail* e telefone para contato. A manifestação sigilosa tem a função de preservar a identidade do(a) cidadão(ã).

A manifestação sigilosa encontra amparo na Carta Magna, art. 5º, XIV, na Lei n. 6.657/1979, que assegura legalmente o exercício profissional, no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, art. 5º, parágrafo único, e na Nota Técnica n. 1, da Ouvidoria da UnB, de 10/10/2013, aprovada pela Procuradoria Jurídica e apresentada ao CONSUNI, em 30/6/2014, cujo fito é a uniformidade do entendimento acerca de manifestação sigilosa no âmbito da FUB.





## A Gestão da Ouvidoria

Neste primeiro relatório de 2014 queremos trazer como ponto de reflexão, além dos dados estatísticos, como a Ouvidoria da UnB tem orientado e ampliado seus instrumentos de gestão para aperfeiçoar a prestação de serviço ofertado para a comunidade da UnB e do(a) cidadão(ã). Esta orientação encontra suas bases legais na própria Universidade e nas orientações advindas da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Frente às demandas da OGU e de sua competência de coordenar e orientar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal, o Coleta OGU é um instrumento de pesquisa anual cuja metodologia apresenta indicadores que consolidados aferem a qualidade do trabalho desenvolvido pelas ouvidorias. A Ouvidoria da UnB tem atendido as questões ali levantadas e que conferem representatividade à gestão proposta, indicando o que pode ser melhorado e o que ainda não foi possível alcançar na perspectiva das ações propositivas indicadas para a gestão 2013-2015.

Na perspectiva dos dados do Coleta OGU, a qualificação dos servidores que compõem a força de trabalho da Ouvidoria da UnB tem importante papel no desempenho de suas atribuições e a participação na Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO) da CGU/OGU alarga esta qualificação.

A gestão da Ouvidoria da UnB tem mapeado seus processos internos com base nos seguintes eixos:

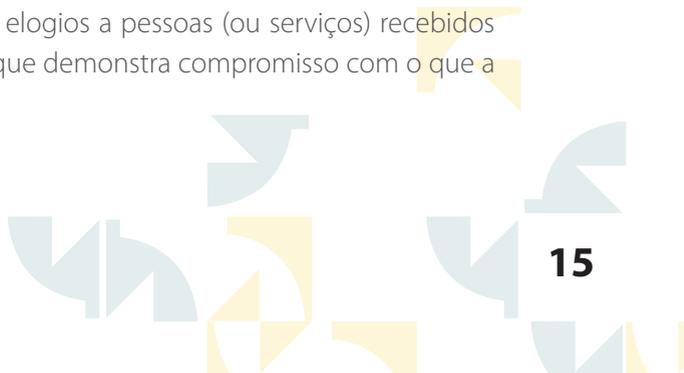
- bases legais;
- sistema SISOUV;



- planilhas mensais que visam retratar as demandas a partir do tipo de manifestações;
- reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas;
- relatórios semestrais;
- Carta de Serviços da UnB ao Cidadão que, sob a responsabilidade da Ouvidoria, estava em processo de revisão no período pela comissão criada pela Vice-Reitoria.

A repercussão nas ações diretas com a comunidade universitária pode ser verificada em função das respostas positivas às mensagens veiculadas pelo Informerede, as quais buscam incentivar boas práticas no âmbito dos processos administrativos e acadêmicos. Também como exemplos deste tipo de ação, foram encaminhadas sugestões para o Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação acerca de processos de revalidação de diploma e para o Decanato de Graduação sobre aproveitamento de estudos decorrentes de manifestações consideradas pertinentes para a melhoria dos serviços e, anteriormente, para a Reitoria.

As metas da Ouvidoria da UnB decorrem de uma perspectiva de gestão cidadã. Neste sentido, a pesquisa de satisfação de seus usuários ainda é uma meta importante a ser atingida em parceria com o Centro de Informática (CPD). Por outro lado, o tratamento dado aos elogios a pessoas (ou serviços) recebidos na Ouvidoria reconhece aquele(a) que demonstra compromisso com o que a Instituição lhe oferece.





Quanto ao tratamento de denúncias anônimas, há a Instrução Normativa Conjunta n. 1 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento para esse tipo de denúncia. Essa reserva de identidade do denunciante é ponto de partida para reorientação do Regimento Interno da Ouvidoria da UnB.

Os dados dos relatórios semestrais indicam crescente procura pela Ouvidoria da UnB, o que prenuncia que seus serviços estão chegando aos cidadãos, aumentando a expectativa de confiabilidade em resultados cada vez mais efetivos. Neste sentido, estamos buscando, junto à Faculdade de Comunicação (FAC) e à Secretaria de Comunicação (Secom), estratégias de comunicação para envolver ainda mais os cidadãos nas ações da Ouvidoria.

Finalmente, enquanto órgão que tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões aos setores da Instituição, visando o aprimoramento da prestação do serviço e promovendo a defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a Universidade de Brasília, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, esta Ouvidoria busca e espera receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade com vistas ao fortalecimento e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.



## Dados Estatísticos

### 8.1 Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria desde a sua criação

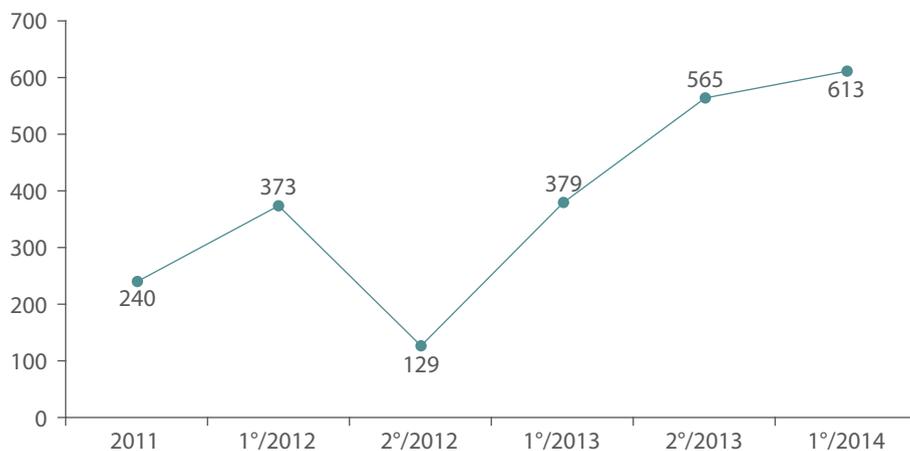
O I Relatório de 2014 da Ouvidoria da Universidade de Brasília é resultado dos 613 registros de manifestações coletados no período de 1º de dezembro de 2013 a 30 de junho de 2014. Este trabalho foi elaborado no interstício de 1º a 8 de agosto de 2014, mantendo o intervalo do mês de julho como prazo máximo para que as unidades acadêmicas e administrativas desta Instituição pudessem responder as demandas pendentes de posicionamento. Mesmo assim, 40 manifestações apresentadas à Ouvidoria da UnB ainda estão pendentes de resposta, ou seja, 6,52% dos usuários que entraram em contato com a Ouvidoria ainda não tiveram seus processos concluídos devido ao não cumprimento de prazo por parte das unidades demandadas.

No gráfico a seguir, está demonstrada a Ouvidoria da UnB em números. No 1º semestre de 2012, foram registradas 373 manifestações, representando um crescimento de 55,5% em relação quando foi instituída, em 24 de maio 2011. Porém, no 2º semestre de 2012, foram computadas 129, um decréscimo de 64,4%, justificável pelo fato de aquele relatório ter sido formulado em menos tempo (4 meses e meio) em virtude do encerramento da gestão da então Ouvidora e da transição da Reitoria desta Instituição.





Na atual gestão, com o processo de divulgação do trabalho da Ouvidoria da UnB, os números tendem a crescer, como pode-se constatar no gráfico abaixo. Esse é o nosso papel: desenvolver uma ouvidoria mais ativa, a qual busca identificar os gargalos existentes na Universidade e atuar como instrumento de gestão.

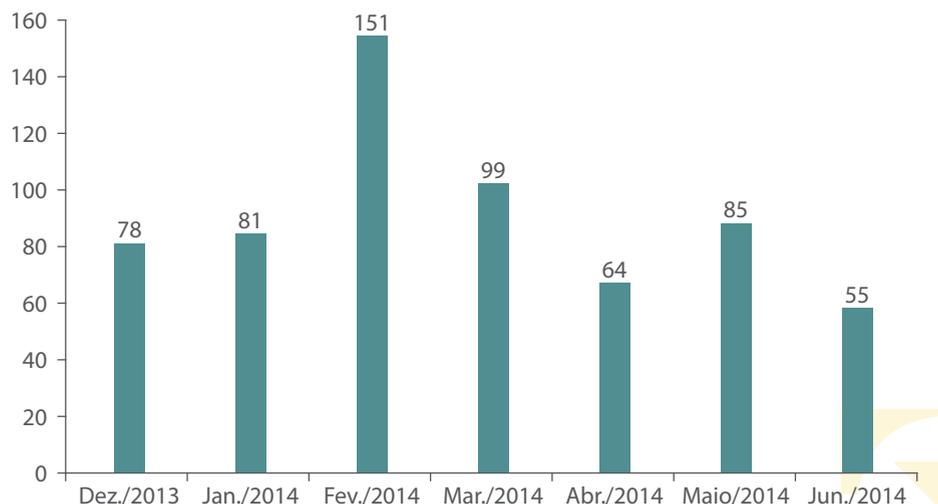




## 8.2 Manifestações recepcionadas e registradas na Ouvidoria no período de 1º de dezembro de 2013 a 30 de junho de 2014

### 8.2.1 Demandas recepcionadas por mês

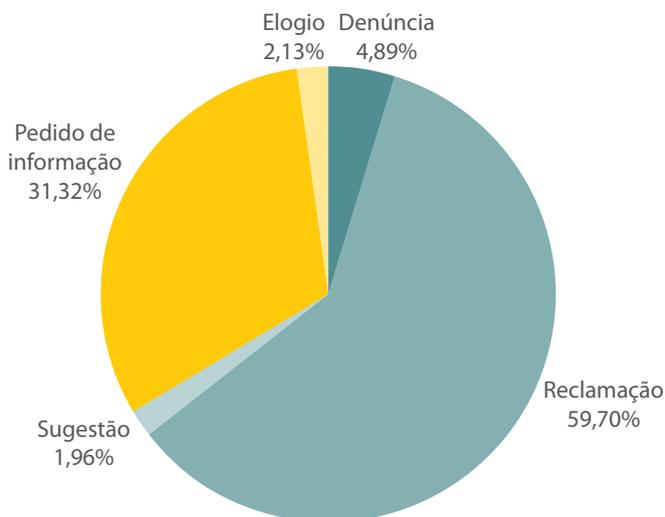
No período apresentado neste Relatório, verifica-se elevada demanda no mês de fevereiro em virtude da realização por parte do CESPE/UnB do concurso público para a CAIXA, maior evento já realizado por aquele Centro na sua história. O total de registros recepcionados na Ouvidoria da UnB e direcionados a esse Centro foi de 85 somente no mês de fevereiro, ou seja, 43,7% das manifestações. As demandas registradas nos meses de fevereiro e março, meses mais demandados no período deste Relatório, resultaram em 250 registros, sendo 78,8% sendo da comunidade externa à UnB.





## 8.2.2 Demandas por tipo de manifestação

Conforme previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, são registrados pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Seguindo a tendência, o número de manifestações tem aumentado a cada semestre, em virtude do trabalho de divulgação dos serviços da Ouvidoria da UnB.



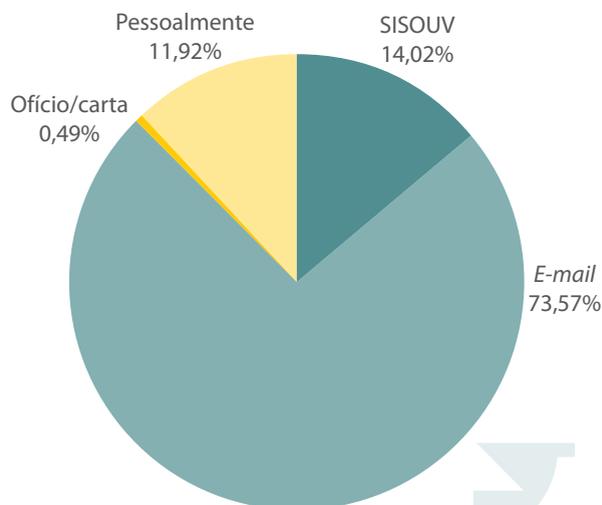
Considerando o II Relatório de 2013, verifica-se que os registros de reclamações continuam no topo das manifestações, refletindo a insatisfação dos usuários com os serviços demandados. Contudo, houve uma leve diminuição (0,3%) em relação ao semestre anterior. Na sequência, houve aumento de 6,32% no pedido de informações, em virtude, particularmente, de informações desatualizadas nos *sites* das diversas unidades acadêmicas e administrativas, bem como da alteração nos números de telefone de diversos órgãos.



### 8.2.3 Demandas formalizadas por acesso

Conforme instruções contidas na página da Ouvidoria ([www.ouvidoria.unb.br](http://www.ouvidoria.unb.br)), as manifestações devem ser registradas, preferencialmente, via sistema eletrônico (SISOUV), a fim de que o histórico da manifestação seja mantido. No entanto, conforme descrito em relatórios anteriores, esse Sistema precisa ser reformulado visando a facilitar o registro da manifestação por parte do usuário. Como isso ainda não aconteceu, houve um decréscimo no número de registros via SISOUV (4,98%).

No que diz respeito aos atendimentos realizados de forma presencial, houve uma queda no número desses registros (15,08%), possivelmente em virtude da adesão dos servidores da FUB ao movimento paredista que ocorreu nas universidades públicas federais no período de março a junho de 2014. Esse mesmo fator influenciou no aumento do número de registros por *e-mail*, que subiu de 52% para 73,57%. Houve, ainda, uma reforma nas instalações físicas da Ouvidoria, que impediu o atendimento pessoal por três semanas no mês de abril.

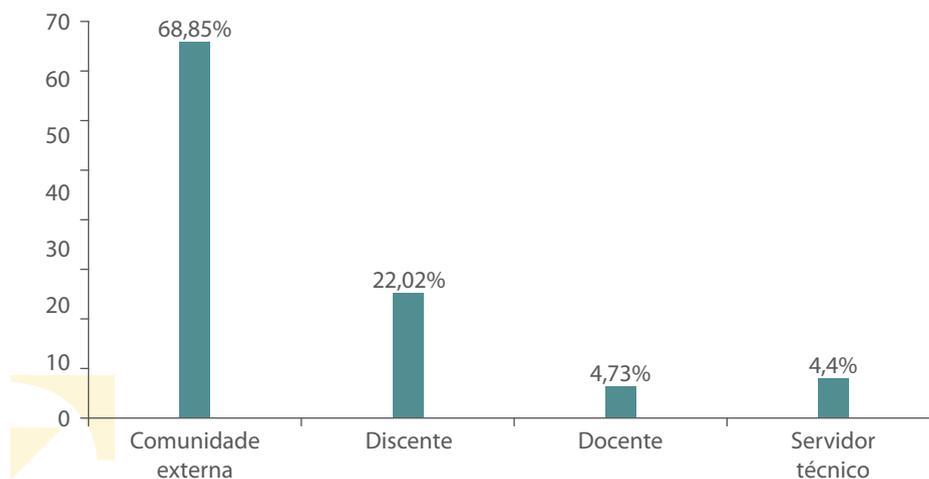




## 8.2.4 Demandas por público

No relatório anterior, foram incluídos os nomes “prestador de serviços” e “estagiário” no item Colaborador para especificar o público que procura pelos serviços da Ouvidoria da UnB. Porém, neste semestre, como não foi ainda implementado essa diferenciação no Sistema Informatizado, acreditamos que dados poderiam ser perdidos e o nosso quantitativo não seria fiel à realidade. Dessa forma, computamos os dados da seguinte maneira: comunidade externa (e ex-alunos); discente, docente (e docente aposentado) e servidor (incluindo estagiário, prestador de serviços e servidor aposentado).

Tendo como referência que a maior demanda é acerca da divulgação de informações, o maior público é o da comunidade externa, alcançando 68,85% dos usuários, contra 4,4% de servidor técnico, 4,73% de servidor docente e 22,02% de discentes manifestantes, conforme destacado no quadro a seguir.





### 8.2.5 Demandas por Assunto

O Centro de Seleção e de Promoção de Eventos desta Instituição (CESPE/UnB) recebeu 211 das 613 manifestações apresentadas à Ouvidoria neste semestre, o que justifica o número alto de registros direcionados ao assunto Curso/Concurso. A maioria dessa demanda é da comunidade externa à Instituição. Em referência ao assunto Pedido/divulgação de informação, as demandas foram mais direcionadas à Secretaria de Assuntos Acadêmicos (SAA), mais uma vez ao CESPE/UnB e ao Decanato de Ensino de Graduação (DEG), respectivamente.

Os itens Pedido/divulgação de informação, Postura de servidor técnico, docente e discente e Demora excessiva na resposta de demanda foram novamente os três assuntos mais registrados na Ouvidoria da UnB. Em destaque, o item Registro e emissão de certificado/diploma obteve aumento de quase 50%, passando de 28 registros para 50 neste semestre.

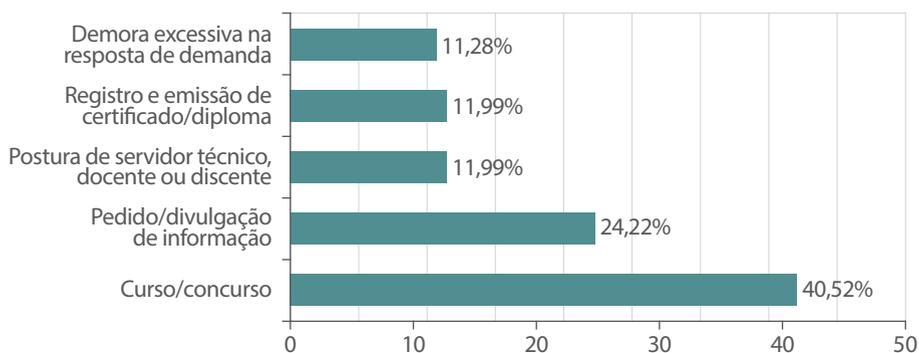






## 8.2.6 Assuntos mais demandados

Destaca-se, neste item do Relatório, a necessidade de relacionar os cinco assuntos mais demandados na Ouvidoria neste semestre a fim de que as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição permaneçam alerta quanto ao crescimento dos problemas ainda existentes na UnB. Com exceção do assunto Curso/concurso, que em sua maioria está relacionado ao CESPE, os demais itens estão essencialmente ligados aos serviços administrativos que envolvem diretamente a comunidade acadêmica.





### 8.2.7 Setores mais demandados

Na tabela a seguir, todos os setores demandados pela Ouvidoria no período de 1º de dezembro de 2013 a 30 de junho de 2014 foram organizados por ordem alfabética. Necessário também destacar que foram incluídos todos os tipos de demandas: reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios. Com exceção do setor Ouvidoria – a qual busca finalizar o processo internamente antes de fazê-lo tramitar na Universidade –, o Centro de Seleção e de Promoção de Eventos desta Instituição, a Biblioteca Central e a Secretaria de Assuntos Acadêmicos foram novamente os três setores mais demandados. Contudo, houve uma queda significativa, em relação ao Relatório anterior, nas manifestações dirigidas à BCE. Isso deve-se ao fato de terem diminuído os índices relacionados à segurança, barulhos (conversas paralelas) no interior da Biblioteca e em relação a quedas de energia e acesso à internet. Neste semestre, houve a inclusão do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) como um dos setores mais demandados pela Ouvidoria. O assunto recorrente a esse setor foi a ‘Demora excessiva na resposta de demanda’, no que diz respeito a processos já iniciados pelo Decanato e não finalizados dentro do prazo previsto.

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	2
Biblioteca Central	BCE	22
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	1
Centro de Educação a Distância	CEAD	6



SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	1
Centro de Informática	CPD	3
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	211
Cerimonial	CERI	12
Conselho Universitário da UnB	CONSUNI	1
Decanato de Administração	DAF	2
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	4
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	18
Decanato de Extensão	DEX	6
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	22
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	1
Decanato de Planejamento e Orçamento	DPO	1
Departamento de Administração	ADM	6
Departamento de Antropologia	DAN	2
Departamento de Biologia Celular	CEL	2
Departamento de Ciência da Computação	CIC	5
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	2
Departamento de Desenho Industrial	DIN/IdA	1
Departamento de Economia	ECO	1



SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Estatística	EST	2
Departamento de Farmácia	FAR	2
Departamento de Filosofia	FIL	3
Departamento de Fitopatologia	FIT	1
Departamento de Geografia	GEO	1
Departamento de História	HIS	5
Departamento de Matemática	MAT	4
Departamento de Música	MUS	3
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	4
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	8
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	5
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	3
Faculdade de Ceilândia	FCE	9
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	3
Faculdade de Direito	FD	2
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	4
Faculdade de Educação	FE	5



SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Faculdade de Educação Física	FEF	1
Faculdade de Medicina	FM	5
Faculdade de Planaltina	FUP	3
Faculdade de Saúde	FS	2
Faculdade de Tecnologia	FT	1
Faculdade do Gama	FGA	6
Gabinete do Reitor	GRE	4
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	3
Hospital Veterinário	HVET	5
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	5
Instituto de Ciências Exatas	IE	1
Instituto de Ciências Sociais	ICS	1
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Letras	IL	4
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Instituto de Química	IQ	2
Interfoco	Interfoco	3
Ouvidoria	OUV	41



SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Pavilhão Anísio Teixeira	PAT	1
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	15
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	17
Programa de Iniciação Científica da UnB	ProIC	1
Restaurante Universitário	RU	8
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	66
Secretaria de Comunicação	SECOM	3
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	1
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
Serviço de Orientação ao Universitário	SOU	2
Sindicato dos Trabalhadores da FUB	SINTFUB	2
Subsecretaria de Comunicação Administrativa	SCA	1
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1
UnB Idiomas		3



## Importância do papel do Consultor

Para cumprir o seu papel, conforme estabelece a Instrução Normativa n. 01/2011 da Reitoria, com agilidade e objetividade e, ainda, fazendo cumprir os prazos legais, a Ouvidoria necessita que todas as unidades, no âmbito da UnB, nomeiem um consultor.

### **Quem é o Consultor?**

É um servidor do quadro de pessoal da Universidade, 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.

O papel do consultor é de vital importância, pois ele aborda o gestor, recebe a informação e, de posse da informação, agiliza o retorno da resposta para a Ouvidoria possibilitando que esta responda para o cidadão e cumpra os prazos. O consultor deve ter acesso direto à autoridade da área.





## Considerações finais

Com uma equipe consolidada – composta por servidoras concursadas –, a Ouvidoria da UnB em 2014 alcançou mais reconhecimento de sua relevância, visível no significativo aumento de demandas registradas.

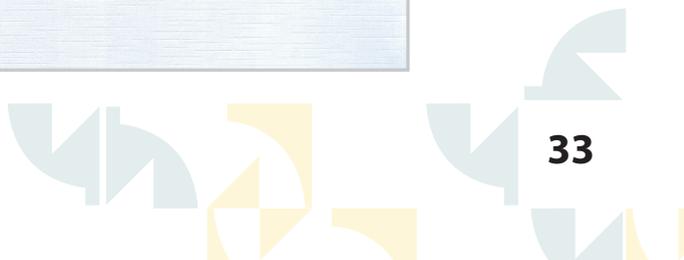
Um ponto que merece destaque está relacionado à celeridade na resolução das demandas apresentadas à Ouvidoria. Para evitar demoras excessivas e desnecessárias, contamos sempre com a indispensável colaboração dos nossos consultores junto às áreas, o que garante aumento na credibilidade no serviço de mediação prestado pela Ouvidoria da UnB.

Por fim, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria da UnB ocorre de forma autônoma, transparente e independente, sendo garantido o direito ao sigilo do nome, quando for necessário e solicitado, e o direito a uma resposta, a qual não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões. Isso significa que o trabalho da Ouvidoria objetiva a resolução de problemas, com o apoio das áreas da UnB, e o aumento na celeridade aos processos possíveis, a fim de que a nossa Universidade atenda cada vez melhor ao seu público.



# Anexos

## 1 Regimento assinado





## 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 Secretária.

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

### 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 permearão 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 permearão essas atividades.

#### CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

- Art. 2º Para efeitos desta Instrução, foram adotadas as seguintes definições:
- I Área: todas as unidades, no âmbito da 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;

kgv

1/3



## 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 identificado.

§ 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.

kgv

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



Universidade de Brasília

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 receber, 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 Araújo Costa Pessoa  
Ouvidora

Universidade de Brasília  
Ouvidoria da UnB

Campus Universitário Darcy Ribeiro  
Prédio da BCE 70910-900 Brasília

Telefone (61) 3107-2704 e  
3107-2705  
Telefax: (61) 3107-2710

E-mail: [ouvidoria@unb.br](mailto:ouvidoria@unb.br)  
<http://www.ouvidoria.unb.br>



## 4 Carta de Brasília Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas

### **CARTA DE BRASÍLIA**

*compromisso firmado em Plenária pelos participantes do Fórum*

Fórum de  
**OUVIDORIAS  
PÚBLICAS E PRIVADAS**





## **CARTA DE BRASÍLIA**

### ***compromisso firmado em Plenária pelos participantes do Fórum***

Brasília, 20 de março de 2014

Os participantes do **FORUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS**, reunidos em Brasília-DF, nos dias 18 a 20 de março de 2014, resolvem registrar e tornar público — nesta Carta de Brasília — o compromisso de realizar trabalho conjunto de elaboração de proposta de lei que regulamente a atuação das ouvidorias brasileiras,

Considerando o sólido consenso obtido em torno dos princípios — destacadamente o da transparência, o da independência e o da confidencialidade — que devem reger a criação e o funcionamento das ouvidorias brasileiras;

Considerando os avanços alcançados com o processo recente de criação sistema federal de ouvidorias e do sistema nacional de participação social;

Considerando a necessidade de conferir aplicabilidade plena ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública Direta e Indireta, e determina a todas as esferas do Poder Público que instituíam e mantenham serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos e que garantam mecanismos de controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população;

Considerando a necessidade de fortalecer a atuação das ouvidorias vinculadas ao setor privado na defesa de direitos, respeitada a livre iniciativa;



Considerando que, nas Conferências Estaduais sobre Transparência e Controle Social, as ouvidorias foram mencionadas em 623 (seiscentas e vinte e três) propostas apresentadas em 25 (vinte e cinco) Estados, culminando com a aprovação, na 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (1ª Consocial) de proposta a favor da aprovação de lei nacional para as ouvidorias;

Considerando os projetos de lei já andamento no Parlamento Brasileiro e a clara disposição do Poder Legislativo, do Poder Judiciário e do Ministério Público em promover a elaboração de um marco normativo para as ouvidorias no Brasil;

Considerando, enfim, que a população brasileira necessita ser escutada, de forma qualificada e efetiva, pelos “poderes instituídos” a fim de participar ativa e democraticamente da realização de seus direitos;

**Firmamos o presente compromisso na certeza de que a regulamentação das ouvidorias é, de fato, uma contribuição decisiva à consolidação da democracia neste país.**







