



Universidade de Brasília



50 ¹⁹⁶²₂₀₁₂

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012 DA
OUVIDORIA



Universidade de Brasília



50 ¹⁹⁶²
₂₀₁₂

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012 DA
OUVIDORIA

PERÍODO: DEZEMBRO/2011 A MAIO/2012

Reitor

José Geraldo de Sousa Junior

Vice-Reitor

João Batista de Sousa

Decano de Assuntos Comunitários

Carolina Cássia Batista Santos

Decano de Pesquisa e Pós-Graduação

Isaac Roitman

Decano de Administração

Eduardo Raupp de Vargas

Decana de Gestão de Pessoas

Gilca Ribeiro Starling Diniz

Decano de Extensão

Oviromar Flores

Decano de Planejamento e Orçamento

Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha

Chefe do Gabinete do Reitor

Vanessa Maria de Castro

Ouvidora

Flávia Carlet

Equipe da Ouvidoria

Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva

Lucinalva Ribeiro Nascimento

Tatiana Linhares

Tereza Cristina Borges Curado

Elaboração e Revisão

Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva

Flávia Carlet

Lucinalva Ribeiro Nascimento

Tatiana Linhares

Tereza Cristina Borges Curado

Capa e Diagramação

Ana Rita Grilo

Projeto Gráfico

Helena Lamenza

Ilustração da capa

Textura inspirada em cerâmica da Faculdade de Educação

SIGLAS

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores

DGP – Decanato de Gestão de Pessoas

CESPE – Centro de Seleção e de Promoção de Eventos

CGU – Controladoria Geral da União

COMSIC – Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília

CPD – Centro de Informática

DAC – Decanato de Assuntos Comunitários

DEG – Decanato de Graduação

FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários

GRE – Gabinete do Reitor

SAA – Secretaria de Administração Acadêmica

SECOM – Secretaria de Comunicação

SISOUV – Sistema Informatizado da Ouvidoria da Universidade de Brasília

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

TCU – Tribunal de Contas da União

UnB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

Agradecimentos	5
1. Apresentação	6
2. Informações Gerais da Ouvidoria da UnB	6
3. Ações realizadas	8
3.1 Consolidação do Sistema Informatizado (SISOUV)	8
3.2 Participação da Ouvidoria em eventos	11
3.3 Curso ministrado pela Ouvidoria	12
3.4 Contribuição da Ouvidoria na implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	13
3.5 Divulgação do relatório semestral de 2011	14
4. Quadro de solicitações da Ouvidoria atendidas pela administração da UnB	14
5. Conhecendo o site da Ouvidoria	15
6. Dados Estatísticos	16
7. Considerações Finais	21

Agradecimentos

Além do trabalho de toda a equipe da Ouvidoria na confecção do conteúdo deste Relatório, tivemos o envolvimento de parceiros que foram essenciais para que esse trabalho alcançasse a visibilidade e o resultado almejados. Agradecemos:

À SECOM responsável pela formatação final e adequação do *layout* aos padrões da Universidade de Brasília.

Ao CESPE pela impressão de todos os exemplares com grande agilidade.

Ao PROTOCOLO pela inestimável contribuição na distribuição dos exemplares nos *Campi* e Unidades Administrativas na Universidade de Brasília.

1. Apresentação

No final do ano de 2011 a Ouvidoria da Universidade de Brasília apresentou o seu Relatório semestral, registrando as ações realizadas para a efetiva implantação do seu serviço – como órgão da estrutura organizacional da Universidade – bem como informando os resultados concretos de tais ações a exemplo da criação do Sistema Informatizado (SISOUV) e estruturação e capacitação da equipe de trabalho. Na ocasião também foram descritas e analisadas as diferentes manifestações recebidas e acompanhadas no âmbito dos primeiros seis meses de Ouvidoria.

Apresentamos agora o primeiro Relatório semestral de 2012 (relativo ao período de dezembro de 2011 a maio de 2012) na oportunidade em que o serviço da Ouvidoria completa seu primeiro ano de atividade. Salientamos que esta publicação foi elaborada sob a supervisão da Ouvidora Alayde Avelar Freire Sant’anna, que ocupou este cargo no período de fevereiro de 2011 a março de 2012.

A avaliação deste primeiro ano é a de que, adquiridas as condições essenciais de estrutura para o seu funcionamento, o órgão ampliou suas ações, investiu na divulgação interna, consolidou seu Sistema Informatizado, participou de cursos de capacitação em Ouvidorias e contribuiu no processo de implantação do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

Importa dizer que a execução das ações da Ouvidoria neste segundo semestre se desenvolveu no mesmo período da implantação da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527), aprovada em 18 de novembro de 2011. Tal legislação se traduz no incentivo à participação cidadã e à efetiva aproximação e diálogo entre os diferentes órgãos da Administração Pública e a comunidade. Nesse contexto, entendemos que a Lei de Acesso à Informação ao mesmo tempo que fortalece o papel das Ouvidorias Universitárias, desafia sua atuação para que garanta sua plena aplicação e eficácia. Não por acaso, a Lei de Acesso à Informação vem sendo debatida com Ouvidore/as de todo país.

Esperamos com este Relatório continuar contribuindo de forma transparente no registro das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da UnB, bem como na divulgação do seu trabalho diário cuja finalidade está fundamentada na promoção e defesa dos direitos dos estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade em geral.

2. Informações Gerais da Ouvidoria da UnB

A Ouvidoria da Universidade de Brasília foi instituída em 24 de maio de 2011 pelo Conselho Universitário (Resolução n.7/2011). O órgão é vinculado administrativamente ao Gabinete do Reitor, porém, sem nenhuma subordinação técnica, resguardando sua independência funcional. A Ouvidoria tem como público-alvo estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e comunidade extra-universitária. Dentre suas competências estão:

- Receber e encaminhar às autoridades competentes críticas e comentários;
- Receber denúncias sobre quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, ou de qualquer ato de improbidade administrativa;
- Promover os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- Recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas, a adoção de medidas para a melhoria das atividades e serviços da UnB.

A equipe da Ouvidoria encontra-se em fase de estruturação sendo composta, no período a que se refere este relatório, pelas seguintes pessoas:

Alayde Sant'Anna (Ouvidora)

Procuradora Federal desde 1987. Ocupou vários cargos públicos, tais como Diretora da Divisão de Naturalização do Departamento Federal de Justiça, Secretária dos Direitos da Cidadania do Ministério da Justiça, Suplente do Ministro da Justiça no Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, Coordenadora de Políticas Estratégicas do Ensino Superior do MEC e Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil. Participou em várias comissões e grupos de trabalhos, bem como publicou inúmeros artigos em revistas especializadas em Direito.

Tatiana Linhares (Assessora)

Graduada em Ciências Biológicas pela Universidade Paulista (2009). Atuou na Agência Nacional de Aviação Civil entre 2007 e 2011 participando do processo de implementação da Ouvidoria e tendo ocupado funções de Assessoria Técnica e Ouvidora Substituta. Participou da implementação da Ouvidoria-Geral da Universidade de Brasília (UnB), onde atualmente desenvolve atividades de assessoria técnica e atendimento ao público. Possui artigos científicos publicados na área ambiental e de transporte aéreo, além de participações em Congressos e Fóruns sobre Ouvidorias.

Tereza Cristina Borges Curado (Assessora)

Graduada em Letras e especialista em Administração Hospitalar pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM). É servidora pública da Fundação Universidade de Brasília (FUB), lotada no Gabinete do Reitor e atualmente na Ouvidoria da UnB. É membro da Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (COMSIC). No período de 1987 a 2010, exerceu funções administrativas e acadêmicas na Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

3. Ações realizadas

Durante seu segundo semestre de atividade, a Ouvidoria desenvolveu algumas atividades, imprescindíveis para a qualidade da prestação do seu serviço, a saber:

3.1 Consolidação do Sistema Informatizado (SISOUV)

O Sistema Informatizado da Ouvidoria da Universidade de Brasília (SISOUV) tornou-se uma ferramenta fundamental para o eficiente tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Tem como finalidade a gestão de todo o fluxo de informações relacionadas a cada demanda recebida, possibilitando o acompanhamento e o tratamento individual das manifestações, bem como a produção de dados estatísticos sob diferentes análises (número de manifestações recebidas, tipo de manifestação e o percentual de demandas por acesso).

Desde o mês de abril de 2012, o SISOUV está disponível no portal da UnB, através do tópico “Ouvidoria”, para todo e qualquer cidadão interessado nas atividades desempenhadas pelos serviços prestados pela UnB.

Como funciona o SISOUV?

Primeiramente o interessado deve cadastrar uma conta de usuário, ação simples que demanda, em média, não mais que cinco minutos para inserção de alguns dados pessoais. Após a criação da conta, o usuário pode realizar o cadastro de sua manifestação através do portal eletrônico www.ouvidoria.unb.br, no tópico “Fale com a Ouvidoria”. Feito o cadastro, o sistema gera automaticamente um número de protocolo para o usuário, por meio do qual ele poderá acompanhar toda tramitação referente a sua manifestação no SISOUV.

As manifestações cadastradas no sistema são automaticamente direcionadas para o atendimento especializado, realizado por um técnico da Ouvidoria. O conteúdo integral dessas manifestações é de acesso restrito aos servidores dessa unidade que, após um processo de triagem, as enviam através do próprio Sistema Informatizado aos Consultores da UnB, que podem ser de uma ou mais áreas técnicas.

Nas áreas técnicas, a manifestação é analisada e submetida ao devido tratamento, o que pode demandar pesquisas em registros disponíveis na Universidade e consulta à legislação aplicável. Cabe aos Consultores produzir e encaminhar, de volta à Ouvidoria, a resposta às dúvidas, reclamações, sugestões ou elogios apresentados pelo interessado. Todo esse procedimento é essencial para a produção de uma resposta consistente e com qualidade.

Somente após esse fluxo de tratamento da demanda é que a Ouvidoria tem condições de consolidar as informações enviadas pelos consultores encaminhá-las ao usuário, via SISOUV.

A utilização do sistema para submissão das manifestações é fundamental para o controle da Ouvidoria sobre as demandas, além de possibilitar uma relação mais próxima com cada usuário.

Não obstante a implantação e consolidação do SISOUV, a Ouvidoria recebe diariamente ligações telefônicas e presta atendimento pessoal à comunidade em geral e aos usuários da Universidade. Nesses casos, o interessado é sempre orientado, e mesmo auxiliado, no cadastramento de sua manifestação através do SISOUV.

No momento de consolidação do presente Relatório, quando se registram dois meses após a implantação do sistema informatizado, a avaliação da Ouvidoria é que esta ferramenta possibilitou um conjunto de resultados importantes como: o acréscimo do percentual de manifestações devidamente concluídas; a redução do percentual de manifestações rejeitadas por ausência de tratamento por parte de uma área técnica; um maior controle sobre o tratamento das manifestações – incluindo o monitoramento dos prazos requeridos para resposta pela área técnicas – e a possibilidade de reiterar a demanda junto aos consultores. E, por fim, o acompanhamento estatístico do volume de manifestações com possibilidade de análises para categorização por assunto, área responsável, tipo de manifestação, etc., entre outros resultados positivos para a Universidade.

Vale referir que uma das dificuldades inicialmente enfrentada pela Ouvidoria era justamente a falta de um sistema informatizado que gerenciasse as demandas recebidas.

O Centro de Informática da UnB (CPD) foi quem apresentou um modelo de sistema (já utilizado por outro setor) e orientou que a Ouvidoria propusesse as adequações necessárias para a utilização do sistema. Fruto de diversas reuniões entre Ouvidoria e CPD, foi possível adequar o sistema às especificidades da Ouvidoria da UnB.

A escolha por desenvolver esse sistema, no âmbito da UnB, foi a melhor opção por ter sido ajustado por profissionais especializados da UnB.

Um aspecto a ser destacado e que contribui sobremaneira para o aperfeiçoamento contínuo do sistema informatizado é o comprometimento diário da equipe da Ouvidoria com a ferramenta. Tem-se tentado customizá-lo em conformidade com a rotina de trabalho para atender de modo adequado aos seus usuários.

O papel dos Consultores

Conforme destacado, para que a Ouvidoria desempenhe sua missão de forma adequada e resulte no atendimento aos interesses da sociedade é necessária a colaboração das áreas administrativas e acadêmicas da UnB no sentido de prover subsídios apropriados para tratamento efetivo das demandas recebidas.

Essa colaboração torna-se possível por meio do trabalho dos consultores, ou seja, servidores ou colaboradores indicados pela autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria no tratamento e resolução das demandas dos usuários.

Após um ano de atuação, a Ouvidoria consolidou junto às Unidades, 01 (um) consultor em

cada área, o que resultou num grupo de colaboradores que vem contribuindo cotidianamente no pleno atendimento aos pedidos de informação dos usuários.

Abaixo estão identificadas as Unidades que disponibilizaram Consultores para este trabalho em parceria com a Ouvidoria.

Unidades que disponibilizaram Consultores para a Ouvidoria
Reitoria da Universidade
Vice-Reitoria
DAF - Decanato de Administração
DEG - Decanato de Ensino de Graduação
DGP - Decanato de Gestão de Pessoas
DAC - Decanato de Assuntos Comunitários
DPP - Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação
DEX - Decanato de Extensão
CESPE – Centro de Seleção e de Promoção de Eventos
PRC - Prefeitura do Campus
SECOM - Secretaria de Comunicação Social
AUD - Auditoria
BCE - Biblioteca Central
CPD - Centro de Informática
EDU - Editora UnB
FAL- Fazenda Águas Limpas
ADM - Departamento de Administração
FAU - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
HVET - Hospital Veterinário
FCI -Faculdade de Ciência da Informação
FE - Faculdade de Educação
PAD - Departamento de Planejamento e Administração
FGA - Faculdade UnB Gama
FMD - Faculdade de Medicina
ODT - Departamento de Odontologia
FT - Faculdade de Tecnologia
IB - Instituto de Ciências Biológicas
CFS - Departamento de Ciências Fisiológicas

ICS - Instituto de Ciências Sociais
IDA - Instituto de Artes
MUS - Departamento de Música
IH - Instituto de Ciências Humanas
HIS - Departamento de História
LIP - Departamento de Linguística, Port. e Líng. Clássicas
IQ - Instituto de Química

3.2 Participação da Ouvidoria em eventos

A Ouvidoria tem como um de seus objetivos o aperfeiçoamento constante da sua equipe por meio da participação e intervenção em eventos que abordem temas como as Ouvidorias Públicas, a Lei de Acesso à Informação e os Direitos Humanos. Tais espaços constituem a oportunidade de refletir sobre o trabalho desenvolvido, divulgar as ações da Ouvidoria, trocar experiências e ampliar o contato com a rede de ouvidorias atuantes no Brasil.

“XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman”, realizado em São Paulo, nos dias 16 a 18 de novembro de 2011.

O Congresso, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) teve como objetivo aprofundar a discussão entre especialistas da área sobre o modelo brasileiro de atuação de Ouvidorias, no intuito de fomentar a estruturação de políticas para o aperfeiçoamento desses órgãos, por meio do intercâmbio de experiências e conhecimentos sobre a matéria.

O evento abordou o modelo brasileiro, com suas características pautadas na legalidade e gestão, juntamente com aspectos de gestão e participação do cidadão, aplicados ao modelo utilizados tanto no poder público como na iniciativa privada. Além disso, questões como o papel do Ouvidor e o processo de melhoria contínua em uma Ouvidoria receberam atenção especial.

Participação no “XI Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários”, realizado em São Paulo, nos dias 14 a 16 de novembro.

O Encontro, realizado pelo Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), teve como foco principal os princípios da ética como fator estruturante de uma Ouvidoria Universitária.

O evento debateu ainda o conceito de Ouvidoria Universitária, enquanto um espaço de interlocução, e os desafios enfrentados para a criação de canais de comunicação eficazes no ambiente acadêmico, incluindo a ação pedagógica e o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no âmbito de uma Ouvidoria Universitária. As discussões também apontaram para as dificuldades enfrentadas pelas Ouvidorias Universitárias, dentre elas o necessário apoio institucional para a implementação de uma estrutura organizacional adequada.

“Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011”, realizado em maio de 2012.

O curso, oferecido pela Controladoria Geral da União, teve como objetivo informar e sensibilizar os servidores públicos federais, independentemente da área que atuam, sobre a Lei de Acesso à Informação, sua importância e impacto no cotidiano da administração pública brasileira. Abordou ainda, o marco teórico conceitual da Lei e o necessário desenvolvimento de uma cultura prático-administrativa pautada na transparência e no acesso à informação.

“Treinamento operacional do SISOuvidor”, realizado no dia 03 de maio de 2012.

O treinamento, oferecido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão através da Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público, objetivou capacitar os servidores como operadores do SISOuvidor. Durante o treinamento, os operadores foram orientados em como receber e encaminhar as demandas dentro do sistema da Ouvidoria do Servidor direcionadas ao seu órgão. Mais informações sobre a atividade do treinamento podem ser obtidas em: <http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostrarEventoCompleto&codigo=32>

Ato de Assinatura do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Senado Federal, Câmara dos Deputados e Tribunal de Contas da União, em 24 de maio de 2012.

O Presidente do Senado Federal juntamente com a representante do Presidente da Câmara dos Deputados e o Presidente do Tribunal de Contas da União (TCU), assinaram o Acordo de Cooperação entre as ouvidorias do Senado, da Câmara e daquela corte.

O Presidente do Senado ressaltou em sua manifestação que a Ouvidoria é um dos mais valiosos instrumentos de visibilidade da instituição e de aproximação entre o Parlamento e a sociedade. A Assinatura do Acordo contou com a presença de parlamentares, ministros e representantes de Ouvidorias Públicas.

3.3 Curso ministrado pela Ouvidoria

Para realização de sua missão institucional, a Ouvidoria desempenha atividades de formação junto ao público interno e externo. Nesse sentido, em 10 de abril de 2012, a Ouvidoria ministrou um curso de treinamento do Sistema Informatizado (SISOUV) para gestores e consultores que estão lotados nos setores administrativos e acadêmicos da Universidade de Brasília sobre o processo de recepção e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

O conteúdo do curso incluiu informações gerais sobre a Ouvidoria, orientações sobre o Sistema Informatizado, fluxo de trabalho e importância do papel das áreas técnicas para bom atendimento aos usuários. O treinamento aconteceu na Unidade de Capacitação – CAP, localizado no ICC ala centro, subsolo, 426- CPD.



Ato de Assinatura do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias

3.4 Contribuição da Ouvidoria na implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Em virtude da aprovação da Lei nº. 12.527 – Lei de Acesso à Informação – sancionada pela Presidenta da República em novembro de 2011, a UnB iniciou uma série de ações com o intuito de atender a todos os requisitos que a lei exige. Dentre essas ações, esteve a formação de uma Comissão especializada para discutir os assuntos estratégicos, táticos e operacionais do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão). Essa Comissão (COMSIC) é constituída por servidores de vários Departamentos Administrativos da UnB.

A Ouvidoria foi convidada a acompanhar de perto o trabalho da Comissão, participando das suas reuniões, bem como servindo de parâmetro nos processos que se correlacionam dentro da estrutura processual da Lei nº. 12.527. Desde sua constituição, a COMSIC conta com a participação de um funcionário da Ouvidoria. É importante ressaltar que o envolvimento da Ouvidoria na implementação do Serviço de Informação ao Cidadão se deve à recomendação apresentada pela CGU – Controladoria Geral da União – que realçou a importância deste acompanhamento. A Ouvidoria continuará apoiando a Comissão de Implantação do Serviço de informação ao Cidadão mantendo essa parceria até a total efetivação dos trabalhos.

3.5 Divulgação do Relatório semestral de 2011

No primeiro semestre de 2012, uma das principais ações realizadas pela Ouvidoria da Uni-

versidade de Brasília foi a divulgação do seu Relatório semestral de 2011 a todos os *Campi* da UnB, bem como a todo o público usuário de nossos serviços.

O Relatório foi entregue a todas as Faculdades, Institutos, Centros, Diretorias e Administração Superior. Além da entrega de sua versão impressa foi disponibilizado o acesso ao seu conteúdo integral no site da ouvidoria (www.ouvidoria.unb.br). Este meio de divulgação permite amplo acesso às consultas e maior abrangência aos interessados em toda comunidade acadêmica.

Também é objetivo da Ouvidoria que outros Órgãos externos à UnB também tenham acesso ao Relatório. Dessa forma, foi providenciado o seu envio aos principais Institutos, Faculdades e Órgãos Controladores da Administração Federal.

A divulgação do Relatório representou o comprometimento da Ouvidoria com as boas práticas da gestão pública no que tange à transparência, proximidade com a comunidade e a disseminação de informações em todos os seus níveis.

4. Quadro de solicitações da Ouvidoria atendidas pela administração da UnB

Proposta da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
Solicita o encaminhamento ao Conselho Universitário da Universidade de Brasília/CONSUNI da minuta de Resolução que institui a Ouvidoria da UnB e estabelece seu Regimento Interno.	Memorando nº 05/Ouvidoria /GRE, de 07 de fevereiro de 2011.
Solicita apoio técnico para instalação do sistema informatizado da Ouvidoria da UnB.	Memorando nº 09/Ouvidoria/GRE, de 16 de fevereiro de 2011.
Solicita indicação de servidores para receber as manifestações da Ouvidoria e encaminhá-las para providências.	Memorando nº 11/Ouvidoria/GRE, de 24 de fevereiro de 2011.
Solicita Normatização dos prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília que colaboram com atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria e definição de requisitos para disciplinar as atividades dos consultores.	Nota técnica nº 02, Memorando nº 24/Ouvidoria/GRE, de 01 de junho de 2011.
Recomendação de normatização do sistema de substituição de servidores.	Memorando nº 32/Ouvidoria/GRE, de 05 de outubro de 2011.

5. Conhecendo o site da Ouvidoria

O site da Ouvidoria foi elaborado para que os usuários pudessem dispor de um meio ágil, atualizado e de fácil acesso para estabelecer o primeiro contato com a Ouvidoria da Universidade de Brasília. Ele foi pensado para responder às dúvidas iniciais, bem como aos questionamentos mais recorrentes em nosso canal de atendimento direto (SISOUV). Visa, ainda, reduzir a distância entre o usuário do serviço e a Ouvidoria, proporcionando uma maior divulgação das competências e ações desenvolvidas pela Ouvidoria. Nele você encontrará:

- Informações Institucionais sobre a Ouvidoria
- Equipe da Ouvidoria
- Perguntas Frequentes
- Links úteis
- Legislação
- Relatório Semestral de Gestão

É possível encontrar, ainda, o acesso ao nosso Sistema Informatizado. O SISOUV, que substituiu a antiga nomenclatura “SOAR”. Este sistema é a principal ferramenta de interação da



O que é a Ouvidoria da Universidade de Brasília?

A Ouvidoria é um serviço disponibilizado pela Universidade de Brasília para a recepção e encaminhamento de sugestões, reclamações e denúncias da comunidade universitária e da sociedade em geral, em defesa dos princípios fundamentais que devem prevalecer na administração pública: a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a moralidade, a economia e a publicidade.

Atua, também, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela administração universitária que atentem contra os princípios e valores fundamentais da ordem democrática.

A Ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com a Universidade, funcionando como uma crítica interna da administração pública, sob a ótica do cidadão. É um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Universidade de Brasília.

Ouvidoria com seus usuários. É por meio dele que o usuário pode apresentar sua manifestação de forma mais simples e estruturada de acordo com os moldes da Ouvidoria.

A partir de um número de protocolo – gerado pelo sistema – é possível acompanhar o andamento da solicitação feita bem como consultar e reabrir manifestações anteriores já encerradas.

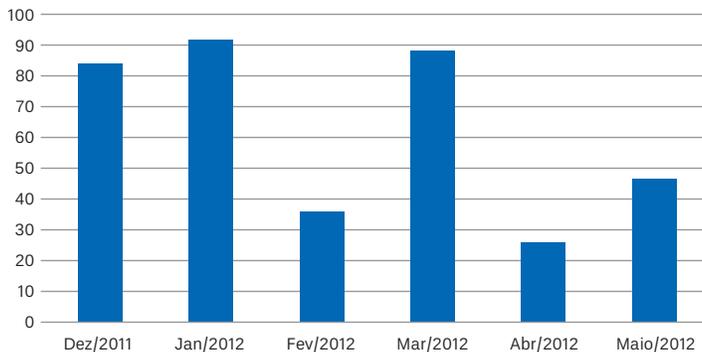
A Ouvidoria busca manter o site com a mesma objetividade e transparência que expressa em seu atendimento no dia-a-dia. Conta ainda com a participação de todos os usuários nessa busca contínua pela melhoria na qualidade em seus canais de atendimento.

6. Dados Estatísticos

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

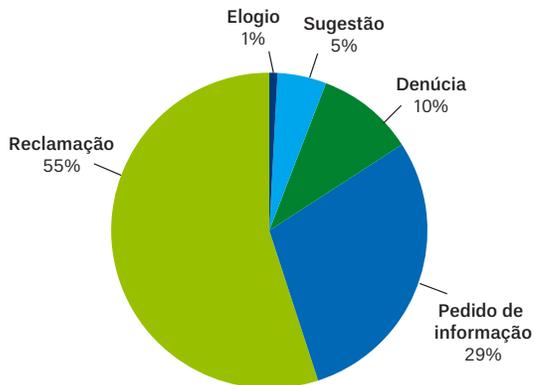
As manifestações recebidas pela Ouvidoria mantiveram uma constante até janeiro de 2012. Em fevereiro, devido ao feriado de Carnaval, há uma queda natural nas demandas. No mês de março, devido ao início das atividades letivas, há um grande número de manifestações relacionadas a informações sobre o vestibular 1º/2012 (CESPE) e emissão de certificados (SAA). A partir de abril, as demandas decresceram em virtude da greve de professores e técnicos.

cos administrativos, em que pese a Ouvidoria não tenha interrompido seus serviços.



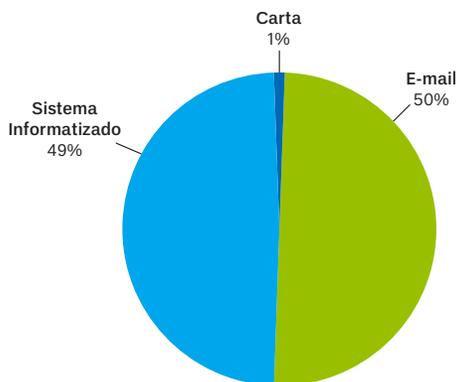
PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Percebemos que, em relação ao gráfico do Relatório anterior, o número de reclamações aumentaram em 5,8%, as denúncias, 2,6% e as sugestões cresceram em 3,8%. Houve, ainda, uma significativa redução no número de pedidos de informação em 11,9% e os elogios diminuíram em 0,2%. Atribuímos essas mudanças ao fato de que, os usuários estão identificando com mais nitidez o tipo de manifestação a ser encaminhada à Ouvidoria.



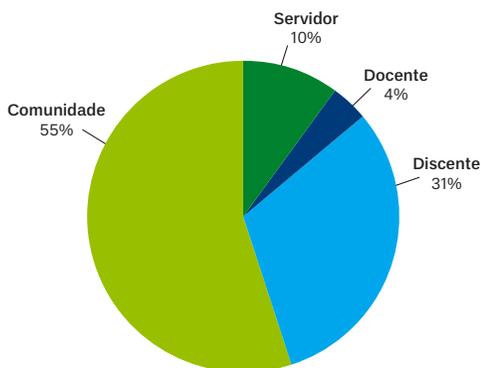
PERCENTUAL DE DEMANDAS POR ACESSO

Foi observado que, mesmo com a implantação do sistema SISOUV foi registrado um grande número de manifestações via e-mail. O objetivo da Ouvidoria é que, futuramente a totalidade de demandas formalizadas ocorram através do Sistema Informatizado que irá agilizar o recebimento, encaminhamento e resposta ao usuário.



PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR PÚBLICO

Dividindo-se o gráfico em dois grandes grupos: interno (docente, servidor e discente) e externo (comunidade), é possível observar a predominância das manifestações do público sem vínculo formal com a Universidade de Brasília. Vale ressaltar que esse público externo, que encaminha demandas a Ouvidoria, provém de vários estados brasileiros e não só do Distrito Federal.



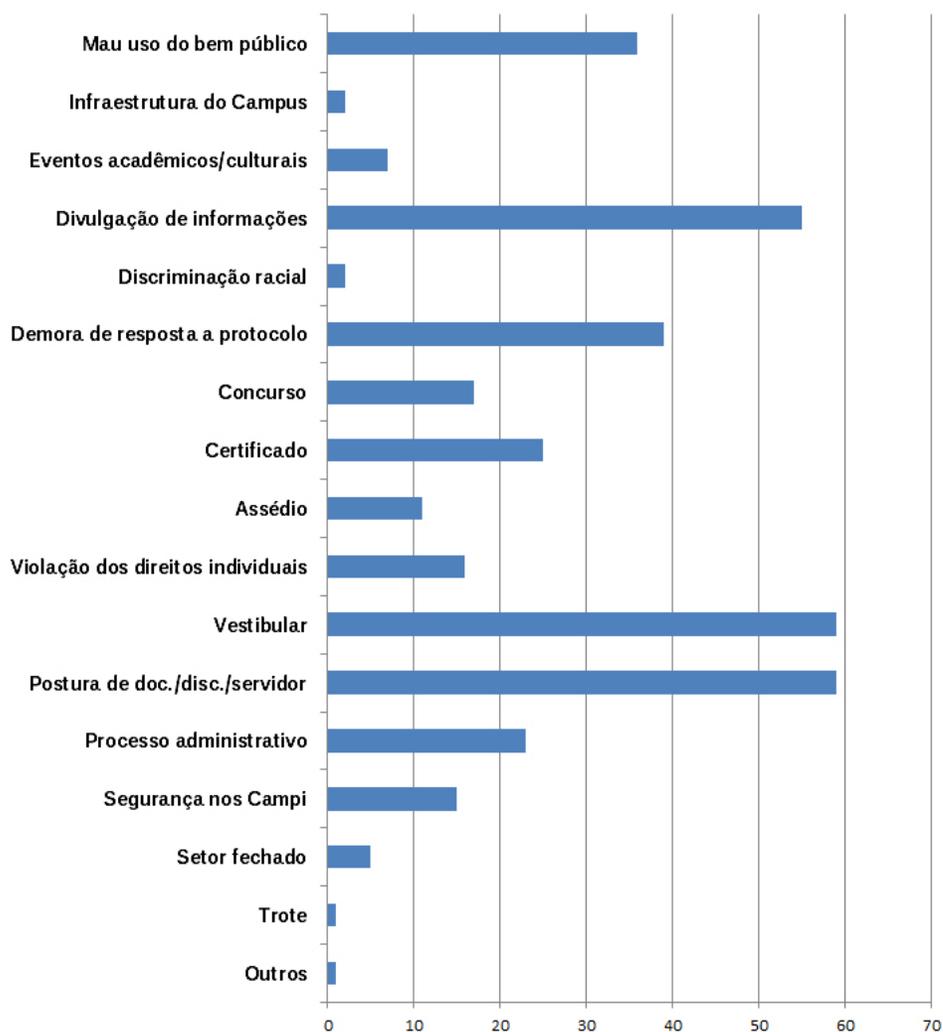
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA E ENVIADAS AOS SETORES ACADÊMICOS

A tabela abaixo demonstra os dados relativos às demandas recebidas e posteriormente enviadas pela Ouvidoria aos Setores Acadêmicos para resposta. Consta, assim, o quantitativo de solicitações recebidas e respondidas durante o 1º semestre de 2012.

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	77
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	57
Prefeitura do Campus	PRC	37
Ouvidoria	OUV	37
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	26
Gabinete do Reitor	GRE	21
Decanato de Graduação	DEG	20
Biblioteca Central	BCE	18
Restaurante Universitário	RU	12
Decanato de Pesquisa e Pós Graduação	DPP	12
Instituto de Artes	IDA	08
Cerimonial	CERI	07
Instituto de Ciências Biológicas	IB	05
Departamento de Administração	ADM	04
Hospital Universitário de Brasília	HUB	04
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	03
Centro de Informática	CPD	03
Secretaria de Comunicação	SECOM	02
Decanato de Extensão	DEX	02
Hospital Veterinário	HVET	02
Comissão de Ética	CE	02
Faculdade de Direito	FD	02
Faculdade de Agronomia e Med. Veterinária	FAV	02
Centro de Educação a Distância	CEAD	02
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	02
Departamento de Economia	ECO	01

UnBTV	UnBTV	01
Instituto de Letras	IL	01
Instituto de Relações Internacionais	IREL	01
Decanato de Administração	DAF	01
Fundação de Apoio ao Des. Cient. e Tec. Do HUB	FAHUB	01

QUANTITATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



7. Considerações Finais

A apresentação deste Relatório reafirma o compromisso da Ouvidoria da UnB em garantir a transparência de suas ações e atividades, bem como servir como um canal de diálogo e aproximação junto à comunidade acadêmica e não acadêmica.

Neste último semestre, a Ouvidoria adquiriu ainda mais condições para o seu adequado funcionamento a exemplo da consolidação do seu Sistema Informatizado e capacitação de sua equipe. Neste período, também teve seu papel reconhecido e valorizado por ocasião de sua participação na Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão.

Por ser um serviço que envolve diariamente questões referentes à cidadania e aos direitos humanos, reconhecemos que o trabalho da Ouvidoria precisa ser constantemente aperfeiçoado. Desta forma, estarão sendo criadas as efetivas condições para que possa dar consecução à sua missão, contribuir na qualificação do órgão ao qual está vinculada e ampliar os espaços à participação cidadã na gestão pública.



UnB | GRE

Gabinete do Reitor

Campus Universitário Darcy Ribeiro,

Prédio da Reitoria, 3º andar

70910-900 Brasília, DF

TELEFONES: 61 3307 1750 · 3307 2210

TELEFAX: 61 3272 0003

E-MAIL: unb@unb.br

