



Universidade de Brasília



50 <sup>1962</sup><sub>2012</sub>

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012 DA  
**OUVIDORIA**



**Universidade de Brasília**



50 <sup>1962</sup><sub>2012</sub>

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2012 DA  
**OUVIDORIA**

**PERÍODO: JUNHO A NOVEMBRO/2012**

**Reitor**

José Geraldo de Sousa Junior

**Vice-Reitor**

João Batista de Sousa

**Decana de Assuntos Comunitários**

Carolina Cássia Batista Santos

**Decano de Ensino de Graduação**

José Américo Soares Garcia

**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

Larissa dos S. Aguiar Matias

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 painel de azulejo da Livraria da Editora UnB

# SIGLAS

**DGP** – Decanato de Gestão de Pessoas

**CESPE** – Centro de Seleção e de Promoção de Eventos

**CGU** – Controladoria-Geral da União

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

**CPD** – Centro de Processamento de Dados

**DEG** – Decanato de Graduação

**FNOU** – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários

**GRE** – Gabinete do Reitor

**SAA** – Secretaria de Administração Acadêmica

**SECOM** – Secretaria de Comunicação

**SISOUV/UnB** – Sistema Informatizado da Ouvidoria da  
Universidade de Brasília

**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão

**UnB** – Universidade de Brasília



# SUMÁRIO

<b>Agradecimentos</b>	<b>7</b>
<b>1. Apresentação</b>	<b>8</b>
<b>2. Equipe da Ouvidoria da UnB</b>	<b>9</b>
<b>3. Ações realizadas</b>	<b>10</b>
3.1 Participação da Ouvidoria em eventos e cursos de capacitação	10
3.2 Curso de Formação “A prática dos Direitos Humanos na UnB”, organizado pela Ouvidoria	13
3.3 Participação da Ouvidoria na Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (COMSIC)	15
3.4 Participação na elaboração da Cartilha “Segurança com Cidadania”	16
<b>4. Atendimento Pessoal: escuta qualificada e oportunidade de diálogo</b>	<b>17</b>
<b>5. Dados Estatísticos</b>	<b>18</b>
<b>6. Ações propositivas para 2013</b>	<b>22</b>
<b>7. Considerações Finais</b>	<b>24</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>26</b>
Carta do Reitor	26
Matérias publicadas pela UnB Agência	28



## Agradecimentos

A Ouvidoria da Universidade de Brasília agradece a todos os parceiros que contribuíram ao longo deste ano para o desempenho das suas atividades, notadamente para a realização deste Relatório. Agradecemos:

Ao GABINETE DA REITORIA e da VICE-REITORIA pelo apoio e confiança no trabalho e nas ações realizadas.

À SECOM pelo excelente trabalho desempenhado na diagramação e finalização deste Relatório, bem como na cobertura jornalística do Curso “A prática dos Direitos Humanos na UnB”.

Ao CESPE pelo apoio na impressão dos Relatórios com grande agilidade e competência.

Ao CPD pelo dedicado trabalho no aperfeiçoamento do Sistema Informatizado da Ouvidoria (SISOUV).

Aos CONSULTORES pelo competente trabalho na disponibilização dos subsídios necessários à resolução das demandas dos usuários da Ouvidoria.

Ao PROTOCOLO pela imprescindível contribuição na distribuição dos Relatórios nos *campi* e Unidades Administrativas na Universidade de Brasília.



## 1. Apresentação

No primeiro Relatório de 2012, a Ouvidoria completava um ano de sua implementação formal. Entre as atividades relatadas no primeiro semestre merecem realce a consolidação do Sistema Informatizado, a ampliação dos setores que disponibilizaram Consultores e a importante contribuição da Ouvidoria na implantação do Serviço de Informação ao Cidadão.

É importante lembrar que o funcionamento da Ouvidoria iniciou ainda em 2009, quando houve a nomeação do então Ouvidor Professor Christian Caubet. Nessa ocasião cuidou-se primordialmente da preparação do espaço físico para seu funcionamento, porém, sem a divulgação do serviço, uma vez que ainda carecia de sua criação formal. Em maio de 2011, sob a coordenação da Ouvidora Alayde Santa'nna Avelar a Ouvidoria ganhou um novo e importante *status*, sendo formalmente instituída pelo Conselho Universitário (Resolução no 7/2011), e incorporando-se na estrutura organizacional da UnB. Em julho de 2012, a Ouvidoria passou a ter a sua frente a Ouvidora Flávia Carlet, que desde então tem dado continuidade aos trabalhos iniciados pelos colegas anteriores, assumindo novos desafios e imprimindo novas ações ao trabalho da Ouvidoria, que agora conta com três anos de funcionamento.

Vale dizer ainda que a UnB conta com outras Ouvidorias (ou serviços similares) no *Campus* Universitário Darcy Ribeiro. São serviços atuantes em espaços estratégicos e também catalisadores de inúmeras demandas. É o caso do Hospital Universitário (HUB), que recebe solicitações, denúncias, críticas e sugestões acerca dos serviços prestados pelo Hospital à população, e do Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE), que não possui exatamente uma Ouvidoria, mas um canal de comunicação, o “Fale Conosco”, que recebe pedidos de informações sobre vestibular, PAS, concurso, entre outros.

Neste Relatório, relativo ao período de junho a novembro de 2012, a Ouvidoria registra novas ações, como a realização do seu primeiro Curso de Formação, “A Prática dos Direitos Humanos na UnB”, e a sua contribuição na elaboração da Cartilha “Segurança com Cidadania” proposta pelo Gabinete da Reitoria. Assinala também uma participação cada vez mais ativa em fóruns, seminários, cursos e lançamento de livros que tiveram como eixos temáticos os direitos humanos, o acesso à informação, as ouvidorias universitárias e a importância do atendimento qualificado aos cidadãos usuários dos serviços públicos.

E, tão importante quanto essas ações, o Relatório destaca o papel relevante que os atendimentos pessoais tem ganhado no cotidiano da Ouvidoria, notadamente nos casos de maior complexidade. Destaca ainda a contínua contribuição da Ouvidoria na Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (COMSIC); a apresentação dos dados estatísticos; bem como a proposição de ações para o próximo ano.

O presente relatório apresenta, assim, os resultados concernentes ao segundo semestre de 2012. Esperamos com ele reafirmar o compromisso da Ouvidoria em garantir a transparência de suas atividades e a divulgação de seu trabalho.

## 2. Equipe da Ouvidoria da UnB

Com a nomeação da nova Ouvidora e com o funcionamento provisório do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da Ouvidoria, destacamos a composição atual da equipe e o perfil dos seus integrantes:

### **Flávia Carlet (Ouvidora)**

Mestre em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Especialista em Direitos Humanos e Democratização pela Universidade de Coimbra (Portugal). Foi coordenadora do Núcleo de Educação em Direitos Humanos da Comissão de Anistia do Ministério da Justiça e Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva da Secretaria de Direitos Humanos (SDH/PR). É integrante do grupo de pesquisa “O Direito Achado na Rua” da UnB.

### **Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva**

Secretária-Executiva bilingue, pós-graduada em Gestão Administrativa em Organizações Públicas pelo Centro Universitário do Distrito Federal (UDF). Analista na Fundação Universidade de Brasília (FUB) onde foi nomeada para atuar na área administrativa do Gabinete do Reitor. Atualmente desempenha suas atividades no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e integra a Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (COMSIC/UnB).

### **Lucinalva Ribeiro Nascimento**

Graduanda em Direito, cursando 5ª semestre na Faculdade Integrada Promove de Brasília. Desenvolve suas atividades como estagiária na Ouvidoria.

### **Tatiana Linhares**

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.

### **Tereza Cristina Borges Curado**

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

#### 3.1 Participação da Ouvidoria em eventos e cursos de capacitação

A Ouvidoria tem como uma das suas diretrizes a qualificação constante da sua equipe por meio da participação em fóruns, seminários e cursos que tenham como temas as ouvidorias públicas, as práticas de atendimento aos cidadãos e os direitos humanos. Tais espaços constituem a oportunidade de garantir a permanente troca de experiências e informações com outras Ouvidorias e parceiros no intuito de aprofundar o debate acerca dos temas que permeiam o trabalho desenvolvido. Neste semestre, a Ouvidoria esteve presente nos seguintes eventos:

##### Lançamento do livro “Introdução Crítica ao Direito das Mulheres”

No dia 30 de junho, ocorreu o ato de lançamento do livro “Introdução Crítica ao Direito das Mulheres” – o quinto volume da série O Direito Achado na Rua – organizado pelos professores José Geraldo de Sousa Junior e Bistra Apostolova e pela doutoranda Livia Gimenes da Fonseca. O Lançamento ocorreu no Núcleo de Práticas Jurídicas/Ceilândia como parte da programação oficial da 3ª Semana Gênero e Direito. A publicação conta com artigos de especialistas e ativistas de movimentos sociais. A obra está disponível em [www.odireitoachadonarua.blogspot.com.br/p/publicacoes.html](http://www.odireitoachadonarua.blogspot.com.br/p/publicacoes.html).



Foto: Arquivo da Ouvidoria

##### Cerimônia de Posse das Relatorias Nacionais em Direitos Humanos

A Ouvidoria prestigiou a posse das Relatorias Nacionais em Direitos Humanos para o mandato 2012-2014. As Relatorias são uma iniciativa da Plataforma Dhesca, uma articulação na-

cional composta por organizações e movimentos de direitos humanos, inspirada nos Relatores Especiais da ONU. Entre os temas das Relatorias estão: saúde sexual e reprodutiva; terra, território e alimentação; meio ambiente; educação e cidade. Durante a Cerimônia, em comemoração aos 10 anos de trabalho das Relatorias, foi lançada a Revista “Relatorias em Direitos Humanos: fortalecimento de uma cultura de direitos no Brasil”. O evento se realizou no dia 4 de julho, no Conselho Superior do Ministério Público Federal. Outras informações em <http://www.dhescbrasil.org.br/>.

## XII Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias (FNOU)

A Ouvidoria participou, no período de 8 a 10 de agosto, do XII Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias (FNOU), na cidade de Vitória/ES. O evento contou com a presença de mais de 35 Ouvidorias de Instituições de Ensino Públicas e Privadas. Durante o Fórum foram abordados os temas “Papel das Ouvidorias Universitárias”, “Ouvidorias Universitárias na América Latina: um estudo comparado entre Brasil e Chile”, além da realização de grupos de trabalho voltados a estudos de casos.



Legenda legenda legenda legenda

## Criação da Comissão da Verdade da UnB

A Ouvidoria esteve presente no ato que criou a Comissão da Verdade da UnB, no dia 10 de agosto, no auditório da Reitoria. A Comissão objetiva resgatar a verdade de fatos ocorridos durante o regime militar no âmbito da UnB, entre eles o desaparecimento dos alunos: Honestino Guimarães, Ieda Santos Delgado e Paulo de Tarso Celestino. A Comissão conta com 11 integrantes, entre professores e ex-alunos vítimas do período da repressão. É a primeira Comissão com esta finalidade criada por uma universidade brasileira.



Foto: Arquivo da Ouvidoria

#### IV Curso de Capacitação para Defensores Públicos e Operadores do Direito no atendimento às Comunidades Tradicionais

À convite da Ouvidoria Nacional da Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), a Ouvidoria da UnB participou do Curso de Capacitação sobre quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos. A atividade objetivou fortalecer



Foto: Arquivo da Ouvidoria

e qualificar a defesa e a promoção dos direitos dessas comunidades, por meio da capacitação de defensores(as) públicos, ouvidores(as) e operadores(as) do direito. O evento ocorreu no período de 20 a 22 de agosto, na cidade de São Luís/Maranhão. Entre os temas mais debatidos estiveram “O racismo no Brasil”, “Comunidades Quilombolas e Políticas Públicas” e “Conflitos em Territórios Quilombolas e Experiências Institucionais”. O Curso foi promovido pela SEPPPIR juntamente com a Defensoria Pública da União (DPU).

### **Curso a distância “Atendimento ao cidadão brasileiro”**

Integrantes da equipe da Ouvidoria participaram do curso a distância “Atendimento ao Cidadão brasileiro”, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU). O curso, realizado entre os dias 4 a 24 de setembro, teve por objetivo capacitar os servidores públicos quanto à identificação de competências necessárias para oferecer atendimento e tratamento de qualidade ao cidadão, bem como quanto à apreensão de conceitos e de princípios éticos e legais do serviço público no atendimento ao público.

### **Lançamento do livro *El Derecho desde la Calle***

No dia 15 de outubro, a Ouvidoria esteve presente no lançamento do livro “El Derecho desde la Calle: introducción crítica al Derecho a la salud”, realizado na sede da OPAS/OMS. A obra é resultado da parceria entre o Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília (CEADead/UnB), a Fiocruz Brasília e a OPAS. O objetivo central da publicação é constituir-se em texto-base para o curso internacional a distância. A obra traduz-se ainda na 6ª edição da série O Direito Achado na Rua, que nas edições anteriores abordou os temas do direito agrário, direito ao trabalho e direito das mulheres.

## **3.2 Curso de Formação “A prática dos Direitos Humanos na UnB”, organizado pela Ouvidoria**

O Curso de Formação, voltado para servidores técnico-administrativos e funcionários do SICAP, foi proposto pela Ouvidoria da UnB – em parceria com o Gabinete do Reitor (GRE), do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP/PROCAP) e da Secretaria de Comunicação (SECOM) – e realizado nos dias 17 e 18 de outubro, no *Campus* Universitário Darcy Ribeiro.

A proposição da atividade foi motivada pela percepção de que as Universidades devem estar permanentemente debatendo as práticas recorrentes de discriminação e violência contra as mulheres, negros e pessoas LGBT. Além disso, objetivou dar conhecimento e visibilidade ao trabalho que as Ouvidorias Públicas, aí incluída a Ouvidoria da UnB, realizam na defesa e na promoção dos direitos de grupos vulneráveis e discriminados.

A opção de se realizar um evento em formato de “curso” se deu pela necessidade de propiciar um espaço aberto para discussão sobre as práticas violadoras dos direitos humanos no âmbito das universidades, bem como estimular posturas que identifiquem, previnam e combatam situações de homofobia, violência contra a mulher e racismo institucional.

A programação do Curso adotou duas metodologias de abordagem dos conteúdos, sendo a primeira composta por um formato mais expositivo e a segunda, por um formato de oficinas.



Foto: Mariana Costa/UnB Agência



Foto: Arquivo da Ouvidoria

A parte expositiva teve como temas a “Introdução crítica aos Direitos Humanos” e o “O papel das Ouvidorias Públicas na defesa e promoção dos direitos de grupos vulneráveis e discriminados”. Já as oficinas abordaram “O racismo nas Universidades brasileiras”, a “Universidade e a violência contra a mulher” e a “Homofobia nas Universidades: uma realidade a ser enfrentada”.

O Curso resultou na expressiva participação dos inscritos nos debates propostos e na sensibilização dos participantes quanto ao temas de gênero, racismo e homofobia. Também propiciou maior visibilidade do trabalho da Ouvidoria e seu potencial para promover e mediar questões relativas aos direitos humanos na Universidade.

A realização do evento atingiu suas metas e objetivos, contribuindo para a valorização dos servidores como agentes promotores de direitos humanos. Adicionalmente, o evento abriu espaço para discussões e reflexões fundamentais para um desempenho da Ouvidoria cada vez mais pró-ativo na Universidade.

O Curso cumpriu carga horária de nove horas e contou com palestrantes membros do corpo docente da Universidade e profissionais de renome em suas respectivas áreas de atuação. Durante a atividade foi distribuído aos participantes o “Relatório Semestral de 2012 da Ouvidoria”.

### **3.3 Participação da Ouvidoria na Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (COMSIC)**

No primeiro semestre do ano de 2012, após a aprovação da Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), a Universidade de Brasília criou uma comissão para implementar as diretrizes da Lei, denominada Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC).

Na ocasião, a Ouvidoria foi convidada a compor tal Comissão de modo a acompanhar seu planejamento e apoiar a execução da estruturação do Serviço de Informação ao Cidadão na Universidade.

Desde então, a COMSIC estabeleceu uma série de ações no intuito de criar fluxos e ferramentas que garantam aos cidadãos o seu direito de acesso à informação pública. Uma dessas ações foi a criação de quatro grupos de trabalho especializados com o objetivo de propor melhorias nos processos operacionais relacionados ao atendimento às demandas dos cidadãos.

Atualmente, a Ouvidoria compõe o grupo que atua no mapeamento e na sistematização dos fluxos processuais que, por sua vez, guardam forte correlação com seu papel intermediador entre os vários departamentos na Universidade. A finalidade desse mapeamento é a identificação de possíveis falhas nos fluxos existentes bem como a proposição de seu aperfeiçoamento.



### **3.4 Participação na elaboração da Cartilha “Segurança com Cidadania”**

À convite da assessoria do Gabinete do Reitor, a Ouvidoria foi convidada a contribuir na elaboração e na revisão da Cartilha “Segurança com Cidadania”. A Cartilha, que será distribuída a toda comunidade universitária, tem por objetivo tratar do tema da segurança partindo da premissa de que a Universidade deve ser um espaço inclusivo e de respeito aos direitos humanos.

O material está dividido em quatro temas: 1) A Segurança Pública dentro do projeto de Universidade Emancipatória; 2) Estrutura de Segurança na UnB; 3) Violência contra as pessoas: homofobia, violência contra a mulher e racismo e 4) A Ouvidoria da UnB como espaço de promoção e defesa dos direitos humanos.

Neste último ponto, a Ouvidoria contribuiu com informações sobre a sua criação, suas atividades e competências, apresentando-se como um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Universidade, aberta para receber reclamações e denúncias da comunidade universitária e extra-universitária sobre a ocorrência de fatos relacionados a abusos, preconceitos e práticas discriminatórias.

A Cartilha ainda receberá contribuições de especialistas da área dos direitos humanos e será distribuída no início do próximo ano.

#### **4. Atendimento Pessoal: escuta qualificada e oportunidade de diálogo**

Entre os canais de atendimento que a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos está o *e-mail*, o Sistema Informatizado (SISOUV), o telefone, a carta e o atendimento pessoal. Ainda que os dois primeiros representem a forma mais comum de acesso à Ouvidoria, muitas vezes eles não garantem, por si só, a solução do problema apresentado, o que significa que é preciso combiná-los com o atendimento pessoal, por meio de encontros presenciais com os(as) usuários(as).

Tal fato se observou mais claramente ao longo deste semestre, quando a Ouvidoria atendeu cinco casos de grande complexidade, todos provenientes da comunidade universitária. Em que pese as reclamações e as denúncias desses casos tenham sido feitas primeiramente via SISOUV, os encaminhamentos e as alternativas de solução só foram alcançadas depois dos atendimentos presenciais com os(as) usuários(as). Importa dizer que tais casos envolveram situações de assédio moral, abuso de autoridade, preconceito e racismo e não por acaso, o atendimento por parte da Ouvidoria requereu sensibilidade e urgência nos encaminhamentos.

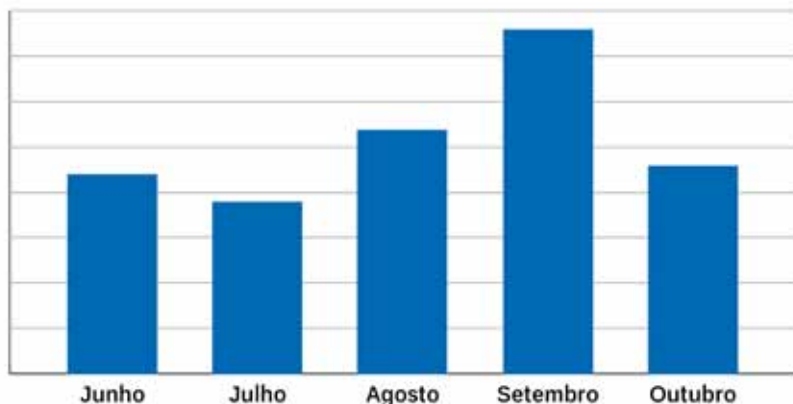
Percebemos, assim, que o atendimento pessoal demanda uma postura qualificada por parte da equipe da Ouvidoria, de modo que é preciso disponibilizar maior tempo de escuta, demonstrar acolhida e disposição em compreender todas as dimensões do problema apresentado (burocrático, emocional, jurídico). A depender dos aspectos que a questão envolve, para além do atendimento presencial, a Ouvidoria ainda desempenha um papel importante de mediação e diálogo com os demais envolvidos e com representantes dos Setores Acadêmicos.

Desses cinco casos, um deles já está encerrado e solucionado com êxito. Os outros quatro ainda não foram concluídos.

## 5. Dados Estatísticos

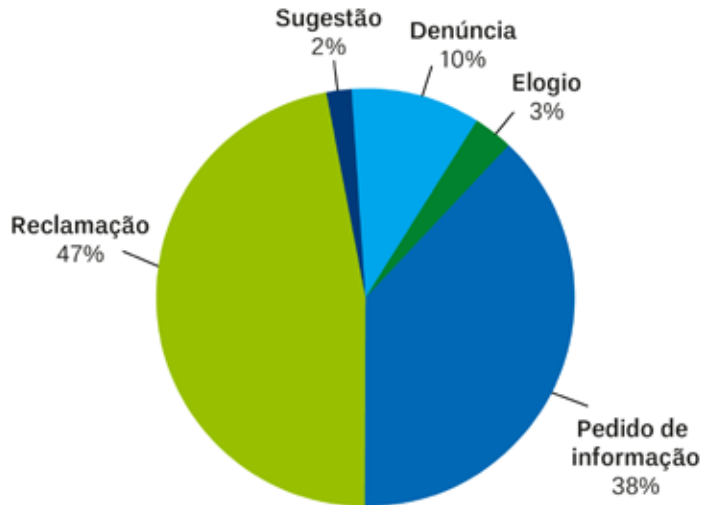
### MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

Neste 2º Relatório de 2012, em virtude do encerramento da gestão atual e da transição da Reitoria, optou-se por antecipar o fechamento do relatório. Assim, os dados que aqui se apresentam correspondem ao período de recepção das demandas de 1º de junho a 17 de outubro de 2012 (e não em novembro, como estava originalmente previsto). Nesse sentido, veremos que o número de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria neste semestre (129), se comparada ao semestre anterior (373), será bem mais baixa. Também é importante referir que, com o final da greve dos professores e servidores, e o retorno do semestre letivo, tivemos aumento do número de demandas em setembro.



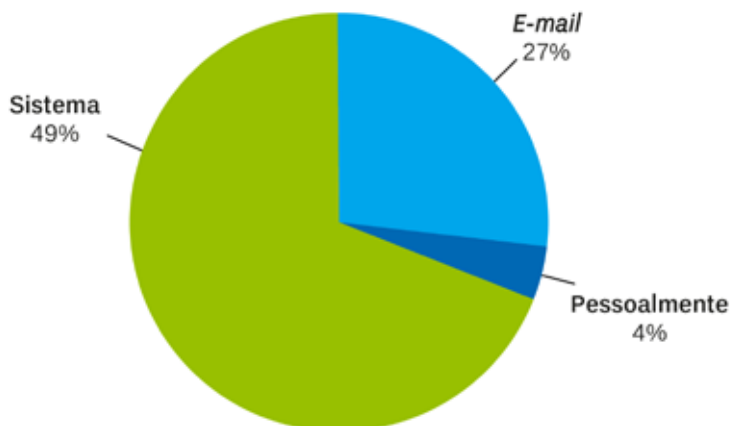
### PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Percebemos que, em relação ao Relatório anterior, o número de reclamações diminuiu em 8% e a quantidade de pedidos de informação cresceu em 9%. Esse aumento é atribuído, não só pelo grande número de concursos públicos realizados neste período, mas também pelo pedido de informações acadêmicas. Saliente-se que as manifestações de elogios aumentaram de 1% para 3%.



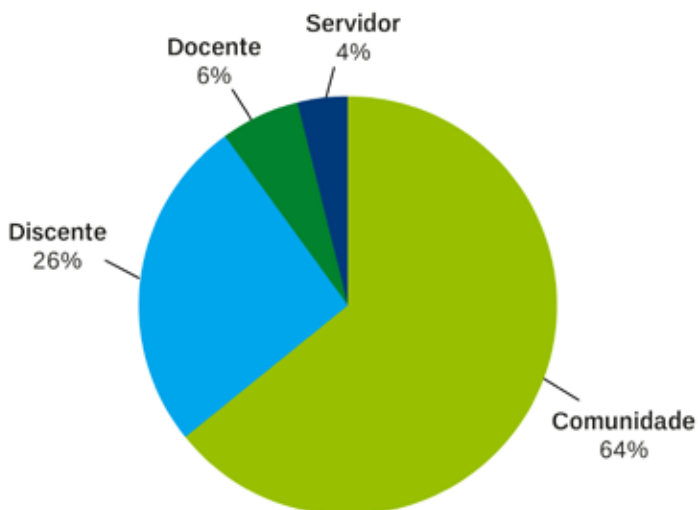
#### PERCENTUAL DE DEMANDAS FORMALIZADAS POR ACESSO

No relatório anterior, metade das manifestações encaminhadas à Ouvidoria foram por meio do *e-mail*. Citamos inclusive que, um dos nossos objetivos com a criação do SISOUV é o de que, no futuro, a totalidade das demandas sejam formalizadas por meio desse Sistema. Percebemos que já demos um grande passo nesse semestre, pois, conforme gráfico seguinte, 69% das manifestações registradas foram por meio do Sistema Informatizado da Ouvidoria, o que demonstra redução do uso do *e-mail* para o envio de demandas.

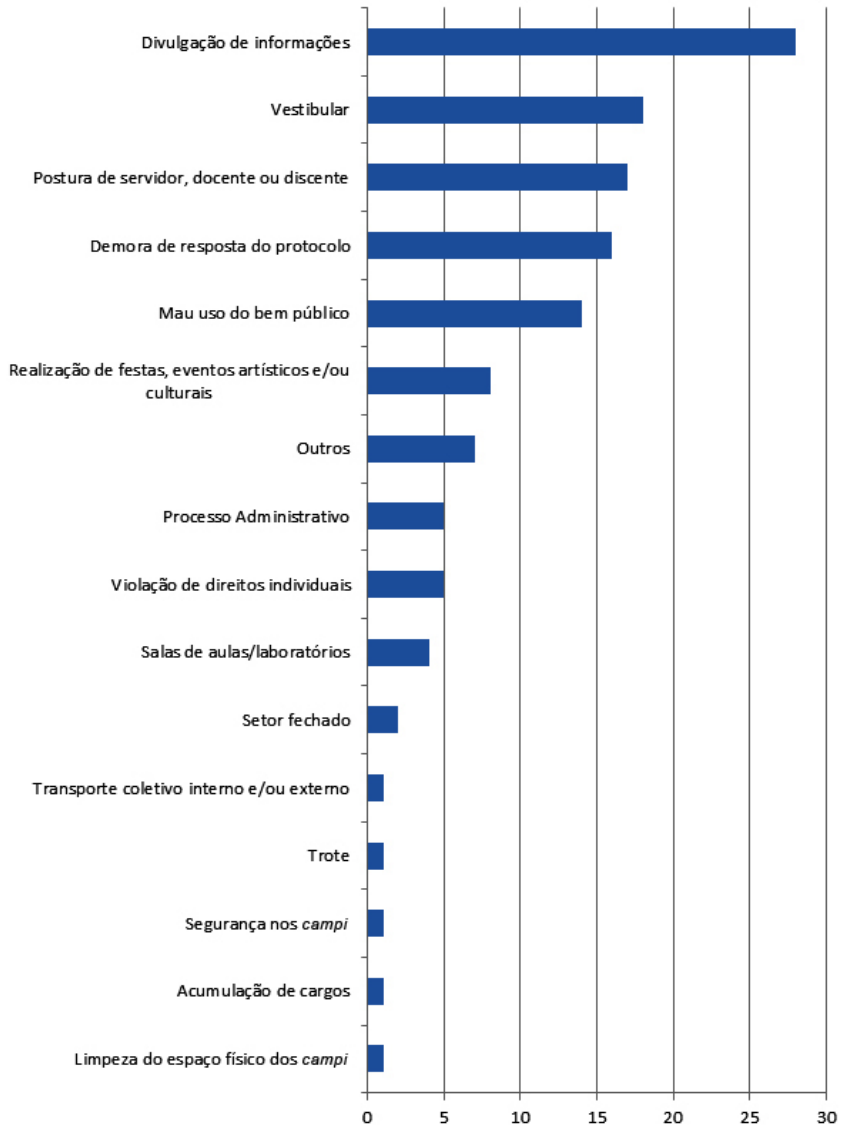


### PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR PÚBLICO

Notamos que houve aumento de 9% nas manifestações do público externo. Acreditamos que um dos fatores esteja relacionado a um maior conhecimento da existência da Ouvidoria, que deve-se também a divulgação do serviço e à reformulação do *site*. As demandas por parte dos discentes e servidores, caíram em relação ao relatório anterior.



## QUANTITATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## 6. Ações propositivas para 2013

Apresentamos a seguir algumas das propostas sugeridas pela equipe da Ouvidoria, e pela comunidade universitária, para melhor aperfeiçoamento, visibilidade e fortalecimento do trabalho da Ouvidoria na Universidade de Brasília:

### Expandir a divulgação do serviço da Ouvidoria na UnB

Sugere-se que a Ouvidoria, juntamente com a SECOM, elabore um material próprio de divulgação (*folder*) para difundir seus serviços nos *campi*. Também sugere-se que o serviço da Ouvidoria seja divulgado em outros materiais da UnB, como o “Guia do Calouro” e o “Caderno de Boas-Vindas”, distribuídos semestralmente aos alunos(as).

### Fortalecer e aprofundar parcerias com outras Ouvidorias

Um dos desafios do trabalho da Ouvidoria da UnB é garantir a permanente troca de experiências e de informações com outras Ouvidorias no intuito de qualificar suas práticas, aprofundar e problematizar o debate sobre o trabalho desenvolvido. Para tanto, é imprescindível uma interlocução contínua com as Ouvidorias (ou serviços similares) que atuam hoje na UnB (Hospital Universitário e CESPE); Ouvidorias Universitárias; Ouvidoria Geral da União; Ouvidoria da SEPPIR, Ouvidoria da Secretaria de Direitos Humanos/PR; Ouvidoria do IPEA; Ouvidoria da Secretaria de Política para Mulheres; entre outras.

### Ampliar a Equipe da Ouvidoria

Tendo em conta a tendência do crescimento de demandas sugere-se que a Ouvidoria passe a ter em 2013, a seguinte estrutura de equipe:

- 2 estagiários(as);
- 2 assessores(as);
- 1 assessor(a) especial no caráter de secretário(a)-executivo(a).

### Aperfeiçoar a página da Ouvidoria

A página da Ouvidoria, como uma importante ferramenta de divulgação do serviço, deve ser permanentemente alimentada com novos tópicos e conteúdos. Sugere-se, por exemplo, que a página disponibilize um espaço “biblioteca” contendo textos, artigos e entrevistas sobre os diferentes temas que permeiam o trabalho da Ouvidoria.

### Aprimorar o Sistema Informatizado (SISOUV)

O Sistema Informatizado da Ouvidoria da UnB representa ferramenta fundamental para o

recebimento e tratamento das manifestações oriundas dos usuários. Entre as medidas necessárias para o seu aprimoramento estão: a utilização de ferramentas que gerem dados estatísticos mais detalhados; a desvinculação do sistema informatizado da Ouvidoria em relação ao Sistema de Extensão (SIEX); a criação de uma ferramenta para medir a satisfação do usuário com a resposta fornecida.

### **Desvincular a Ouvidoria e o SIC**

Atualmente o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) encontra-se vinculado à Ouvidoria, na medida em que está funcionando em seu espaço físico e utilizando sua estrutura de equipamentos (computadores e telefone), e de pessoal. Tendo em vista que o serviço da Ouvidoria não se confunde com aquele desempenhado pelo SIC e, prevendo a necessidade de ampliação da equipe da Ouvidoria, recomenda-se a desvinculação dos referidos serviços.

### **Promover a análise qualitativa das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria**

Os Relatórios semestrais sempre disponibilizaram informações a respeito dos dados estatísticos da Ouvidoria, por meio de gráficos que enfocam o percentual das demandas recepcionadas e o tipo de manifestação enviada. Sugere-se que para os próximos relatórios, para além do auferimento desses dados, sejam realizadas também análises qualitativas dos dados mapeados (especialmente no que se refere aos “assuntos demandados”) e do conteúdo das manifestações para que, a partir dessas análises, se promova recomendações à Administração Superior, a fim de corrigir e qualificar o atendimento ao cidadão no que se refere aos aspectos mais deficitários.

### **Realizar a 2ª edição do Curso “A prática dos Direitos Humanos na UnB”.**

A 1ª edição do Curso (realizada em outubro de 2012) foi muito bem recepcionada pelos servidores. Ao final, os participantes responderam a um questionário de avaliação, pontuando as seguintes sugestões: a) seja incorporado uma carga de horas maior que o curso anterior; b) seja ampliado o número de vagas para inscritos; c) para além dos temas de racismo, homofobia e gênero outros temas de direitos humanos sejam abordados (assédio moral, pessoas com deficiência, indígenas); d) o curso permaneça sendo certificado pelo DGP/PROCAP.



## 7. Considerações Finais

O ano de 2012 se encerra com um saldo bastante positivo para a Ouvidoria da Universidade de Brasília.

O serviço ganhou maior visibilidade, especialmente por conta da realização do curso de formação sobre direitos humanos destinado a servidores da Universidade, como também pela participação da Ouvidoria, desde o início do ano, em eventos internos e externos. Também soma-se a esses fatores a cobertura e a divulgação do trabalho do órgão e de suas atividades pela Secretaria de Comunicação (SECOM).

A Ouvidoria também tem ganhado credibilidade junto a alguns setores acadêmicos, como a Diretoria de Desenvolvimento Social, que tem buscado neste serviço uma parceria para a resolução das demandas mais complexas.

No que tange às manifestações recebidas percebe-se que, desde o relatório de 2011, as demandas mais solicitadas se constituem nos “pedidos de informação” e “reclamação”. Entretanto, ao fazer esse comparativo, verificou-se crescimento constante de demandas relacionadas também às “denúncias”, o que pode significar que o trabalho da Ouvidoria está sendo reconhecido como um canal com competências mais abrangentes. Outro dado verificado neste Relatório foi o uso significativamente maior de demandas pelo Sistema Informatizado, o que vai ao encontro dos esforços da Ouvidoria para que as demandas sejam formalizadas prioritariamente por meio do Sistema, porquanto este agiliza o recebimento, encaminhamento e resposta ao usuário. Quanto ao público usuário da Ouvidoria, verificou-se que a comunidade externa ainda permanece sendo a principal demandante. Acreditamos que este quadro poderá alterar na medida em que a Ouvidoria tiver mais visibilidade dentro da Universidade.

Acerca desse aspecto, a Ouvidoria está empenhada na divulgação de seu trabalho e de suas atribuições junto ao público interno, sem deixar entretanto de levar em conta a evolução estrutural do órgão e sua capacidade de mobilização dentro da Instituição.

Não obstante os bons resultados alcançados ao longo do ano de 2012, ainda existem muitos desafios a serem superados no trabalho da Ouvidoria, tais como: a) aprimoramento do Sistema Informatizado tendo como parceiro estratégico o Centro de Processamento de Dados; b) qualificação permanentemente da equipe; c) apresentação de recomendações às unidades acadêmicas que apresentem *deficits* em seus serviços; d) continuidade à formação dos técnicos-administrativos com a realização de cursos e palestras sobre a prática dos direitos humanos na UnB; e) criação de ferramentas que possam avaliar a qualidade do serviço da Ouvidoria no atendimento que presta ao cidadão; e f) atuação em rede com outras ouvidorias públicas, especialmente em parceria com a Ouvidoria Geral da União e o Fórum de Ouvidorias Universitárias.

Vale referir que a equipe da Ouvidoria tem cumprido importante suporte na sua construção e aprimoramento. Por sua vez, o reconhecimento e o apoio dispensados por parte da Reitoria

e da Vice-Reitoria, desde o funcionamento do órgão, também tem sido fundamental para o desempenho das atribuições da Ouvidoria e legitimidade do seu trabalho no contexto Institucional.

Acreditamos que somente a efetiva participação de toda comunidade acadêmica é capaz de propiciar uma atuação de proximidade com os usuários, comprometida com a resolução dos problemas apresentados e com a afirmação dos direitos humanos no âmbito da Universidade de Brasília.

## 8. Anexos

### Carta do Reitor

Brasília, 19 de outubro de 2012.

Caríssima(o)s colegas,

Expressão concreta da proposta de gestão compartilhada, uma das diretrizes fortes da gestão foi a implantação da Ouvidoria da Universidade de Brasília. Criada para acudir aos direitos de cidadania e contribuir na avaliação e controle da gestão pública, suas funções, desempenhadas por meio da interlocução mediadora entre a Universidade e a comunidade universitária e extra-universitária, orientam-se pelos princípios da democracia participativa, do direito à informação e da transparência dos atos públicos.

Para a sua implantação, levou-se em conta as dificuldades encontradas pela comunidade universitária em assegurar a escuta de suas demandas; a necessidade de se criar ferramentas que garantam direitos, superem situações de violação de direitos humanos e abusos de poder na administração; e, ainda, a necessidade de práticas de prevenção e solução de conflitos por meio de um serviço que privilegie uma atuação de proximidade, comprometida com a resolução dos problemas apresentados.

A Ouvidoria, tendo à frente a ouvidora Flávia Carlet e uma pequena e mobilizada equipe, finalizou seu I Relatório semestral de 2012 e deveria tê-lo apresentado hoje na reunião do Conselho Universitário. Por falta de quórum não houve a reunião mas o Relatório foi distribuído aos presentes e está transcrito na página do órgão no Portal da UnB. Por ele vê-se que a Ouvidoria realizou um total de 780 atendimentos, sendo recebidos 43,9% via email, 51,3% via sistema informatizado, 4,0% via presencial e 0,8% por telefone. O público usuário do serviço da Ouvidoria abrange a comunidade extra-universitária (55,5%), discentes (31,8%), servidores (8,1%) e docentes (4,6%).

Por ser um serviço que envolve diariamente questões referentes à cidadania e os direitos humanos, e por lidar com um público cada vez mais exigente dos seus direitos, o trabalho da Ouvidoria precisa ser constantemente aperfeiçoado. Para tanto, tem tido como desafios: sensibilizar e esclarecer servidores, discentes e dirigentes para o papel que desempenha (chamo a atenção para o curso realizado esta semana A Prática dos Direitos Humanos na UnB com o objetivo de debater o papel das ouvidorias públicas na defesa de grupos passíveis de discriminação); garantir a permanente troca de experiências e informações com outras Ouvidorias com vistas a qualificar suas práticas, aprofundar e problematizar o debate sobre o trabalho desenvolvido; investir no aperfeiçoamento de sua equipe (seja no que se refere estar apta a lidar com temas sensíveis e recorrentes como a prática do racismo, do assédio moral e da discriminação de gênero, seja para qualificar o atendimento ao cidadão); e, por fim, fornecer subsídios para avaliação e melhoria da gestão universitária através dos dados e informações gerados em seu sistema informatizado.

A implantação da Ouvidoria da Universidade de Brasília insere-se num projeto de Universidade de dimensão emancipatória, configurando-se em uma iniciativa cujo sentido político está voltado à concretização de direitos individuais e coletivos e à ampliação dos espaços de participação social na gestão pública. A Ouvidoria deve ser entendida como patrimônio da comunidade, cujos valores estão comprometidos com a construção de um ambiente mais dialógico, transparente e participativo.

Um abraço, José Geraldo.

## Matérias publicadas pela UnB Agência

Brasília, 15 de outubro de 2012.

### **Ouvidoria promove curso sobre Direitos Humanos na UnB**

Temas como homofobia, racismo e violência vão estar em debate nos dias 17 e 18 de outubro

*Jairo Macedo - Da Secretaria de Comunicação da UnB*

Com o intuito de discutir e avaliar os direitos de vulneráveis e discriminados, a Ouvidoria da Universidade de Brasília promove, nesta semana, o curso de formação A Prática dos Direitos Humanos na UnB. Nos dias 17 e 18 de outubro, cinco palestras – quatro delas ministradas por professores da UnB – serão realizadas no auditório da Reitoria e no ICC Sul, no campus Darcy Ribeiro.

Primeira iniciativa do órgão na área, o curso conta com o apoio do Gabinete da Reitoria, da Secretaria de Comunicação (Secom) e da Coordenadoria de Capacitação (PROCAP), vinculada à Diretoria de Capacitação, Desenvolvimento e Educação (DCADE) do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP). Foram disponibilizadas 25 vagas no site do DGP, especificamente para funcionários técnico-administrativos e prestadores do SICAP – todas elas preenchidas em menos de dois dias.

Estes inscritos terão acesso à programação completa, o que inclui as palestras do dia 18: A Universidade e a Violência Contra a Mulher, ministrado por Livia Gimenes Dias, doutoranda em Direito pela UnB, e Homofobia nas universidades: uma realidade a ser enfrentada, apresentado por Jaqueline Gomes de Jesus, doutora em psicologia social, também pela UnB.

A ouvidora Flávia Carlet, organizadora do evento e mediadora de duas palestras, divide em duas frentes a intenção do curso. “O encontro se motiva, primeiramente, pela importância de haver uma qualificação melhor dos servidores técnico-administrativos quanto a esse tema, em especial às questões do racismo, da homofobia e da violência contra a mulher. “São temas que vemos como urgentes dentro da universidade”, afirma Flávia Carlet. O segundo ponto, acredita ela, se baseia na própria Ouvidoria, que entrou em funcionamento há cerca de um ano e meio.

“Queremos divulgar cada vez mais o papel que a Ouvidoria pode desempenhar na temática de grupos vulneráveis e discriminados. É preciso dar visibilidade à Ouvidoria junto a esses funcionários e toda comunidade acadêmica”.

Jaqueline Gomes de Jesus endossa o caráter de formação do evento: “O curso é fundamental, na medida em que é uma ação de capacitação para formar toda a comunidade e esse público específico de funcionários. A batalha contra a discriminação não funciona só no âmbito

cognitivo, mas também afetivo, de trabalhar a sensibilidade em perceber e ouvir o outro. E, se os ouvidores estão aí para ouvir, a proposta tem tudo a ver”, brinca ela.

**ABERTO AO PÚBLICO** - No dia 17, o evento será aberto para toda a comunidade, entre professores, docentes e funcionários. O propósito é introduzir ao público em geral a Crítica aos Direitos Humanos, em palestra do Reitor José Geraldo de Sousa Junior, e em seguida discutir o papel das ouvidorias públicas - com José Eduardo Romão, Ouvidor Geral da União, e mediação da própria Flávia Carlet.

Ela sublinha a importância em pensar a ouvidoria dentro do âmbito universitário. “É nosso papel defender e promover os direitos à cidadania e de todas as pessoas que procuram o serviço da Ouvidoria. É um trabalho amplo, que abarca não só pedidos de informação sobre a vida universitária - como é comum se pensar -, mas, também, de denúncias sobre violações dos direitos individuais e coletivos”.

Para Flávia Carlet, é preocupante o fato dos funcionários técnico-administrativos, ou mesmo alunos e docentes, não enxergarem na Ouvidoria esse espaço para denúncia. “São poucas as denúncias que recebemos a respeito de homofobia, de racismo e de violência contra mulher – justamente o eixo em que gira o curso de formação – e temos problematizado as razões disso. Primeiramente porque nem sempre as pessoas enxergam essas práticas abusivas dentro dos campi. Além disso, quando são detectadas essas infrações, a Ouvidoria não é percebida como um canal de comunicação entre o indivíduo que sofreu discriminação e a direção da UnB. A realização do curso é uma oportunidade para dizer a todos que estamos à disposição”.

Formada hoje por cinco funcionários, a Ouvidoria foi criada para recepção e encaminhamento de demandas da sociedade para a universidade. Caso necessário, será mantida sob sigilo a identidade do manifestante.

Em vias da implantação do novo sistema de cotas, que dilatária a inserção de negros, índios e estudantes da rede pública, a comunidade universitária está alheia a esses temas? “Eu não usaria a palavra 'alheia'”, opina Flávia Carlet, “mas acredito que não se tem debatido o suficiente. O curso de formação A Prática dos Direitos Humanos na UnB servirá, em última instância, como termômetro para saber até onde vai o interesse dos funcionários técnico-administrativos sobre essa problemática. O preconceito no Brasil é difuso, funciona de uma forma que nem sempre o percebemos no nosso ambiente de trabalho. Queremos saber em que medida isso acontece aqui dentro e qual o papel da Ouvidoria e Decanatos a respeito”.

Para Jaqueline Gomes, “a falta de educação quanto à diversidade é generalizada, não depende da escolaridade. Não somos educados para isso desde o ensino fundamental. Portanto, estudantes do nível superior, ou de qualquer nível de ensino ou classe social, podem ser agentes de discriminação. Não há ainda um estudo acadêmico específico sobre os funcionários administrativos, o que acrescentaria muito na discussão”.

RELATÓRIO – A Ouvidoria da UnB aproveita ainda a ocasião para o lançamento e distribuição do seu Primeiro Relatório Semestral de 2012, terceira edição do documento que presta contas a respeito do trabalho realizado pela Ouvidoria. [Clique aqui](#) e acesse a versão virtual do relatório.

Brasília, 17 de outubro de 2012.

### **Ouvidoria da UnB inaugura curso de formação inédito**

Entre outros temas, A Prática dos Direitos Humanos na UnB vai debater o papel das ouvidorias públicas na defesa de grupos passíveis de discriminação

*Jairo Macedo - Da Secretaria de Comunicação da UnB*

A Ouvidoria da Universidade de Brasília inaugurou nesta quarta-feira, 17, o curso de formação inédito A Prática dos Direitos Humanos na UnB. Em pauta, uma introdução crítica aos direitos humanos, bem como a discussão do papel das ouvidorias públicas na defesa de grupos passíveis de discriminação – notadamente negros, homossexuais e mulheres. Como público-alvo em especial, os servidores técnico-administrativos da Universidade. Na quarta-feira, o evento foi aberto também a toda a comunidade acadêmica. Na quinta-feira, 18, que guarda mais duas palestras, as atividades são reservadas aos servidores inscritos.

Flávia Carlet, chefe da Ouvidoria da UnB e organizadora do evento, divide as intenções do curso em três frentes. Primeiramente, o reconhecimento de que a violação de direitos humanos é uma realidade e que as universidades públicas e privadas não ficam à parte. Em seguida, motivar o reconhecimento diante de situações de violação dos direitos humanos – no que, acredita Flávia, os servidores têm papel fundamental quando se trata da Universidade. E ainda, em última instância, dar visibilidade aos canais e serviços da Ouvidoria, que devem fazer-se conhecer pela população.

“O curso foi pensado para atender o eixo de percepção que a Ouvidoria da Universidade teve das relações cotidianas na UnB. O curso retoma a ideia de trabalho decente e afirmação da dignidade do servidor. O tema é atual e, em uma estrutura institucional complexa como a UnB, tem segmentos que são muito ativos em seu protagonismo”, afirmou o reitor José Geraldo de Sousa Junior, presente na abertura do curso, lembrando o caso dos grupos que representam negros e homossexuais dentro dos campi. “São pessoas fortes, pró-ativas, e é claro que têm reivindicações muito específicas”, completa.

Palestrante da atividade de inauguração, o reitor aproximou a discussão dos direitos humanos à história da Universidade de Brasília. “Os direitos humanos são uma referência do próprio projeto da UnB. Basta ver que, em nosso estatuto, o artigo que define a finalidade da Universi-

dade insere esses direitos como um dos objetivos. Ainda hoje, é necessária a reafirmação dos direitos humanos como estruturantes do próprio projeto da Universidade”, afirmou.

COTAS - Como exemplo prático dessa postura, o reitor citou o pioneirismo brasiliense na inclusão de cotas para negros, índios e estudantes da rede pública nos vestibulares da instituição. “Observem que a UnB estava na base da política de cotas há anos. Quando o Supremo Tribunal Federal examinou nosso sistema e o entendeu como moral e legítimo, criou os primeiros mecanismos para que a prática fosse universalizada, de forma vinculante e normativa.” Para ele, foi a partir daí - do exemplo dado pela Universidade de Brasília - que o Congresso foi sensibilizado a trabalhar essa possibilidade de justiça social.

Nesse campo, José Geraldo lembrou um texto do sociólogo Boaventura de Sousa Santos que, segundo ele, resume a questão proposta às universidades a partir da experiência da UnB. “No debate do Supremo, chegou um texto do Boaventura que lembrou o dever das instituições públicas em prover o equilíbrio entre a igualdade e a diferença. Trabalhar com a igualdade quando a diferença hierarquiza, e trabalhar pela diferença quando a igualdade inferioriza”. Ele observa que estes princípios estão na Constituição e, nela, são entendidos como direitos fundamentais.

Em sua palestra, José Geraldo observou que o combate ao preconceito é um processo contínuo. “Tomemos cuidado: há declarações de direitos humanos, há legislação, mas nem a história nem as ideias são estáticas. Elas estão inseridas em um movimento contínuo e permanente. Os direitos humanos são a história desse direito reconstruído continuamente.”

Como exemplo dentro da Universidade, o reitor citou o caso de Marcelo Caetano Zoby, estudante de Ciência Política que, embora biologicamente mulher, não se entendia como tal. Sob decisão do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (Cepe) da UnB, Marcelo teve o direito de usar, ao menos nos documentos internos da instituição, o nome que escolheu para si. “A Ouvidoria da UnB é fundamental nesse tipo de caso, uma vez que trabalhamos para acompanhar essas redefinições de linguagem de gênero. É preciso cuidado com as nomeações, pois elas são construção de sentido. A língua constrói sentido e pode exercer função discriminatória, pré-concepções que nós, conscientemente ou não, inserimos na nossa fala diária.

AUTONOMIA – Flávia Carlet lembrou que, há quatro anos, quando ainda candidato a reitor, José Geraldo de Sousa Junior incluiu em sua plataforma de gestão (autodefinida como “gestão compartilhada”) a proposição e implementação de uma Ouvidoria na UnB. Até 1997, havia uma ouvidoria no âmbito acadêmico, mas ela foi “desativada e só foi retomada com a gestão atual”, contou. Em 2009, a Ouvidoria da UnB foi reativada e, dois anos depois, por meio do Conselho Universitário (Consuni), foi inserida formalmente na estrutura da instituição. “De lá para cá, se concretizou e seguirá em pleno funcionamento”, conclui Carlet.

O próprio José Geraldo de Sousa sublinha essa concretude: “O Conselho Universitário aprovou como integrante da estrutura da UnB e, como tal, tem absoluta autonomia para trabalhar questões delicadas dentro dos campi”. Ele afirma radicalizar essa autonomia, no que



aproxima o exemplo da Ouvidoria com a Secretaria de Comunicação (Secom). “Em um universo como este todos querem imprimir uma direção à informação, e nos pressionam para isso, mas jamais orientei um formato de informação e notícia”, garante o reitor. Ele afirma que a Ouvidoria, assim como a Secom, trabalham com o conceito de credibilidade e não podem se apartar disso. “Ambos os órgãos ajudam a entender as instituições e precisam agir livremente para constatar, por exemplo, o que há de preconceito e discriminação aqui dentro”.

**PROMOÇÃO** - José Eduardo Romão, Ouvidor-Geral da União, também palestrante, afirmou que “as ouvidorias têm papel essencial na defesa e promoção de direitos humanos”. Para ele, não se pode mais realizar direito sem democracia e, entendido isso, os titulares dos direitos democráticos devem ser ouvidos por meio dessas ouvidorias públicas. “Em termos gerais, esses órgãos trabalham pelos direitos em âmbitos administrativos e não o fazem isoladamente, mas fazendo a ponte direta entre os grupos sociais e conselhos, conferências, ministérios e defensorias públicas”, observou Romão.

Como função prática dessas ouvidorias, José Eduardo Romão enumera três pontos: ouvir, qualificar e mediar. “Cabe às ouvidorias a função de ouvir, o que significa acolher o que é dito no contexto em que é enunciado, reconhecendo o sujeito a partir de suas particularidades. Em seguida, qualificar a manifestação como uma representação válida de exigência de direito. Finalmente, é preciso mediar os interesses de cada grupo ou indivíduo, transformando o conflito em uma oportunidade de chegar a um ponto comum e uma resolução prática.”



**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](mailto:unb@unb.br)

