

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2013 DA
OUVIDORIA

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2013 DA
OUVIDORIA

Reitor

Ivan Marques de Toledo Camargo

Vice-Reitora

Sônia Nair Bão

Decana de Assuntos Comunitários

Denise Bomtempo Birche de Carvalho

Decano de Pesquisa e Pós-Graduação

Jaime Martins de Santana

Decano de Administração

Luís Afonso Bermúdez

Decana de Gestão de Pessoas

Gardênia da Silva Abbad

Decana de Extensão

Thérèse Hofmann Gatti Rodrigues da Costa

Decano de Ensino de Graduação

Mauro Luiz Rabelo

Decano de Planejamento e Orçamento

Carlos Alberto Müller Lima Torres

Chefe do Gabinete do Reitor

Humberto Abdalla Júnior

Ouvidora

Eurides Araujo Costa Pessoa

Equipe da Ouvidoria

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Valéria Ferreira de Moraes (estagiária)

Elaboração

Eurides Araujo Costa Pessoa

Flávia Ribeiro M. do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Revisão textual

Flávia Ribeiro M. do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Projeto Gráfico e Diagramação

Secretaria de Comunicação

Ilustração da capa

Textura inspirada em painel de ladrilhos do Instituto de Química

SUMÁRIO

Agradecimentos	5
Apresentação	6
Informações Gerais	7
Equipe Ouvidoria	8
4. Participação da Ouvidoria em eventos e cursos	9
4.1 Treinamento Operacional do SISOUVIDOR	9
4.2 Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública: a prática do direito do cidadão à informação e à comunicação	10
4.3 Gestão de Ouvidoria no Setor Público: ênfase na comunicação	11
4.4 Caravana das Ouvidorias do Centro-Oeste: rumo ao sistema participativo	12
4.5 Fórum Nacional das Ouvidorias das IFES – XIII Encontro do Fórum Nacional	13
5. Dados Estatísticos	15
5.1 Demandas recebidas	15
5.2 Demandas por tipo de manifestação	16
5.3 Demandas por tipo de acesso	17
5.4 Demandas por público	17
5.5 Demandas por assunto	18
5.6 Setores mais demandados	20
6. Importância do papel do Consultor	24
7. Comparativo dos relatórios de 2011, 2012 e 2013	25
8. Divulgando o papel da Ouvidoria na UnB	42
9. Considerações Finais	46
10. Anexos	47
10.1 Memorando n. 371/2013, de 3/10/2013.	47
10.2 Carta FNOU	49
10.3 Resolução CONSUNI – criação e Regimento da Ouvidoria	52
10.4 Instrução Normativa	58

Agradecimentos

Ao Reitor, à Vice-Reitora, aos(às) Decanos(as), aos Titulares das Unidades Acadêmicas, Administrativas, dos Centros e Órgãos Complementares, em especial os nossos consultores que têm respondido às manifestações apresentadas para resposta ao demandante, compreendendo o cidadão como agente de controle social, responsável por mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados.

Isso demonstra, também, responsabilidade e entendimento do importante papel da Ouvidoria quanto ao trato dos assuntos apresentados por intermédio das manifestações e compromisso com a resposta para o usuário dos serviços oferecidos pela Universidade de Brasília.

À Secretaria de Comunicação, ao Centro de Seleção e de Promoção de Eventos, à Subsecretaria de Comunicação Administrativa (protocolo da Reitoria), os quais tornaram possível a confecção e distribuição deste Relatório.

1. Apresentação

Este segundo relatório de 2013 se propõe a apresentar um comparativo das ações realizadas ao longo dos três anos de existência da Ouvidoria. Foi um período de intenso trabalho para a consolidação desse importante instrumento de gestão, em que as mídias institucionais utilizadas para a publicização do papel da Ouvidoria da UnB teve função importante para o aumento da participação da comunidade universitária, permitindo visualizar os gargalos que impedem o pleno desenvolvimento da Universidade bem como apresentar sugestões de mudanças de atitudes e comportamentos.

Nesse sentido, a Ouvidoria convida a comunidade universitária a perceber essa Instituição como espaço para a prática social transformadora, onde é possível exercitar também a responsabilidade, o comprometimento e o respeito para com o(a) cidadão(ã) que busca os seus serviços.

A ampliação de tal percepção, no entendimento da Ouvidoria, evitaria a ocorrência e a recorrência de manifestações (reclamações, denúncias) recepcionadas tanto da comunidade interna como da externa que parecem traduzir a falta de vontade de fazer, e de fazer bem feito, com dedicação e zelo, e que pode ser traduzido em ações pouco proativas, tais como:

- por desídia ou descaso, se deixa para amanhã o que se pode fazer agora, hoje;
- por descumprimentos de prazos, dos protocolos institucionais e indefinição dos processos;
- gestores-professores e gestores-técnicos ignoram normas, resoluções e exigências da Lei;
- atos de intolerância, desrespeito, abuso de poder, assédios moral e sexual que ainda denigrem e dificultam a boa convivência.

Na Ouvidoria da UnB, a recorrência de manifestações que indicam a carência do tratamento do labor diário com a atenção, a dignidade, o decoro, o zelo, a eficiência e eficácia e com a consciência dos princípios morais que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, nos parece, neste momento, assunto que deve ser objeto de urgente reflexão por todos os segmentos da comunidade universitária.

Finalmente, é pertinente lembrar que, no âmbito da Administração Pública Federal, a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos por meio dos processos administrativos, atos, comportamentos e atitudes, estão amparados pela Lei n. 8.112/1990, Lei n. 9.784/1999, Anexo do Decreto n. 1.171/1994, que trata do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

2. Informações Gerais

Criada pela Resolução n. 7/2011 do CONSUNI, a Ouvidoria da Universidade de Brasília é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor (GRE). Contudo, resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse importante canal de comunicação entre a comunidade em geral e a comunidade universitária (professores, estudantes, técnicos-administrativos e colaboradores).

A Ouvidoria é a voz do cidadão, é a interlocutora e a mediadora entre o autor da demanda e as várias áreas da Instituição, com vistas à constante melhoria dos serviços prestados pela Universidade, consolidando importante instrumento do estado democrático de direito e de promoção de justiça social.

A imparcialidade, o respeito à pessoa e a isenção de juízo de valor norteiam as ações do trabalho prestado e, seja qual for a situação, os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, entre outros, são respeitados.

No trabalho inerente à Ouvidoria Pública, a Ouvidoria da UnB tem desenvolvido ações proativas, levado informações à comunidade acerca de temas como: assédios sexual e moral e direitos e deveres dos cidadãos e socialmente comprometida realiza o seu papel de:

- receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa e pelo seu encaminhamento às autoridades competentes;
- reconhecer os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, buscando fomentar a equivalência para que tenham igualdade de tratamento;
- tratar as demandas apresentadas com equanimidade visando fazer com que o 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, às pessoas que trabalham com o público sejam recicladas com vistas a alcançar a prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã).

Um desafio para a Administração Pública é alcançar a excelência dos serviços prestados ao(à) cidadão(ã). Para tanto, as ouvidorias têm desempenhado um importante papel e, nesse contexto, a Ouvidoria da UnB tem atuado como instigante do processo de transparência da gestão pública e do processo democrático de direito, considerando que traz para dentro da Administração o pensamento e a voz do(a) cidadão(ã), e garante ao(à) cidadão(ã), quando solicitado, a preservação da sua identidade (sigilo do nome) e o direito à resposta.

3. Equipe Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria é composta pela Ouvidora, três Assessoras Técnicas e uma estagiária. A função da Ouvidora consiste, sobretudo, na representação do(a) cidadão(ã) dentro da Universidade de Brasília, garantindo a ele(a) resposta por escrito às indagações e questões apresentadas no menor prazo possível, com clareza e objetividade. A Assessoria Técnica atua no atendimento dos(as) cidadãos(ãs) via sistema SISOUV, carta, *e-mail* e pessoalmente, além de pré-atendimento via telefone.

Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao(à) interessado(a).

Em cumprimento ao que estabelece o Regimento Geral da Universidade, a Ouvidoria da UnB possui a seguinte estrutura administrativa, composta por servidoras da Universidade:

- 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).

4. Participação da Ouvidoria em eventos e cursos

A Ouvidoria participa, constantemente, de palestras e cursos objetivando a capacitação da sua equipe. Os atendimentos prestados à comunidade exigem postura não apenas de escuta qualificada, mas relevante ao estabelecer o processo dialógico e mediador entre a Instituição e seus vários setores. Nesse sentido, a Ouvidoria participou no período de junho a novembro de 2013 dos eventos a seguir descritos.

4.1 Treinamento Operacional do SISOUVIDOR



Fonte: www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostrarEventoCompleto&codigo=32

Foi realizado no dia 8/8/2013 o treinamento no Sistema SISOUvidor, o qual consiste em um programa do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) que recebe manifestações de servidores de todo o País. Neste evento, com a participação da Ouvidoria da UnB e de outras 19 ouvidorias de universidades federais, foram repassadas informações de como operar esse mecanismo. O MP apresentava dificuldade no acesso imediato a todas as universidades. A demanda era encaminhada ao Ministério da Educação, que repassava à instituição de ensino as manifestações. Esse caminho atualmente está simplificado: o MP se dirige às Instituições Federais de Ensino Superior e o usuário recebe diretamente da Instituição a resposta acerca da demanda protocolada no Ministério.

4.2 Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública: a prática do direito do cidadão à informação e à comunicação



Ouvidora da EBC, Regina Lima; Diretor-Presidente da Empresa, Nelson Breve; e Ouvidor-Geral da República, José Eduardo Romão.



Ouvidora da UNB, Eurides Pessoa, e ouvidores de outras nacionalidades. Fotos: arquivo Ouvidoria da UNB.

Nos dias 24 e 25 de junho, a Empresa Brasil de Comunicação, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União, promoveu o Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública: a prática do direito do cidadão à informação e à comunicação, com a participação de Ouvidores da Argentina, México, Canadá, Colômbia e Espanha e de várias ouvidorias nacionais.

Foi uma oportunidade de trocar experiências e conhecer o trabalho de Ouvidorias que já existem há bastante tempo, conhecendo os caminhos percorridos e as estratégias que foram bem-sucedidas.

A opinião do usuário é muito importante para um serviço que busca qualidade no atendimento. Dar valor a essa indispensável colaboração é fundamental e estar atento à veloci-

de nas respostas também é imprescindível, considerando a evolução constante dos recursos tecnológicos.

Restou claro que a população brasileira está, a cada dia, formando uma consciência crítica com relação aos seus direitos e, quando esses não são respeitados, a Ouvidoria é o agente público disponível para que a voz do cidadão seja ouvida. Por meio do importante papel mediador das ouvidorias, muitos problemas são resolvidos mediante o reestabelecimento do diálogo entre as partes, evitando, inclusive, judicialização dos processos.

As ouvidorias são agentes de transformação dos órgãos públicos e privados; os dados gerados são instrumentos de autoavaliação, visando à melhoria dos serviços prestados.

4.3 Gestão de Ouvidoria no Setor Público: ênfase na comunicação



Ouvidora da UnB, Eurides Pessoa, e ouvidores de instituições públicas e privadas do Brasil.

Foto: arquivo Ouvidoria da UnB.

O curso ocorreu em Brasília, nos dias 27 e 28 de junho de 2013, promovido pelo Instituto Nacional de Capacitação, ministrado pelo Professor Doutor Luiz Carlos Iasbeck. O curso teve o objetivo de fazer o participante compreender a Ouvidoria nas Instituições Públicas como função de Comunicação, alinhando-a com as demais funções da comunicação institucional. O curso teve a participação de Ouvidores de vários estados e de diversas áreas de atuação. A programação modular abordou, aproximadamente, 36 temas, divididos em cinco módulos:

- Ouvidoria como Área de Comunicação Organizacional;
- Competências Comunicativas: Ouvidoria, lugar de comunicação;
- Ética e Cidadania em Ouvidoria;
- Pensando a Ouvidoria;
- Planejando a Ouvidoria.

A participação em cursos como esse fortalecem, na equipe Ouvidoria, o compromisso de abraçar o conceito progressivo do estado democrático de direito, o conhecimento para alinhamento dos interesses da Instituição, do cidadão e do governo federal, uma vez que estabeleceu como meta a contínua proximidade da Administração Pública com o cidadão, por meio da “Gestão para a Cidadania”, forma de governança que busca a inserção efetiva do cidadão nas decisões governamentais.

4.4 Caravana das Ouvidorias do Centro-Oeste: rumo ao sistema participativo



Governador do Mato Grosso, Silval Barbosa (ao centro e ao lado esquerdo à primeira-dama, Roseli Barbosa).



Ouvidor-Geral da República, José Eduardo Romão.

O projeto Caravanas das Ouvidorias: rumo ao sistema participativo foi promovido pela Ouvidoria-Geral da União em parceria com a Secretaria-Geral da Presidência da República, contando ainda com o apoio do Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde. Esse evento teve por objetivo divulgar as informações acerca de ouvidorias públicas em torno

de troca de experiências e realidades. Essa dinâmica foi dividida por regiões brasileiras para melhor participação dos ouvidores nos encontros. A Ouvidoria da UnB participou da caravana do Centro-Oeste, realizada no Estado de Cuiabá, MT, entre os dias 24 e 25 de julho de 2013.



Ouvidora da UnB, Eurides Pessoa. Fotos: arquivo Ouvidoria da UnB.

Durante essa primeira caravana em que a Ouvidoria da UnB participou, foram apresentados e discutidos mecanismos de fortalecimento das ouvidorias e de fomento à participação da sociedade na Administração Pública. Os seguintes temas foram abordados pelos palestrantes:

- A Ouvidoria Geral do Estado – A Ouvidoria e sua Atuação em Rede;
- A Lei de Acesso à Informação e as Ouvidorias Públicas;
- A Ouvidoria Ativa;
- Participação Social como Método de Governo.

4.5 Fórum Nacional das Ouvidorias das IFES – XIII Encontro do Fórum Nacional

Esta Ouvidoria participou também do XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), ocorrido entre 13 e 15 de novembro de 2013, em Recife, PE.

O encontro contou com a participação de Mário Néelson Alves Jr, Sócio-Diretor da OMD Soluções para Ouvidorias, Consultor na implantação e organização de ouvidorias em órgãos públicos e empresas privadas e ex-Ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina; Karla Júlia Marcelino, Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores de Pernambuco; Adriana Eugênia, Ouvidora da Universidade Estadual de Campinas; Josué Fermon, Ouvidor-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Ivan Vieira de Melo, Ouvidor-Geral da

Universidade Federal de Pernambuco; palestrantes e apresentadores dos temas a seguir:

- A Ouvidoria como Ferramenta de gestão;
- Ouvidorias e Assédio Moral;
- Mediação de Conflitos em Ouvidorias;
- O Contexto da EBSERH no Sistema de Saúde Brasileiro;
- O Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior de Pernambuco: relatos de uma experiência regional.



Alan Santos de Oliveira, Presidente do FNOU.



Composição da Mesa de abertura do evento. Fotos: arquivo Ouvidoria da UnB.

O resultado desse encontro foi a elaboração da Carta de Recife por todos os membros da diretoria do FNOU e participantes do encontro. Os organizadores publicaram a Carta (anexa ao Relatório) na página do Fórum (www.fnou.com.br).

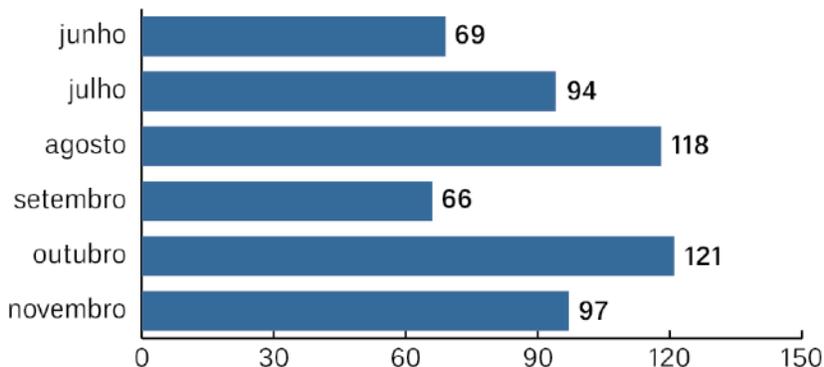
5. Dados Estatísticos

Neste II Relatório de 2013 houve crescimento significativo de registros de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnB. Isso pode ser justificado pelo aumento na divulgação dos trabalhos oferecidos pela Ouvidoria e pelo interesse das comunidades universitária e externa em usufruir dos serviços prestados pela UnB. Os dados foram coletados no período de 1º de junho de 2013 a 30 de novembro de 2013 e elaborado entre os meses de dezembro de 2013 e janeiro de 2014, cumprindo novamente o estabelecido no § 2º do art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, no que diz respeito à apresentação semestral de relatórios à Reitoria e ao Conselho Universitário (Consuni).

No período mencionado, foram computadas 565 manifestações, sendo 513 respondidas pelos centros de custo da Universidade e 52 ainda não finalizadas por falta de posicionamento desses centros. É possível verificar um crescimento de 186 manifestações, ou seja, aumento de 32,9% em comparação ao relatório anteriormente apresentado. É necessário destacar, novamente, a importância do papel da Ouvidoria na UnB: de não possuir caráter fiscalizador ou punitivo, mas conciliador. O objetivo é a mediação entre o usuário e a Administração que busca por melhoria nos serviços prestados pela Instituição. É preciso reconhecer que esse canal de comunicação representa, de forma transparente, parceria entre os gestores e o público que a procura. É compreensível que, em alguns casos, o prazo para a resposta ultrapasse o tempo solicitado pela Ouvidoria. Mas é importante frisar que o usuário e a Ouvidoria esperam um posicionamento institucional, o qual comunique as providências que estão sendo adotadas e quais já estão em andamento. Por isso, necessário reforçar a importância de uma resposta ao usuário dentro do prazo de modo a finalizar a demanda.

5.1 Demandas recebidas

Manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria no período de 1º de junho a 30 de novembro de 2013:

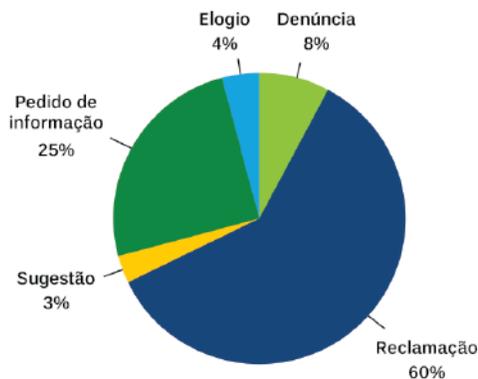


Outro fator importante a ser destacado é a maneira como o usuário busca pelos serviços da Ouvidoria. O interessado registrará sua manifestação e poderá, caso solicitado, tramitar o processo de forma sigilosa, sendo seu nome não divulgado nos documentos. Importante salientar que a Ouvidoria não recebe manifestações anônimas. Neste semestre, foram contabilizados 503 registros nominais e 62 sigilosos (10,9% dos registros). Esse resultado, pode-se concluir, deve-se ao fato de o interessado evitar represálias, perseguição ou algum tipo de assédio. O objetivo da Ouvidoria da UnB é reduzir ainda mais esse número de registros sigilosos e mostrar ao usuário a seriedade que a Instituição tem em tratar seus processos.

Dessa forma, pedimos a participação de todos os colaboradores da UnB para encontrarmos esse bom resultado.

5.2 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da UnB recebe e encaminha elogios, pedidos de informação, sugestões, reclamações e denúncias apresentadas pelas comunidades universitária e externa, conforme previsto no nosso Regimento e apresentado no portal www.ouvidoria.unb.br.



Em comparação ao relatório anterior, o número de registros neste semestre aumentou 32,9%, resultado da divulgação dos nossos serviços e do interesse das comunidades que buscam por um serviço com qualidade cada vez melhor.

O número de denúncias e reclamações caiu 4%, e os índices de elogios e sugestões aumentaram 2%. Esse resultado é satisfatório, sendo possível observar o reconhecimento do trabalho institucional e a busca por melhorias em seus serviços por parte do usuário da Ouvidoria.

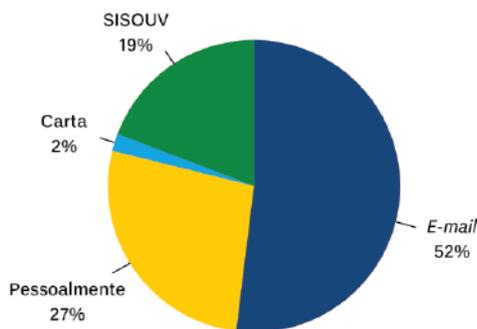
A seguir, estão detalhados os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de junho a 30 de novembro de 2013.

5.3 Demandas por tipo de acesso

Neste semestre, houve aumento nas manifestações registradas por acesso pessoal, de 14% para 27%, e por *e-mail*, de 40% para 52%, e decréscimo via SISOUV, de 42% para 19%. Em cumprimento ao relatório anterior, no que diz respeito às ações propositivas para a gestão 2013-2015, e objetivando centralizar os registros de manifestações via sistema SISOUV, a Ouvidoria da UnB encaminhou o Memorando n. 0488/2013/Ouv/GRE, de 3/12/2013, ao CPD com o intuito de minimizar os problemas encontrados no sistema e facilitar o registro do usuário.

Entre as solicitações que foram feitas ao CPD, estão:

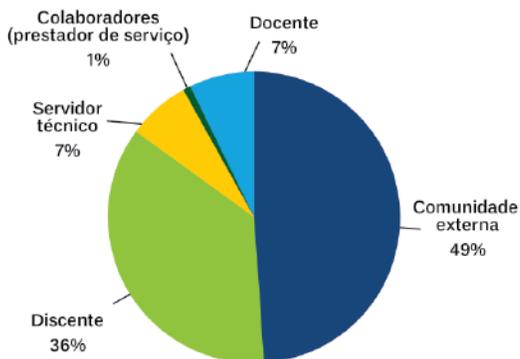
- desvincular o SISOUV do Sistema de Controle de Acesso (SCA) e do Sistema de Extensão (SIE), reduzindo para o usuário a quantidade de campos obrigatórios no SISOUV;
- permitir que os usuários, Assessoria da Ouvidoria e Consultores anexem arquivos às manifestações;
- gerar dados estatísticos por setor (acadêmico e administrativo);
- dar exclusividade à equipe da Ouvidoria no preenchimento do campo “Assunto” da manifestação, a fim de evitar possíveis erros e inconsistências.



5.4 Demandas por público

Neste Relatório, foi incluído o item “Colaborador (prestador de serviços e estagiário)” com o objetivo de deixar ainda mais claro o público que busca pelos nossos serviços. Assim, comparado ao relatório anterior, a margem percentual pouco foi alterada, com exceção do público discente, que caiu de 43% para 36%. A demanda da comunidade externa, em sua maioria, inclui os assuntos “Curso/concurso”, “Pedido/divulgação de informação” e “Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)”.

Abaixo, segue a ilustração do tipo de público que busca pelos nossos serviços.



5.5 Demandas por assunto

No quadro a seguir, é demonstrado o quantitativo por assunto das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da UnB entre os meses de junho a novembro de 2013. Novamente os itens “Pedido/divulgação de informação”, “Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente”, “Demora excessiva na resposta de demanda” e “Infraestrutura dos *campi* (limpeza, endereçamento, iluminação etc.)” apareceram entre os quatro mais demandados pelos usuários.

Importante frisar que no item “Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente” estão incluídos os seguintes tipos de manifestações: denúncia, reclamação e elogio.



5.6 Setores mais demandados

A tabela a seguir está organizada por número de demandas para cada setor da UnB e por ordem alfabética, respectivamente.

Neste semestre, a Biblioteca Central (BCE) recebeu 122% a mais de manifestações que no anterior. O principal tipo de manifestação foi a reclamação e os assuntos mais demandados foram: “Perturbação do espaço universitário (barulho, festas etc.)”, em referência ao excesso de barulho dentro da Biblioteca, incluindo conversas paralelas de seus usuários, “Infraestrutura dos *campi* (limpeza, endereçamento, iluminação etc.)”, em relação a quedas de energia, quedas no acesso à internet e bebedouros inapropriados para uso e a “Segurança nos *campi*”, devido aos frequentes furtos ocorridos no interior da BCE.

Conforme anteriormente mencionado, o CESPE/UnB e a SAA são os dois setores mais demandados da UnB. Os tipos de manifestações mais relacionados a estes setores são: “Curso/concurso”, “Pedido/divulgação de informação”, “Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)” e “Demora excessiva na resposta da demanda”.

As crescentes demandas ao Decanato de Extensão e ao Prodequi se deram, principalmente, à demora/erro na emissão e entrega de certificados de cursos realizados pelo público que procura pelos serviços da Ouvidoria. Para melhoria nesse ponto, a Ouvidoria da UnB encaminhou à Administração Superior o Memorando n. 371/2013, de 3/10/2013 (anexo ao Relatório), contendo as seguintes sugestões: 1) que seja mais ágil a emissão de certificados de cursos de extensão e de especialização, bem como que o prazo de emissão seja claro e cumprido; e 2) que antes da emissão e envio dos certificados haja conferência dos dados e endereços de forma a evitar devolução.

É necessário destacar que no quadro a seguir o número demonstrado não representa somente reclamações e denúncias, mas também pedidos de informações e elogios aos colaboradores da UnB ou aos serviços prestados pela Instituição.

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	97
Biblioteca Central	BCE	80
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	53
Prefeitura do Campus	PRC	31
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	24
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	21
Gabinete do Reitor	GRE	21
Ouvidoria	OUV	19

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	19
Decanato de Extensão	DEX	15
Centro de Informática	CPD	11
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	10
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	9
Departamento de Filosofia	FIL	9
Restaurante Universitário	RU	9
Centro de Educação a Distância	CEAD	7
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	5
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	5
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	4
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	4
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	4
Faculdade de Medicina	FM	4
Faculdade de Ceilândia	FCE	4
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	3
Centro Olímpico	CO	3
Decanato de Administração	DAF	3
Departamento de Serviço Social	SER	3
Faculdade de Comunicação	FAC	3
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	3
Faculdade de Educação	FE	3
Faculdade de Tecnologia	FT	3
Instituto de Biologia	IB	3
Instituto de Letras	IL	3
Instituto de Química	IQ	3
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	3
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	3
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	3
Faculdade do Gama	FGA	3
Centro de Planejamento Oscar Niemeyer	CEPLAN	2

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Departamento de Administração	ADM	2
Faculdade de Educação Física	FEF	2
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Psicologia	IP	2
Faculdade de Planaltina	FUP	2
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	1
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	1
Cerimonial	CERI	1
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	1
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	1
Diretoria de Apoio a Projetos Acadêmicos	DPA	1
Diretoria de Compras	DCO	1
Interfoco UnB	Interfoco	1
Departamento de Matemática	MAT	1
Departamento de Música	MUS	1
Departamento de Nutrição	NUT	1
Pavilhão Anísio Teixeira	PAT	1
Programa de Iniciação Científica	ProIC	1
Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos	CME	1
Departamento de Artes Visuais	VIS	1
Vice-Reitoria	VRT	1
Divisão de Execução Financeira	Tesouraria	1
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	1
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Comissão Disciplinar Permanente	CDP	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC/IE	1
Diretoria de Gestão de Materiais	DGM	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	1
Faculdade de Direito	FD	1
Faculdade de Saúde	FS	1

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	1
Hospital Veterinário	HVET	1
Instituto de Artes	IdA	1
UnB Idiomas		1
Universidade Aberta do Brasil	UAB	1

6. Importância do papel do Consultor

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(ãs) que queiram se manifestar em relação à atuação desta Universidade.

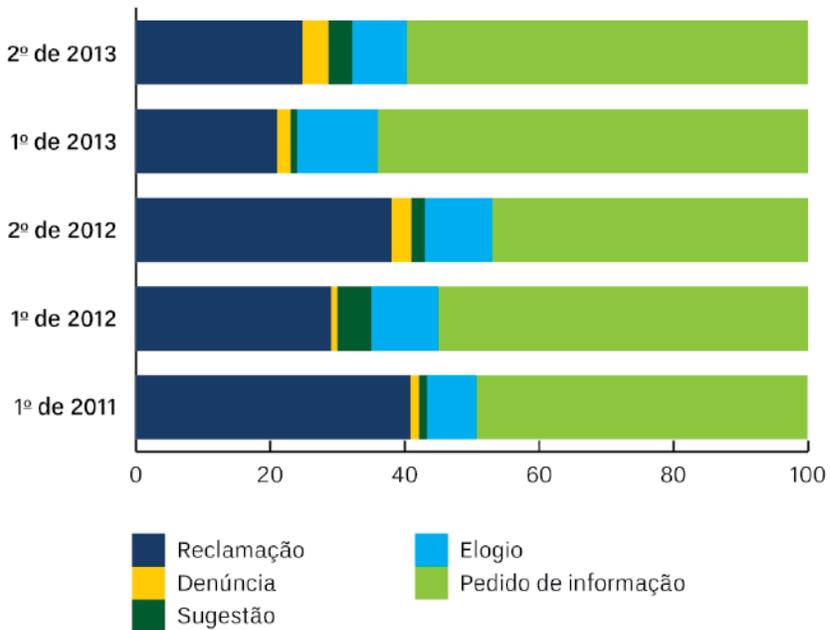
Para cumprir o seu papel, conforme estabelece a Instrução Normativa n. 01 da Reitoria, com agilidade e objetividade, a Ouvidoria necessita que todas as unidades, no âmbito da UnB, nomeiem um consultor.

O papel do consultor é de vital importância, pois ele é o contato direto com o gestor, é quem recebe a informação e, de posse da informação, agiliza o retorno da resposta para a Ouvidoria, possibilitando que esta responda para o(a) cidadão(ã) dentro dos prazos previsto em seu Regimento.

7. Comparativo dos Relatórios de 2011, 2012 e 2013

Este segundo relatório semestral de 2013 da Ouvidoria da UnB registra em seus dados, de forma comparativa, as demandas recepcionadas desde a sua criação. Consideramos importante fazer o comparativo das demandas e dos setores demandados, de forma a fomentar a busca de intervenções mais adequadas para um serviço de melhor qualidade. É neste sentido que os dados a seguir buscam caminhar: como referenciais para a construção de um processo alternativo para a Administração Acadêmica e Administrativa melhorar a gestão de seus processos.

GRÁFICO 1: DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO – Comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, e 1º e 2º/2013



Destaca-se, neste gráfico, que as reclamações continuam como o tipo de manifestação mais recorrente na Ouvidoria da UnB e que o seu impacto está sensivelmente vinculado ao público demandante, no caso a comunidade externa e especificamente às atividades relacionadas aos serviços prestados na área de vestibular, PAS, ENEM e concursos públicos realizados pelo CESPE. Por outro lado, estas manifestações são percebidas como importantes referenciais a partir dos quais a Ouvidoria da UnB pode exercer suas atribuições de propor mudanças nos procedimentos administrativos. A escuta qualificada das manifestações propiciou que pudéssemos, no segundo semestre de 2013, propor os seguintes pontos que foram

encaminhados para a Administração Superior da UnB:

- que seja mais ágil a emissão de certificados de cursos de extensão e de especialização, bem como que o prazo de emissão seja claro e cumprido;
- que antes da emissão e envio dos certificados haja conferência dos dados e endereços de forma a evitar devoluções;
- que seja criada política habitacional específica, voltada para a realidade dos servidores da UnB, visando à aquisição de imóveis residenciais;
- que seja estabelecido e cumprido prazo para resposta aos pedidos de trancamento justificado de matrícula. Apesar de poder ser feito a qualquer tempo, o estudante necessita de uma resposta, positiva ou negativa;
- que o prazo estabelecido de seis meses para pronunciamento da Universidade sobre os pedidos de revalidação de diplomas seja cumprido;
- que sejam adotadas com urgência medidas para que os estudantes da UnB possuam prevalência no uso do espaço físico da Biblioteca Central.
- que seja aumentado, com prioridade, o número de vagas para estacionamento na BCE e no prédio da Reitoria;
- que sejam realizadas campanhas que tratem do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Regras Deontológicas, Vedações ao Servidor Público, de forma a lembrá-lo do seu papel e do seu comportamento enquanto servidor público da Universidade de Brasília;
- que a lanchonete da BCE passe a apresentar condições de acessibilidade para portadores de deficiências;
- que sejam feitas gestões junto ao Governo do Distrito Federal para que haja mais horários de ônibus que saem da rodoviária para a UnB;
- que a Universidade faça campanhas periódicas com relação ao uso de drogas;
- que sejam designados seguranças para atuarem no prédio da BCE, objetivando a integridade física dos servidores e alunos que utilizam este espaço, tendo em vista o aumento de registros de furto no interior da BCE;
- que aumente a iluminação no *Campus* Darcy Ribeiro no período noturno.

Os pedidos de informação mantiveram, em todo o período, sua trajetória de recorrência.

Se de um lado, como já detectado em relatórios anteriores, ainda persiste a necessidade de aperfeiçoamento dos canais de atendimento já existentes na Ouvidoria para melhor orientar os usuários sobre os procedimentos adequados de encaminhamento e acompanhamento de suas demandas, por outro lado indicam que a qualidade do atendimento, em sua origem, nos setores administrativos e acadêmicos da UnB, deve oferecer orientação mais transparente e precisa aos usuários de forma que, contemplados em suas demandas, não necessitem recorrer à Ouvidoria da UnB. A diminuição desse tipo de manifestação representa a melhoria das respostas da instituição para o cidadão.

As denúncias mantiveram uma trajetória estável com aumento pouco significativo no primeiro semestre de 2013 (12%) e diminuição no segundo semestre de 2013 (8,14%). O menor percentual foi verificado no primeiro semestre de 2011 (7,4%), no início das atividades da Ouvidoria. Nos primeiro e segundo semestres de 2012, os índices se mantiveram em 10%.

As sugestões quando recepcionadas indicam que os usuários estão atuando em sua condição enquanto cidadãos. Esse protagonismo deve ser estimulado como forma de legitimar e inserir o usuário como parte do processo de melhoria do serviço público. As sugestões alcançaram percentual de 5% no primeiro semestre de 2012. No primeiro semestre de 2013, o percentual foi de 1% e no segundo semestre foi de 3,53%.

A seguir, algumas sugestões elaboradas pelos usuários e recebidas pela Ouvidoria da UnB no segundo semestre de 2013 que demonstram a medida do envolvimento e preocupação de seus manifestantes com a qualidade de vida da comunidade universitária:

- (...) Minha sugestão é, além de investimentos em segurança para os usuários na BCE um sistema unificado de achados e perdidos em todo o *campus*, já que a funcionaria que achou parte do material, não sabia o que tinha acontecido e não utilizou os dados que eu passei para a Ouvidoria. Parabéns por estarem propiciando um ambiente mais seguro para que situações como essa sejam evitadas.
- Estou escrevendo para sugerir que, nas mensagens encaminhadas aos usuários, o CO-MUT (na Biblioteca Central) informe que só está funcionando pela manhã, e informe também que o comprovante de pagamento referente a algum artigo encontrado pode ser enviado por *e-mail*.
- Sugiro que (...) coloquem terceirizados e/ou estagiários para rodarem pela BCE e solicitarem que pessoas sem vínculo saiam do recinto quando algum aluno, professor ou servidor da UnB estiver procurando um lugar para estudar e tudo estiver cheio.
- (...) quais são os mecanismos utilizados pela reitoria e demais responsáveis para aumentar a qualidade das aulas, melhorar o ensino e, portanto diminuir evasão e etc.? Seria possível a criação de um debate sobre o assunto com alunos e professores?
- Gostaria de sugerir que haja uma campanha para evitar o vandalismo e mau uso do bem

público. Minha sugestão é uma campanha educativa mostrando o volume de investimento necessário para a manutenção das salas de aula e onde este recurso poderia ser aplicado em benefício dos próprios alunos.

- Estou encaminhando (...) sugerindo que colocassem coletores de pilhas e baterias (produtos contaminantes/tóxicos) na UnB. (...) Há algum tempo atrás, sugeri que se colocasse “lixeiras” especiais para descarte de pilhas e baterias, principalmente no ICC, pois, acredito ser aqui o local que mais concentra pessoas.
- Com relação aos elogios, os percentuais também mantiveram uma trajetória estável. 1,2% no 1º/2011; 1% no 1º/2012; 3% no 2º/2012, 2% no 1º/2013 e 3,89% no 2º/2013. Trazemos algumas manifestações recepcionadas na Ouvidoria da UnB no segundo semestre de 2013 que retratam a atuação dos servidores docentes e técnicos da UnB:
- Bom dia. Quero agradecer e elogiar todos os servidores do Departamento de Contabilidade, e coordenadores do curso diurno e noturno pelo ótimo atendimento. Também quero ressaltar e elogiar o desempenho de todos os professores que tornam esse departamento uma referência importante no estudo da Contabilidade no país. E isso nos faz sentir orgulhosos de estudar nessa instituição.
- Agradeço demais ao senhor Henrique da Reitoria – SAA e a senhorita Maiumi por terem me ajudado e modificado a impressão péssima que tive dos candangos nesses 7 anos que aí morei.
- gostaria de registrar um ELOGIO. A toda equipe do ProIC-UnB (que cuida dos processos de bolsas de Iniciação científica), em especial a diretora, hoje eu fui atendida na unidade para retirar duvidas sobre a Iniciação científica da UnB, sobretudo sobre o recurso aos julgamentos das bolsas e todos foram muito atenciosos.
- Gostaria de elogiar a rápida e eficiente resposta da funcionária Mara Karoline do setor de informações da BCE. Além de esclarecer com presteza a minha dúvida, ainda ajudou na localização de uma outra fonte para o material que eu buscava. Parabéns.
- Venho aqui elogiar o trabalho do DGP pela rapidez na condução dos processos de afastamento, em especial o meu, publicado hoje no DOU.
- Gostaria de parabenizar a coordenadora Profa. Dra. Raimunda Nonata Sampaio por sua postura atenciosa, solícita e respeitadora com relação ao quadro de servidores técnicos que trabalham no Laboratório de Dermatocologia, da Faculdade de Medicina desta Universidade de Brasília. O ambiente de trabalho realmente é muito bom, e o sistema de gestão adotado na repartição deveria ser seguido por todos os setores desta Universidade como modelo.
- No último dia 15, minha filha, (...), colou grau em Biologia pela UnB. Faço questão de

agradecer e elogiar a cerimônia que a Universidade nos ofereceu. Parabéns a todos os envolvidos pela excelente organização e muito grata, em nosso nome, por todo carinho e cuidado. Foi uma cerimônia perfeita e emocionante do começo ao fim.

GRÁFICO 2: DEMANDAS POR TIPO DE ACESSO RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

– Comparativo a partir dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, e 1º e 2º/2013

O acesso à Ouvidoria da UnB continua sendo realizado por meio de seu Sistema SISOUV, *e-mail*, carta ou pessoalmente. Trabalhamos na perspectiva de que as manifestações ocorram preferencialmente via Sistema, a fim de que o processo entre a recepção e resposta final ao usuário ocorra de forma mais célere e seja preservado o histórico de cada manifestação. Mantendo o apoio que o CPD/UnB tem proporcionado à Ouvidoria desde sua criação, os trabalhos de correção e melhoria do SISOUV continuam sendo realizados. Na tentativa de sistematizar uma avaliação dos nossos serviços, estamos solicitando ao CPD que trabalhe no sentido de incluir *link* de questionário de pesquisa a ser respondido pelos usuários ao final do processo. Essa avaliação trará dados que servirão como indicadores para corrigir e/ou qualificar nossos procedimentos de gestão bem como da gestão dos setores para os quais as demandas dos usuários são encaminhadas.

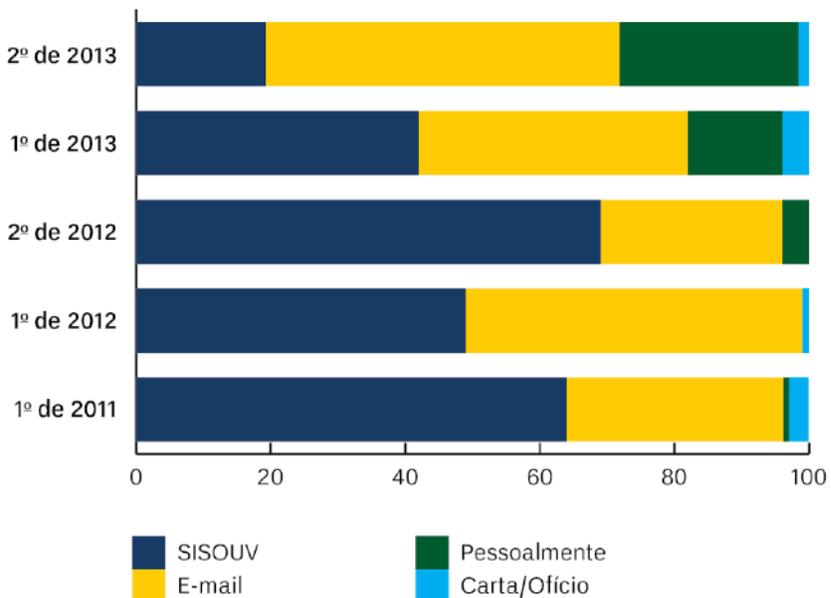
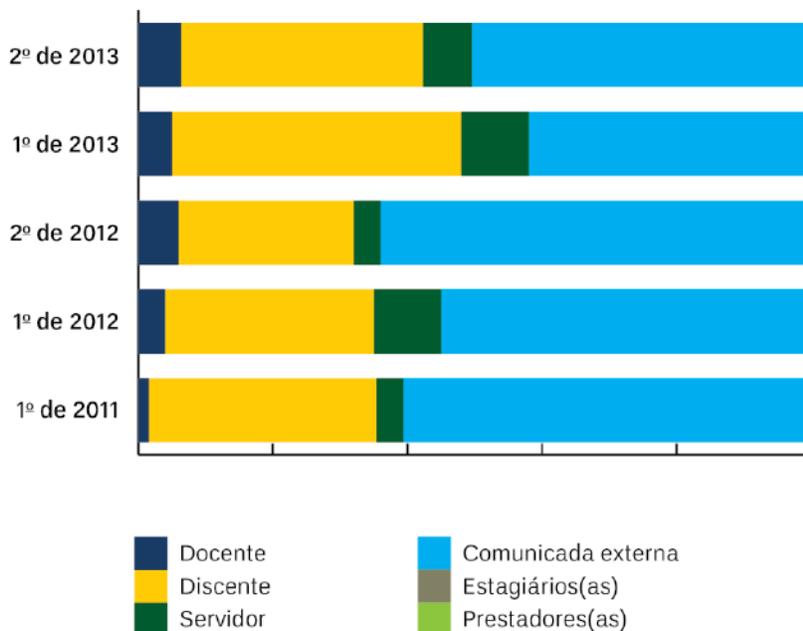


GRÁFICO 3: DEMANDAS FORMALIZADAS POR PÚBLICO – Comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º /2012, 1º e 2º/ 2013

A comunidade externa continua predominando como o público que mais acessa os serviços da Ouvidoria da UnB. Os percentuais mais significativos apareceram no 1º/2011 (64%) e no 2º/2012 (64%), seguidos do 2º/2012 (55%), 2º/2013 (49%) e 1º/2013 (42%), indicando um refluxo desse público. Notadamente, o impacto das manifestações desse público tem seu vínculo mais significativo com os serviços prestados pelo CESPE. A retração das manifestações da comunidade externa sinaliza uma perspectiva positiva na medida em que pode demonstrar que a comunidade universitária está mais atenta aos processos administrativos e ao seu papel estratégico para torná-los mais eficientes.

As demandas trazidas pelos discentes mantêm sua trajetória como segundo público que mais buscaram nossos serviços. Os percentuais mais significativos aqui foram percebidos no 1º/2013 (43%), seguido do 2º/2013 (35,92%), do 1º/2011 (37,2%), do 1º/2012 (31%) e 2º/2012 (26%). De modo geral, a linha do tempo mostra uma tendência de aumento das manifestações por parte dos discentes. A particularidade do aumento ou diminuição das manifestações deste público vincula-se à conjuntura do próprio calendário acadêmico (matriculas, início e final de semestre, editais etc.).



Os servidores docentes e os técnicos apresentaram os menores percentuais de manifestação junto à Ouvidoria da UnB, não ocorrendo grandes alterações no período. No 1º/2011, tivemos 4,9% de docentes e 7,4% de técnicos. Para o 1º/2012, tivemos 4% de docentes e 10% de técnicos e no 2º/2012, 6% de docentes e 4% de técnicos. Para o 1º/2013, 5% de docente e 10% de técnicos e no 2º/2013, 6,37% de docente e 7,25% de técnicos. Ainda que de forma pouco significativa, comparativamente, percebe-se ligeiro aumento nas manifestações por parte dos docentes.

QUADRO 1: SETORES MAIS DEMANDADOS DA UnB – Comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, 1º e 2º/2013

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Assessoria Internacional	INT	-	-	-	-	5
Biblioteca Central	BCE	8	18	13	36	80
Centro de Convivência Negra	CCN	-	-	-	1	-
Centro de Desenvolvimento Tecnológico	CDT	-	-	-	-	3
Centro de Educação a Distância	CEAD	3	2	3	8	7
Centro de Estudos Avançados de Governo e de Administração Pública	CEAG	-	-	-	-	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	-	-	-	1	1
Centro de Excelência em Turismo	CET	-	-	-	1	-
Centro de Informática	CPD	4	3	7	7	11
Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos	CME	-	-	-	1	1
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	-	-	-	1	1
Centro de Planejamento Oscar Niemeyer	CEPLAN	-	-	-	1	2
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	32	57	61	71	97
Centro Interdisciplinar de Formação Continuada	Interfoco	-	-	-	-	1

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Centro Olímpico	CO	-	-	-	-	3
Cerimonial	CERI	-	7	-	-	1
Comissão Disciplinar Permanente	CDP	-	-	-	2	1
Decanato de Administração	DAF	3	1	1	1	3
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9	3	6	10	9
Decanato de Extensão	DEX	3	2	5	8	15
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	21	26	24	14	24
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	8	20	19	15	21
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	8	12	10	3	9
Departamento de Administração	ADM	-	4	-	2	2
Departamento de Artes Visuais	VIS	-	-	-	-	1
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	-	-	-	2	5
Departamento de Ciência da Computação	CIC	-	-	-	6	1
Departamento de Economia	ECO	-	1	-	-	-
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	-	-	-	1	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	-	-	-	1	-
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	-	-	-	2	-
Departamento de Filosofia	FIL	-	-	-	2	9
Departamento de Letras e Tradução	LET	-	-	-	3	1
Departamento de Matemática	MAT	-	-	-	-	2
Departamento de Música	MUS	-	-	-	-	1
Departamento de Nutrição	NUT	-	-	-	-	1

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	-	-	-	-	1
Departamento de Serviço Social	SER	-	-	-	2	3
Departamento de Sociologia	SOL	-	-	-	1	-
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	-	-	-	-	4
Diretoria de Apoio a Projetos Acadêmicos	DPA	-	-	-	-	1
Diretoria de Compras	DCO	-	-	-	-	1
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	-	-	-	3	10
Diretoria de Esportes, Artes e Cultura	DEA	-	-	-	1	4
Diretoria de Gestão de Material	DGM	-	-	-	-	1
Editora UnB	EDU	-	-	-	2	-
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	-	2	-	1	1
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	-	-	-	-	1
Faculdade de Ceilândia	FCE	-	-	-	1	4
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	-	-	-	6	4
Faculdade de Ciências da Saúde	FS	-	-	-	2	1
Faculdade de Comunicação	FAC	-	-	-	-	3
Faculdade de Direito	FD	-	2	-	2	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	-	2	2	1	3
Faculdade de Educação	FE	-	-	-	2	3
Faculdade de Educação Física	FEF	-	-	-	-	2
Faculdades e Institutos (***)		18	-	-	-	-
Faculdade de Planaltina	FUP	-	-	-	-	2
Faculdade de Medicina	FM	-	-	-	2	4

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Faculdade de Tecnologia	FT	-	-	-	1	3
Faculdade do Gama	FGA	-	-	-	15	3
FAHUB	FAHUB	-	1	-	-	-
Gabinete do Reitor	GRE	10	21	20	5	21
Grupo de Automação e Controle	GRACO	-	-	-	1	-
Hospital Universitário (possui ouvidoria própria)	HUB	-	4	-	2	1
Hospital Veterinário	HVET	-	2	-	6	1
Instituto de Artes	IdA	-	8	1	2	1
Instituto de Biologia	IB	-	5	-	1	3
Instituto de Ciências Políticas	IPOL	-	-	-	2	-
Instituto de Física	IF	-	-	-	1	2
Instituto de Letras	IL	-	1	-	2	3
Instituto de Psicologia	IP	-	-	-	2	2
Instituto de Química	IQ	-	-	-	1	3
Instituto de Relações Internacionais	IREL	-	1	-	1	-
Ouvidoria	OUV	28	37	1	3	19
Memorial Darcy Ribeiro	-	-	-	-	1	-
Pavilhão AT	-	-	-	-	-	1
Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa (MEC-ligado à FE)	PNAIC	-	-	-	1	-
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	26	37	27	27	31
Prodequi/IP-PCL	Prodequi	-	-	-	-	19
Programa de Iniciação Científica	PROIC	-	-	-	1	1
UnB Idiomas	-	-	-	-	1	1
Restaurante Universitário	RU	6	12	9	6	9
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	48	77	44	41	53

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Secretaria de Comunicação	SECOM	-	2	-	2	-
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	-	-	-	1	3
Secretaria de Órgãos Colegiados	SOC	-	-	-	2	3
Serviço de Gestão do Patrimônio	SGP	-	-	-	1	1
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	-	-	-	2	3
Divisão de Execução Financeira	Tesouraria	-	-	-		1
UnBTV	UnBTV	-	1	-	-	-
Universidade Aberta do Brasil	UAB	-	-	-	1	-
Universidade Aberta do SUS	UNASUS	-	-	-	-	2
Vice-Reitoria	VRT	-	-	-	-	1

(*) Médias aproximadas a partir do gráfico comparativo dos setores mais demandados constante do I Relatório Semestral.

(**) Não havendo dados dos setores mais demandados no II Relatório semestral da Ouvidoria da UnB, foram consideradas as médias aproximadas.

(***) No Relatório Semestral de 1º/2011, foram computados os percentuais das Faculdades e Institutos de forma conjunta.

O Quadro 1 nos permite tecer as considerações a seguir, a partir dos números trazidos pelos relatórios semestrais aqui apresentados.

- O CESPE foi o setor mais demandado no 1º e 2º/2013 e a SAA foi o setor mais demandado no 1º/2011 e no 1º/2012.
- O expressivo aumento das demandas para a BCE do 1º/2013 para o 2º/2013 converge com as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da UnB sobre segurança naquele setor.
- O expressivo número de demandas que apareceram no Prodequi no 2º/2013 representaram as manifestações de reclamações em função de certificados que não foram entregues aos alunos cursistas.
- O aumento das demandas do CPD, DEX, DDS foi percebido pela Ouvidoria da UnB como um indicativo da desmistificação do seu papel e da confiança que vai se ampliando entre a comunidade interna e externa dos serviços prestados.
- O aumento da demanda do GRE do 1º/2013 para o 2º/2013 representam as mediações da

Ouvidoria junto à Administração Superior com vistas a cumprir seu papel de “recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem a melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas”, conforme previsto em seu Regimento Interno.

- No 1º/2013, verificou-se aumento das manifestações junto à Ouvidoria referentes à Faculdade do Gama. Esses dados representaram demanda pontual dos alunos daquela faculdade, envolvendo atividades acadêmicas.

QUADRO 2: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – Comparativo percentual dos relatórios semestrais apresentados no 1º/2011, 1º e 2º/2012, e 1º e 2º/2013

DEMANDA POR ASSUNTO	PERÍODO				
	1/2011 (%)	1/2012 (%)	2/2012 (%)	1/2013 (%)	2/2013 (%)
Curso/concurso	10,8	4,55	-	2,23	7,78
Demora excessiva na resposta de demanda	12,8	10,40	7,75	20,67	10,97
Discriminação gênero/racial, homofobia	0,5	0,53	-	0,27	0,88
Elogios	1,2	1	3	2	3,71
Infraestrutura dos <i>campi</i> (limpeza, endereçamento, iluminação, etc.)	7,8	0,53	2,32	14,50	10,08
Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)	15,7	15,36	11,62	5,30	5,13
Mau uso do bem público	3,7	15	5,42	1,39	0,35
Organização de eventos acadêmico, culturais e/ou religiosos	1,6	1,87	-	1,11	0,53
Outros	2,9	0,26	6,97	2,79	1,76
Pedido/divulgação de informações	6,2	10,74	13,17	19,55	15,57
Perturbação do espaço universitário (barulho, festas, etc.)	-	-	1,55	-	1,94
Políticas e estratégias de gestão acadêmica	1,0	-	-	-	3,71

DEMANDA POR ASSUNTO	PERÍODO				
	1/2011 (%)	1/2012 (%)	2/2012 (%)	1/2013 (%)	2/2013 (%)
Políticas e estratégias de gestão administrativas	1,2	6,16	3,10	2,23	2,65
Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente	9	18,23	13,17	15,92	10,97
Registro de emissão de certificado/diploma	14	6,70	-	-	4,95
Segurança nos <i>campi</i>	3,7	3	0,77	0,27	8,14
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	1,6	1,13	1,55	1,67	3
Tecnologia da informação	2,1	-	-	-	4,77
Transferência facultativa/obrigatória	-	-	-	1,67	0,88
Transporte coletivo interno e/ou externo	1,2	-	0,77	1,11	0,35
Trote	0,5	0,26	0,77	2,23	0,17
Violação dos direitos individuais/coletivos	2,5	4,28	3,10	0,27	1,59

Dos percentuais referentes aos assuntos mais demandados, ressaltamos o item "Demora excessiva na resposta de demanda" que parece sugerir que os setores ainda prescindem de agilidade na resposta às demandas em suas atividades rotineiras. Estes dados corroboram, em certa medida, os percentuais do item "Pedido/divulgação de informações". Estes dois indicadores atingem diretamente as comunidades interna e externa e seus resultados não indicam causas específicas ou especiais, mas tão-somente a necessidade de melhoria dos processos da rotina administrativa.

Por outro lado, o item "Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente" trouxe números relevantes, sugerindo que a comunidade interna, ainda que o tema seja complexo e sensível, legitima o papel da Ouvidoria da UnB ao trazer suas demandas para este ambiente. Os percentuais trazidos pelo item "Trote", ainda que seja uma pauta que semestralmente tem colocado a UnB nos noticiários, não apresentam dados significativos em termos de manifestações junto à Ouvidoria da UnB.

Os percentuais do item "Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)" tem vinculação mais próxima com a comunidade externa no item "Pedido de informação" e percebe-se uma queda dos percentuais ao longo dos relatórios semestrais.

Ressaltamos entre os assuntos mais demandados, o item "Mau uso do bem público" que apresentou percentual mais elevado no 1/2012, período em que os professores da UnB estiveram em greve durante quase três meses. A "Infraestrutura dos campi" tem se mostrado como uma pauta recorrente nas manifestações dos usuários que procuram a Ouvidoria da UnB, com quase 15% no 1/2013. Também o item "Segurança" esteve sempre presente na pauta das manifestações dos usuários e seu percentual teve um aumento no 2/2013, impactado pelas demandas dirigidas à Biblioteca Central, que, no mesmo período, apresentou um número significativo com relação aos semestres anteriores: 80.

QUADRO 3: MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E REGISTRADAS NA OUVIDORIA –
Comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, 1º e 2º/2013

MÊS	PERÍODO					
	2011*	1/2012**	2/2012		1/2013***	2/2013
Janeiro		91			37	
Fevereiro		36			69	
Março		88			56	
Abril		25			47	
Mai	10	48			13	
Junho	30		42			69
Julho	50		38			94
Agosto	45		52			118
Setembro	33		75	48		66
Outubro	48		45	46		121
Novembro	28			24		97
Dezembro	83			18		

* O Relatório 1º/2011 abrange o período de maio a novembro de 2011, totalizando 244 manifestações registradas.

** O I Relatório Semestral de 2012 abrange o período de dezembro de 2011 a maio de 2012, totalizando 371 registros.

O II Relatório Semestral de 2012 abrange o período de junho a outubro de 2012, que totalizou 252 registros.

*** O I Relatório Semestral de 2013 abrange o período de setembro de 2012 a maio de 2013, com 358 manifestações registradas e 21 manifestações não registradas totalizando 379 manifestações.

O II Relatório Semestral de 2013 abrange o período de junho a novembro de 2013, registrando 565 manifestações.

Do quadro ao lado, quando comparados os dados do mês de maio no 1º semestre de 2011, 2012 e 2013, é possível perceber que houve um aumento de manifestações bastante expressivo no 1º/2012. Também quando comparados os meses de agosto e outubro do 2º semestre de 2011, e nos anos de 2012 e 2013, houve um aumento expressivo de manifestações no 2º/2013, devido à publicação, nos meios de comunicação da UnB, da função da Ouvidoria.

A comparação dos quadros dos relatórios de 2011, 2012 e 2013, demonstrando o aumento das demandas, permite verificar que a universidade está carente de pessoas que saibam atender os telefones das inúmeras áreas/unidades aqui existentes, lembrando-se que estão em um órgão público e a entender que quem está do outro lado da linha percebe, pelo tom da voz, se elas estão interessadas no seu problema ou estão raivosas ou desidiosas – por exemplo: “UnB (nome da Unidade) bom dia! Boa tarde! Ou Boa Noite! Em que posso ser útil! Como posso atendê-lo(a)! Sim, deixe seu recado, seu contato tão logo fulano de tal chegue/retorne solicitarei que entre em contato com o Senhor(a)”. A Instituição precisa que seus colaboradores lembrem que servidor público federal tem nome e que quem está do outro lado da linha tem o direito de saber com quem está falando, vez que entende estar falando com um servidor público, sem contar que é muito mais humano tratar as pessoas pelos seus respectivos nomes. São necessárias pessoas que, no âmbito da Universidade, deem retorno, busquem as informações e não empurrem quem os procura no seu local de trabalho, seja por telefone ou pessoalmente, como se quisessem se livrar, fazendo com que quem procure a Universidade tenha a impressão de que os que aqui trabalham, trabalham mal.

A UnB está carente de servidores que conheçam as regras deontológicas previstas no Código de Ética do Servidor Público (Anexo do Decreto n. 1.171/1994), que fazem parte da filosofia moral, e apliquem no seu dia a dia os deveres fundamentais do servidor público, que são:

- a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;
- b) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- c) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum;
- d) jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo;
- e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de

comunicação e contato com o público;

- f) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos;
- g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstando-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- h) ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o poder estatal;
- i) resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las;
- j) zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva;
- l) ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema;
- m) comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis;
- n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;
- p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;
- r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem;
- s) facilitar a fiscalização de todos os atos ou serviços por quem de direito;

- t) exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstando-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos;
- u) abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei;
- v) divulgar e informar a todos os integrantes da sua classe sobre a existência deste Código de Ética, estimulando o seu integral cumprimento.

8. Divulgando o papel da Ouvidoria na UnB

No início da atual gestão, buscou-se divulgar o trabalho da Ouvidoria da UnB principalmente para os discentes, utilizando o portal da UnB (www.unb.br) com a colaboração da Secretaria de Comunicação e do Campus Online. No final de 2013, recebemos a UnBTV para mais uma ação de divulgação.



20/06/2013 - Comunidade

Ouidora ressalta necessidade de consultores nos departamentos

Medida visa melhorar diálogo da UnB com a comunidade

Gabriela Almeida - Da Secretaria de Comunicação da UnB

Mariana Costa/UnB Agência



Institucionalizada em 2011 com o objetivo de melhorar os serviços prestados à comunidade, a Ouvidoria da Universidade de Brasília tem tido dificuldades no encaminhamento das respostas de demandas por causa da falta de consultores nas unidades acadêmicas.

Segundo a ouvidora da UnB, Eurides Pessoa, a Instrução Normativa nº 1 da Reitoria diz que os consultores são necessários para o pleno funcionamento do órgão. “Nós cumprimos prazos legais e necessitamos desse servidor em colaboração conosco para nos dar respostas de maneira mais ágil”, ressaltou Eurides.

O consultor é um funcionário lotado em um setor da UnB que trabalha como mediador desse local; ele é responsável por encaminhar as providências à Ouvidoria em tempo hábil para uma resposta. Eurides conta que há casos em que o departamento não consegue dar seu parecer até o limite da data legal para resposta. Nessas situações, deve-se, com antecedência de dois dias do prazo final, solicitar um adiamento junto à Ouvidoria.

A Ouvidoria da UnB é o canal oficial disponibilizado pela universidade para ouvir e dar encaminhamento às denúncias, reclamações, críticas, pedidos de informação ou elogios relacionados à atuação da UnB. O prazo legal para as respostas das demandas encaminhadas é de 30 dias para denúncias, e de 15 dias para os demais pedidos.

Para registrar uma demanda, é necessário cadastro no site da Ouvidoria. O atendimento também é feito de forma presencial, por carta, ou fax. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, no segundo piso da Biblioteca Central (BCE), das 8h às 20h.

PERFIL – Especialista em Desenvolvimento Gerencial, Gestão Universitária, pela Universidade de Brasília (UnB), a ouvidora Eurides Pessoa atuou na Subsecretaria de Comunicação Administrativa da Fundação Universidade de Brasília, de 1989 a 2010, onde exerceu a função de Subsecretária de Comunicação Administrativa. Também foi membro do Conselho de Administração (CAD), do Conselho Universitário (Consuni) e da Comissão UnB 50 Anos.

Disponível em: <http://unb.br/noticias/unbagencia/unbagencia.php?id=7837>.

Espaço aberto para denúncias e reclamações

Ingrid Borges

Criada em 2011 por uma resolução do Conselho Universitário (Consuni) para atender a reclamações, sugestões e denúncias da comunidade acadêmica, a Ouvidoria da Universidade de Brasília (UnB) tem como principal função fazer a mediação entre quem fez a denúncia e o departamento demandado. Recepciona também pedidos de informação e elogios.

O nome do ouvidor é indicado pela reitoria e deve ser aprovado no Consuni. Assim aconteceu com a atual ouvidora, Eurides Pessoa. No cargo desde maio, Eurides destaca que mesmo o cargo de ouvidor sendo subordinado ao reitor, o órgão não está sujeito à administração da reitoria. “A Ouvidoria é vinculada ao gabinete do reitor, mas é independente. Se você encaminhar uma reclamação ao reitor, ela chegará a ele, nos não temos relação de subordinação.” Sobre o papel da Ouvidoria, Eurides Pessoa deixa claro: “Nosso papel não é solucionar o problema, é analisar. Não criamos uma resposta, não temos o poder de impor, temos um caráter mediador”, explica.

As manifestações mais recorrentes são a respeito da Biblioteca Central, de infraestrutura da universidade e do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), por conta de demoras no atendimento. De acordo com Eurides, para o trabalho da Ouvidoria ser mais eficiente, é importante que cada departamento tenha um consultor que busque as informações necessárias para a investigação das manifestações feitas. “É essencial que abram as portas para o serviço que disponibilizamos, porque nós temos prazos legais instituídos”, explica. Os prazos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas em cada tipo de resposta são: 30 dias úteis para denúncia, 15 para reclamação e 15 para sugestão.

Para alguns alunos, não é clara a função da Ouvidoria. É o caso da estudante e conselheira do Conselho Administrativo da universidade, Gleysiele Barbosa. Ao ter um problema com o apartamento da Fundação Universidade de Brasília (FUB) em que morava, ela procurou a Ouvidoria para encontrar alguma solução. “Eu não vi grandes resultados. É mais fácil tentar resolver o problema no seu departamento do que recorrer à Ouvidoria”, alega. Gleysiele conseguiu resolver o problema por outras vias e reclama por não ter tido retorno. “Nunca tive resposta”, afirma.

Já para o presidente do Centro Acadêmico de Engenharias da Faculdade do Gama e

aluno de engenharia eletrônica, David Dobkowski, os serviços do setor foram essenciais para lidar com um professor que reprovou todos os estudantes de eletricidade aplicada. Graças à Ouvidoria, os alunos conseguiram que fosse formada uma nova banca para avaliar os resultados da disciplina. “É muito bom o aluno ter um canal para reclamar, melhor ainda por causa do sigilo, é uma forma de defesa que temos”, ressalta.

De setembro de 2012 a maio deste ano, foram 379 manifestações. Número pequeno se comparado à quantidade de alunos, servidores e professores na universidade. Como a maioria dos estudantes, Lucas Ludgero, de comunicação social, se surpreendeu ao saber da existência da Ouvidoria no campus. “Tem uma ouvidoria aqui na UnB? Eu nunca ouvi nem falar.” Segundo Eurides Pessoa, a Ouvidoria da UnB está procurando novos meios de divulgação e, para isso, tem procurado a Secretaria de Comunicação para dar entrevistas e difundido o serviço através da rede de e-mails dos servidores.

Disponível em: <http://unb.br/noticias/unbagencia/unbagencia.php?id=7837>.

9. Considerações finais

Com o objetivo de reafirmar o papel de importante instrumento de gestão da Universidade de Brasília, apresentamos este Relatório. Com uma equipe consolidada – composta por servidoras concursadas –, a Ouvidoria da UnB em 2013 alcançou maior reconhecimento de sua relevância, o que se revela 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.

Os gráficos e quadros apresentados neste Relatório configuram as atividades da Ouvidoria em seus três anos de atuação. A elaboração e sistematização desses dados ajudam a realizar diagnósticos e formular propostas aos gestores sob a forma de sugestões. Não restam dúvidas de que os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria da UnB diante da comunidade interna e externa demonstrando a importância inequívoca do papel da Ouvidoria ao possibilitar o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

A consolidação da Ouvidoria da UnB, ainda que caminhando a contento, precisa ampliar sua integração com os setores da Administração Superior para melhor sustentação do seu trabalho enquanto instrumento de mediação de conflitos. O balanço que se faz é que a Universidade é feita por pessoas e que à medida que essas pessoas agem do modo como devem agir servidores públicos imbuídos do compromisso e cientes do importante papel que devem desempenhar no âmbito da Instituição a tendência é que a administração, o ensino, a pesquisa e a extensão cheguem efetivamente ao nível de excelência desejada e a Ouvidoria continue a ser utilizada como canal para a melhoria da gestão, não necessariamente apresentando mais denúncias e reclamações e, sim, mais sugestões e elogios.

Por fim, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria da UnB ocorre de forma autônoma e transparente, 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. Mas, significa que o trabalho da Ouvidoria objetiva a resolução de problemas, com o apoio das áreas da UnB, e o aumento na celeridade dos processos institucionais, para que a nossa Universidade atenda cada vez melhor ao seu público.

10. Anexos

10.1 Memorando n. 371/2013, de 3/10/2013.



Universidade de Brasília

Ouvidoria/Gabinete do Reitor

Memorando n. 371/2013

Brasília, 3 de outubro de 2013.

Para: Magnífico Reitor

Assunto: sugestões da Ouvidoria decorrentes de manifestações registradas

Após cinco meses frente à Ouvidoria da UnB, apresento a Vossa Magnificência algumas sugestões pontuais:

- ✓ que seja mais ágil a emissão de certificados de cursos de extensão e de especialização, bem como que o prazo de emissão seja claro e cumprido;
- ✓ que seja criada política habitacional específica, voltada para a realidade dos servidores da UnB, visando à aquisição de imóveis residenciais;
- ✓ que seja estabelecido e cumprido prazo para resposta aos pedidos de trancamento justificado de matrícula. Apesar de poder ser feito a qualquer tempo, o estudante necessita de uma resposta, positiva ou negativa;
- ✓ que o prazo estabelecido de seis meses para pronunciamento da Universidade sobre os pedidos de revalidação de diplomas seja cumprido;
- ✓ que sejam adotadas com urgência medidas para que os estudantes da UnB possam prevalência no uso do espaço físico da Biblioteca Central. O índice de permanência na BCE da comunidade externa é crescente, dificultando que os alunos da UnB obtenham lugar para estudar;
- ✓ que seja aumentado, com prioridade, o número de vagas para estacionamento na BCE e no prédio da Reitoria;
- ✓ que sejam realizadas campanhas que tratem do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Regras Deontológicas, Vedações ao Servidor Público, de forma a lembrá-lo do seu papel e do seu comportamento enquanto servidor público da Universidade de Brasília;
- ✓ que a lanchonete da BCE passe a apresentar condições de acessibilidade para portadores de deficiências;
- ✓ que sejam feitas gestões junto ao Governo do Distrito Federal para que haja mais horários de ônibus que saem da rodoviária para a UnB;

- ✓ que a Universidade faça campanhas periódicas com relação ao uso de drogas;
- ✓ que sejam designados seguranças para atuarem no prédio da BCE, objetivando a integridade física dos servidores e alunos que utilizam este espaço, tendo em vista o aumento de registros de furto no interior da BCE;
- ✓ que a lanchonete da BCE adeque seu espaço físico às condições mínimas de higiene;
- ✓ que aumente a iluminação no *Campus Darcy Ribeiro* no período noturno.

Nesta oportunidade, comunico a Vossa Magnificência que em breve será encaminhado o Relatório Semestral de 2013 da Ouvidoria.

Respeitosamente,



Eurides Araújo Costa Pessoa
Ouvidora

10.2 Carta FNOU

XIII Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitário – FNOU

II Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco

Recife, PE – PE, 13, 14 e 15 de novembro de 2013.

Os participantes do XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU / II Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco, reunidos em Recife – PE, no período de 13 a 15 de novembro de 2013, considerando a atuação das Ouvidorias para o aperfeiçoamento democrático e o fortalecimento da democracia, no âmbito das Instituições de Educação Superior - IES, nas Instituições Hospitalares e demais Instituições Públicas e Privadas,

R E S O L V E M:

I – Registrar a participação, de forma excepcional, de ouvidores e demais profissionais das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, de Secretarias de Governo e de Outras Instituições Públicas e privadas brasileiras;

II – Empenhem-se para fortalecer o papel do Ouvidor nas Instituições de Educação Superior – IES, nos Hospitais e demais Instituições Públicas e Privadas, conforme deliberação nas Cartas dos Encontros anteriores do FNOU;

III – Salientar que, no caso das Instituições Hospitalares, a atuação das ouvidorias tem melhorado, mas ainda carece de mais qualificação, reconhecimento e legitimidade aos ouvidores e demais profissionais, sendo necessário um trabalho de maior divulgação, possibilitando a conscientização o público sobre o papel da ouvidoria e seus espaços de atuação;

IV – Buscar uma maior interação e efetivação das relações entre ouvidores e gestores, para o melhor alcance dos objetivos comuns, visando um posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional, conferindo-lhe mais eficiência e reconhecimento junto aos seus públicos;

V – Criar e fortalecer vínculos entre os profissionais de Ouvidorias das Instituições de Educação Superior - IES e dos Hospitais Universitários;

VI – Criar meios para assegurar a capacitação continuada dos Ouvidores e Profissionais das Ouvidorias, dando ênfase à mediação de conflitos e ao desenvolvimento do perfil e das competências do ouvidor;

VII – Solicitar aos dirigentes e aos gestores das Instituições de Educação Superior – IES e das Instituições Hospitalares a garantia de recursos materiais, financeiros, tecnológicos e humanos para o funcionamento adequado das Ouvidorias;

VIII – Articular, de forma a possibilitar mais integração entre as ouvidorias e as autoridades, visando à neutralização de ações contra as instituições e a minimização das resistências internas;

IX – Incentivar a produção de instrumentos pedagógicos e informativos que possam orientar as Instituições de Educação Superior e as Instituições Hospitalares sobre o Assédio Moral, a Mediação de Conflitos e o Sigilo, considerando a relevância dos temas e os danos e efeitos para os profissionais e para as organizações;

X – Criar padrões mínimos de atuação das ouvidorias, possibilitando um atendimento diferenciado e qualificado aos usuários dos seus serviços, esclarecendo sobre seu papel e objetivos, valendo-se dos recursos da área de comunicação institucional;

XI – Estimular a formação de redes e outros fóruns locais/regionais, possibilitando a aproximação de Instituições Públicas e Privadas, inclusive para a formação, o fortalecimento, a qualificação e certificação dos profissionais de ouvidoria;

XII – Desenvolver projetos e programas que permitam tornar a ouvidoria mais conhecida, como – por exemplo – a realização de Ouvidorias Itinerantes, fortalecendo sua marca e autonomia, os trabalhos em rede, os intercâmbios e o reconhecimento da sociedade;

XIII – Estimular a participação de pesquisadores e a produção científica no âmbito do FNOU, promovendo a divulgação das suas ações das Ouvidorias e áreas correlatas, bem como dos resultados das pesquisas;

XIV – Definir, em parceria com as Comissões Próprias de Avaliação – CPA's, como parâmetros básicos - para fins de avaliação e elaboração de relatórios gerenciais e de atuação – os seguintes indicadores:

- a) números de registros recebidos,
- b) registros deferidos/indeferidos,
- c) tipos de registros,
- d) tempo de resposta do setor/área,
- e) tempo de resposta da ouvidoria,

f) setores envolvidos,

g) tipos de público demandante,

h) canais de atendimento,

i) índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria, dentre outros, conforme características e especificidades de cada instituição.

Recife - PE, 15 de novembro de 2013.

Participantes do XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU
Participantes do II Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco

10.3 Resolução CONSUNI – criação e Regimento da Ouvidoria

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO N. 7/2011

Aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional da Instituição, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso das atribuições em sua 379ª Reunião, realizada em 20/5/2011 e as que lhe foram conferidas pelo Estatuto da UnB, publicado no DOU n.7/1994, de 11/1/1994, e pelo Regimento Geral, publicado no DOU n. 80-E, de 25/4/2001, especialmente o disposto nos incisos VI e VII do art. 4º do Regimento Geral da UnB; o disposto no art. 53, inciso V, da Lei n. 9394/1996, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação, e considerando a Exposição de Motivos para o Processo de Criação da Ouvidoria da UnB e Aprovação do seu Regimento Interno,

RESOLVE:

- Art. 1º Aprovar a emenda ao Estatuto da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso IV no art. 25 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "IV Ouvidoria";
- Art. 2º Aprovar a alteração no Regimento Geral da Universidade de Brasília, acrescentando o inciso V no art. 17 e alterando-se a numeração sequencial dos demais: "V A Ouvidoria".
- Art. 3º Autorizar a criação da Ouvidoria da Universidade de Brasília na estrutura organizacional desta Instituição.
- Art. 4º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília.
- Art. 5º Esta Resolução entra em vigor a partir da data publicada no Diário Oficial da União.

Brasília, 24 de maio de 2011.

José Geraldo de Sousa Junior
Presidente

C/cópia: Todas unidades.
NO/tar

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

atividades, a ser apresentado para apreciação do Reitor e do Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

Título II – Da Estrutura, das Atribuições e das Competências

Capítulo I – Da Estrutura

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade de Brasília terá a seguinte estrutura administrativa:

- I Ouvidor;
- II Assessoria;
- III Secretaria.

Art. 4º A Ouvidoria da Universidade de Brasília será administrada por um Ouvidor, a ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

Capítulo II – Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados em encaminhar suas manifestações;
- II orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
- III receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões acerca dos procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- IV encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente,



- 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,

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



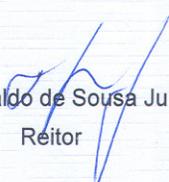
consonância com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

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



10.4 Instrução Normativa

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0004 /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;



- V Reclamação: manifestação de insatisfação ou opinião (protesto, queixa ou crítica) desfavorável acerca dos serviços prestados pela Universidade;
- VI Sugestão: manifestação que contenha sugestão relacionada à prestação dos serviços da Universidade ou conduta de servidor;
- VII Elogio: manifestação de satisfação ou opinião favorável acerca dos serviços prestados pela Universidade.

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

- Art. 3º Os prazos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas em cada tipo de resposta, por meio de correspondência oficial interna ou pelo sistema informatizado da Ouvidoria:
- I Denúncia: 30 dias úteis;
 - II Reclamação: 15 dias úteis;
 - III Sugestão: 15 dias úteis.
- § 1º Os prazos serão contados a partir da data de envio da manifestação ao consultor.
- § 2º Em caso de envio de manifestação de forma equivocada para área não competente, a contagem de tempo será cancelada e o prazo será contado do novo envio para a área competente.
- § 3º Os prazos poderão ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário devidamente cientificado.
- § 4º As áreas devem proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de dois dias de sua expiração.

CAPÍTULO III

DOS CONSULTORES

- Art. 4º As áreas administrativas e acadêmicas deverão, quando solicitado pela Ouvidoria, proceder à indicação e substituição de consultor e suplente por meio de memorando subscrito 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.



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



UnB | GRE

Gabinete do Reitor

Campus Universitário Darcy Ribeiro,
Prédio da Reitoria, 3º andar
70910-900 Brasília, DF
TELEFONES: 61 3107 0254
TELEFAX: 61 3107 0575
E-MAIL: unb@unb.br

