

**INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0002/2018**

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.

A REITORA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições estatutárias e considerando a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24/5/2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília –, e os autos do Processo n. 23106.110329/2016-71,

**R E S O L V E:**

Art. 1º Normatizar os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília 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 Universidade de Brasília, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para resposta ao usuário, seja área meio, seja área fim;

II Autoridade competente: servidor que exerça cargo de chefia de área administrativa ou acadêmica na Universidade de Brasília;

III Consultor: servidor das áreas 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 Manifestações: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

V Manifestante/demandante: usuário dos serviços da Ouvidoria da UnB autor da manifestação;

VI Denúncia: comunicação de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilícitos, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por discentes, agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da UnB;

VII Elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou opinião favorável acerca dos serviços prestados por servidor ou pela Universidade de Brasília;

VIII Reclamação: manifestação de insatisfação a respeito dos serviços prestados pela Instituição;

IX Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração ou de acesso a informações públicas;

X Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UnB;

XI Pedido de informação pública: o acesso do usuário a informações públicas será regido pelos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO II

### DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADÊMICAS

Art. 3º O prazo de resposta será de até 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo será contado a partir da data de envio da manifestação à área demandada.

§ 2º O prazo poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa e por solicitação fundamentada da autoridade competente da área e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário convenientemente cientificado.

§ 3º As áreas devem proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 2 (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 à substituição de consultor e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação deverão constar nome completo do consultor, matrículas FUB e SIAPE, área de lotação, cargo, e-mail e telefone(s) para contato.

§ 2º O consultor e o suplente poderão ser capacitados por servidor indicado pela Ouvidoria.

Art. 5º Ao consultor fica vedada a apresentação de resposta diretamente ao(à) manifestante, devendo encaminhá-la, obrigatoriamente, à Ouvidoria.

Art. 6º Esta Instrução entra em vigor nesta data e revoga a Instrução Normativa n. 0001/2011.

Márcia Abrahão Moura  
Reitora

Brasília, 20 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Abrahao Moura, Reitora da Universidade de Brasília**, em 25/03/2018, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2284284** e o código CRC **3D407D65**.

Referência: Processo nº 23106.110329/2016-71

SEI nº 2284284