

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2013 DA
OUVIDORIA

I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2013 DA
OUVIDORIA

I 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

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Lucinalva Ribeiro Nascimento

Tatiana Ana Feitoza de Souza

Equipe do SIC

Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva

Tereza Cristina Borges Curado

Elaboração

Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva

Eurides Araujo Costa Pessoa

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Tereza Cristina Borges Curado

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

SIGLAS

CESPE – Centro de Seleção e de Promoção de Eventos

CGU – Controladoria Geral da União

CONSUNI – Conselho Universitário

CPD – Centro de Informática

DAC – Decanato de Assuntos Comunitários

DEG – Decanato de Ensino de Graduação

DGP – Decanato de Gestão de Pessoas

FUB – Fundação Universidade de Brasília

GRE – Gabinete do Reitor

SAA – Secretaria de Administração Acadêmica

SCA – Subsecretaria de Comunicação Administrativa

SECOM – Secretaria de Comunicação

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SINTFUB – Sindicato dos Servidores Técnico-Administrativos da FUB

SISOUV – Sistema Informatizado da Ouvidoria da Universidade de Brasília

UnB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

Agradecimentos	5
1. Apresentação	6
2. Equipe da Ouvidoria e do SIC	8
3. Ações realizadas	10
3.1 Participação da Ouvidoria em eventos e cursos	10
I Oficina de Planejamento Participativo da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (ProFoco)	10
3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas PALAVIDA	10 11
4. Desmitificação da Ouvidoria da UnB	13
5. Importância do papel do Consultor	14
6. Dados Estatísticos	15
7. Propostas de melhorias: SISOUV e site da Ouvidoria	23
8. Ações propositivas para a Gestão 2013-2015	24
9. Considerações Finais	25
10. Anexos	27
Resolução Consuni n. 7/2011	27
Regimento Interno da Ouvidoria	28
Instrução Normativa n. 01/2011	33
Circular n. 0002/2013/Ouv/GRE	36

Agradecimentos

À Vice-Reitora, Professora Sônia Nair Bão, a qual reconheceu o trabalho por mim desempenhado durante vinte e um anos, enquanto titular da Subsecretaria de Comunicação Administrativa (Protocolo da Reitoria), ao Magnífico Reitor, Professor Ivan Camargo, pela indicação, e ao Conselho Universitário, o qual, durante a realização da 406ª reunião, homologou a indicação do meu nome para atuar como Ouvidora da Universidade de Brasília.

Ao Gabinete do Reitor, por apoiar irrestrita e imprescindivelmente as ações que permitiram a elaboração e a finalização deste Relatório.

À Subsecretaria de Comunicação Administrativa, protocolo da Reitoria, pelo tempo em que me acolheu, pela expertise profissional que a mim proporcionou e a todos da equipe pela confiança depositada em meu trabalho e por todas as experiências trocadas com cada um e cada uma que fez ou faz parte da família SCA, da qual tive a honra de participar durante tantos anos.

Aos Companheiros do Sindicato dos Trabalhadores da Universidade de Brasília (SINTFUB), pela aceitação do meu pedido de afastamento da coordenação-geral e por terem reconhecido a importância desse novo papel a ser desempenhado em benefício do cidadão.

À Secretaria de Comunicação, ao Centro de Seleção e de Promoção de Eventos desta Instituição, ao Centro de Informática e aos consultores até então nomeados, pelo importante e inestimável trabalho, pelo apoio técnico e pela dedicação e zelo que ajudaram a transformar este relatório em realidade.

Agradeço, ainda, à comunidade universitária (técnico-administrativos, professores e estudantes) pelas congratulações, apoio e incentivos recebidos.

1. Apresentação

Uma instituição da magnitude da Universidade de Brasília precisa estar permanentemente preparada para ouvir as demandas da sociedade. Nesse sentido, consolidar uma ouvidoria atuante é indispensável. Por meio desse elo estabelecido com as comunidades interna e externa conseguimos compreender melhor as necessidades da UnB. Os diagnósticos apurados permitem uma atuação mais firme e precisa dos gestores.

Assumimos o compromisso de fortalecer a Ouvidoria da UnB e garantir autonomia às suas atividades. Nossa gestão entende que uma ouvidoria bem ajustada é um dos trechos obrigatórios no caminho para solidificar uma universidade plural, humanizada e vanguardista.

Ivan Marques de Toledo Camargo
Reitor

Informações Gerais

Criada pela Resolução n. 7/2011 do CONSUNI, a Ouvidoria da Universidade de Brasília é vinculada administrativamente ao GRE. No entanto, preserva sua autonomia, considerando o dever de manter aberto um canal direto de comunicação entre a comunidade em geral e a comunidade universitária (professores, estudantes e técnicos-administrativos).

A Ouvidoria realiza o trabalho de interlocução e mediação entre os reclamantes e os reclamados, visando sempre a melhoria dos serviços prestados ao cidadão pela Universidade, consubstancia num importante instrumento do estado democrático de direito e colabora efetivamente para a promoção de Justiça Social.

A Ouvidoria norteia suas ações respeitando em qualquer situação os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, entre outros.

No âmbito da FUB, a Ouvidoria da UnB é a responsável pelo:

- recebimento de elogios, sugestões e pedidos de informação;
- recebimento de denúncias e reclamações sobre atos ilegais e de improbidade administrativa e pelo seu encaminhamento às autoridades competentes;
- reconhecimento dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, buscando fomentar a equivalência para que tenham igualdade de tratamento;
- tratamento dos fatos apresentados com imparcialidade com vistas a reconhecer o direito de cada cidadão(ã) e a recomendar às áreas competentes medidas cabíveis para a resolução dos problemas e melhoria dos serviços prestados pela UnB.

Entendendo a importância dessas responsabilidades, a Ouvidoria age no sentido de que todos exercitem pleno direito à cidadania e mantenham com a Administração Pública uma relação mais acessível, mais transparente, mais democrática e menos burocrática, obtendo, dessa forma, o direito de manifestar opiniões e avaliar a qualidade dos serviços prestados, de usufruir da facilidade e da gratuidade dos serviços e de receber respostas objetivas às manifestações apresentadas.

As garantias oferecidas pela Ouvidoria da UnB são: de sigilo quando solicitado e de resposta.

Eurides Araujo Costa Pessoa
Ouvidora

2. Equipes da Ouvidoria e do SIC

Equipe Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria, até o fechamento deste Relatório, é composta pela Ouvidora, duas Assessoras Técnicas (sendo uma servidora do quadro e uma prestadora SICAP) e uma estagiária. A função da Ouvidora consiste, sobretudo, na representação do cidadão dentro da Universidade de Brasília, garantindo a ele resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade. A Assessoria Técnica atua no atendimento dos cidadãos via telefone, sistema SISOUV, *e-mail* e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao interessado.

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

- Eurides Araújo Costa Pessoa (Ouvidora);
- Larissa dos Santos Aguiar Matias (Assessoria Técnica – servidora);
- Tatiana Ana de Souza Linhares (Assessoria Técnica – prestadora SICAP);
- Lucinalva Ribeiro Nascimento (Estagiária).

Equipe SIC

A equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é composta por duas servidoras do quadro técnico da Universidade de Brasília. Suas atribuições estão voltadas, predominantemente, ao atendimento das demandas operacionais que chegam por meio do sistema e-Sic. Este sistema foi elaborado pela CGU para que os órgãos do Poder Público pudessem receber os pedidos de informação de maneira eletrônica, fácil e acessível a toda população que possui acesso à internet.

O SIC também recebe pedidos de informação registrados de maneira presencial e, portanto, sua equipe também atua no atendimento ao público que opta por essa forma de solicitação.

O objetivo da Lei de Acesso à Informação é que seja garantido aos cidadãos o direito à informação pública de maneira clara, transparente e dentro de um prazo legal e razoável para que sua disponibilidade seja capaz de atender aos anseios de seu solicitante.

Para que esse objetivo seja alcançado, a equipe operacional trabalha de maneira integrada aos departamentos da Universidade de Brasília para que seja possível o atendimento total ao disposto na Lei n. 12.527/2011.

- Claudine Ilana A. de Andrade A. e Silva
- Tereza Cristina Borges Curado.

Breve comparativo das principais diferenças entre a Ouvidoria e o SIC:

	Ouvidoria	SIC
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e encaminhar às autoridades competentes reclamações dos usuários; • Receber denúncias sobre violações de direitos; • Promover os direitos dos grupos vulneráveis e discriminados; • Realizar recomendações para a melhoria das atividades na UnB. 	Garantir ao cidadão o acesso amplo às informações públicas.
Usuários	Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade em geral.	Estudantes, professores, técnicos-administrativos e comunidade em geral.
Tipo de manifestação	Reclamação, informação, denúncia, elogio e sugestão.	Pedido de informação.
Forma de recepção	Sistema Informatizado (SISOUV), <i>e-mail</i> , carta ou pessoalmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Informatizado • Pessoalmente
Natureza do trabalho	Acuidade (perspicácia), mediação e envolvimento (subjeto).	Imediata e objetiva.

3. Ações realizadas

3.1 Participação da Ouvidoria em eventos e cursos

Um dos objetivos da Ouvidoria é a capacitação contínua de toda sua equipe. Essa qualificação resulta, de forma satisfatória, nos atendimentos prestados à comunidade universitária e ao público em geral. O atendimento prestado à comunidade, sendo ela universitária ou não, demanda certa postura do servidor da Ouvidoria, até porque esse Setor desempenha papel de grande relevância de mediação e diálogo com todos os envolvidos: usuário e representantes das unidades acadêmicas e administrativas desta Instituição. Durante o período de 19 de setembro de 2012 a 31 de maio de 2013, a Ouvidoria participou dos eventos a seguir listados.

I Oficina de Planejamento Participativo da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (ProFoco)

A Ouvidoria participou, no dia 7 de novembro de 2012, da I Oficina de Planejamento Participativo da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (ProFoco), a qual foi realizada na Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Brasília-DF. Esse evento abordou temas relevantes ao cenário de um sistema nacional de ouvidorias e consistiu na institucionalização de um sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.

3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas



José Eduardo Elias Romão (Ouvidor-Geral da União)

Foto: Arquivo da Ouvidoria

Oferecida pela CGU nos dias 21 e 22 de março de 2013 no Carlton Hotel Brasília-DF, a 3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas tratou de assuntos relevantes às ouvidorias públicas

do Poder Executivo Federal. O Ouvidor-Geral da União, Senhor José Eduardo Elias Romão, abriu o evento ressaltando o respeito que se deve ter aos Direitos Fundamentais previstos na Constituição Federal, no que diz respeito à transparência nas informações. Durante essa abertura, os palestrantes Rubens Pinto Lyra, Edward Roig Moles e Antônio Semeraro Rito Cardoso também destacaram: respeito ao princípio da autonomia ligado a ouvidorias compartilhadas, respeito ao Código de Ética do Ouvidor Público, referência ao sistema OMBUSDMAN, acesso às informações da instituição, motivação pública ao público que procura a ouvidoria, acolhimento da manifestação, reparo do dano em curto prazo para que a motivação do público seja restaurada.

Outro ponto interessante que foi bastante discutido durante essa Reunião consiste na autonomia da ouvidoria em mostrar ao gestor da instituição casos registrados para melhoria dessa entidade como representação do processo de democracia. Isso porque a ouvidoria representa um tipo de canal de comunicação: público (docente, discente, servidor e comunidade externa Ouvidoria entidade. Essa figura de uma ouvidoria pró-ativa é a representação da comunidade universitária e do poder público mais participativos.

Bem destacado por todos os palestrantes, é preciso que o usuário de uma ouvidoria entenda que o setor que ele procura é uma instância privilegiada em comunicação interna dentro da instituição, constituindo, desse modo, instrumento fundamental para a democracia, no que se refere ao controle dessa participação na defesa dos direitos fundamentais.

PALAVIDA



Foto: Arquivo da Ouvidoria

A Ouvidoria prestigiou – na tarde do dia 24 de maio de 2013, no Auditório do prédio da Reitoria, com as presenças da Vice-Reitora, Professora Sônia Baó, dos Professores Eméritos Aldo Paviani e Isaac Roitman, do Governo do Distrito Federal, representado pelo ex-aluno da UnB Newton Lins, do Secretário de Assuntos Estratégicos e pelas Secretarias da Cultura e da Criança – a cerimônia do projeto do museu humanista PALAVIDA. No âmbito da Comissão

UnB 50, a esse projeto foi idealizado originalmente pelo Professor Emérito Aldo Paviani para as crianças, possuindo o objetivo de evidenciar a diversidade cultural mundial, educando, entretendo e permitindo que as crianças viagem pelo mundo por meio de atividades lúdicas, arte, música, dança, culinária e outras manifestações culturais de modo a contribuir para o entendimento entre os povos a partir das crianças. O PALAVIDA trabalha com um dos maiores desafios para lidar com a diversidade humana: que a pessoa reconheça no outro a igualdade e a diferença: igualdade no que diz respeito ao sentido da palavra humanidade e diferença em se tratando das diversas formas de expressá-la.

4. Desmitificação da Ouvidoria da UnB

No sentido de desmitificar a atuação e reforçar o papel da Ouvidoria para a melhoria da gestão institucional, convém esclarecer que esta não possui caráter investigativo e nem punitivo. Quando a Ouvidoria demanda uma área precisa da resposta clara e objetiva, com a brevidade possível, dentro dos prazos legais, com vistas a responder a manifestação. Deve-se ressaltar neste tópico que a demanda encaminhada às unidades da FUB/UnB retratam *ipsis litteris*, ou seja, literalmente, o constante da manifestação do usuário da Ouvidoria, sem nenhum trato com relação à questão de correções ortográficas ou gramaticais, sendo apenas tarjado as palavras de calão. Daí a importância dos grandes parceiros da Ouvidoria, os consultores. As respostas são sempre imprescindíveis, pois em algumas ocasiões permitem que o cidadão compreenda as dificuldades enfrentadas por aquele setor da Universidade e outras vezes que sugira ações para a melhoria.

A Ouvidoria passa para o servidor, a partir da demanda do(a) cidadão(ã), a imagem que ele enquanto servidor público – regido pela Lei n. 8.112/1990 e pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto n. 1.171/1994, representando a unidade da Instituição na qual trabalha – está passando para o público o qual está atendendo. Portanto, as manifestações encaminhadas não questionam ou referenciam a postura da pessoa enquanto pessoa e sim enquanto servidora pública representante do Estado Brasileiro, representante da Instituição, representante da unidade que deve tratar os que procuram os serviços por ela prestados com probidade, retidão, lealdade, justiça, cordialidade, urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando também entre todos os outros princípios a capacidade e as limitações individuais de todos(as) os(as) usuário(as) do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral, mesmo porque tem os salários pagos pelo(a) cidadão(ã) ao qual está atendendo e para o(a) qual precisa prestar serviço de qualidade.

A Ouvidoria recebe elogios, sugestões e pedidos de informações e pode ser considerada importante parceira dos gestores e da instituição, pois centraliza as solicitações e reclamações, propõe alternativas para a melhoria dos serviços, apresenta sugestões e trabalha seriamente no sentido de responder aos usuários, de modo a dar maior transparência e conseqüentemente maior controle social ao fazer da Instituição.

5. Importância do papel do Consultor

Antes de tratar da importância do papel do consultor, é importante reforçar o fato de que para cumprir o seu papel, conforme estabelece a Instrução Normativa n. 01/2011 da Reitoria, com agilidade, cumprindo os prazos legais, e objetividade, a Ouvidoria necessita que todas as unidades, no âmbito da UnB, que possam ser demandadas nomeiem um consultor.

Quem é o Consultor?

É um servidor do quadro de pessoal da Universidade, indicado por autoridade competente, para auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela UnB, ou cidadãos que queiram se manifestar contra a atuação da Universidade.

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

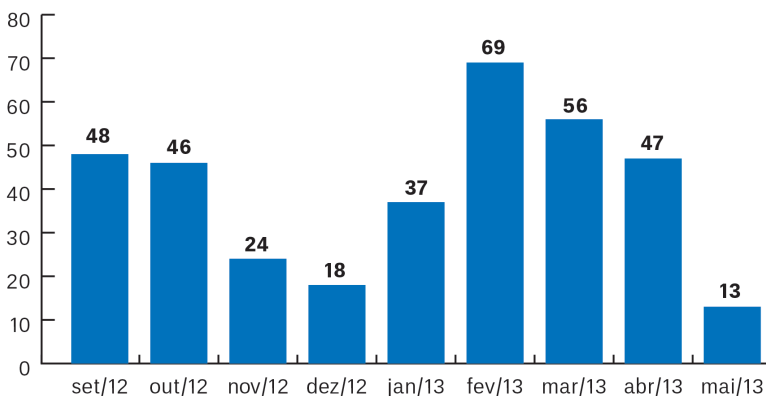
6. Dados Estatísticos

O I Relatório Semestral de 2013 da Ouvidoria da UnB foi elaborado pelas equipes da Ouvidoria e do SIC durante os meses de junho e julho de 2013, baseado nos registros de manifestações coletados no período de 19 de setembro de 2012 a 31 de maio de 2013. Conforme mencionado no II Relatório de 2012, o fechamento dos dados durante esse intervalo foi antecipado em virtude do encerramento da gestão da Administração Superior e da transição da Reitoria. Esses dados foram fechados no dia 17 de outubro de 2012, em que foram apresentados os registros de 1º de junho a 18 de setembro de 2012. No Relatório deste semestre, a coleta de dados abrangeu período maior a fim de regularizar e fazer cumprir o que estabelece o § 2º do art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, acerca da apresentação semestral de relatórios à Reitoria e ao Consuni.

Durante esses oito meses e meio, a Ouvidoria da UnB recebeu 379 manifestações, sendo 21 não registradas por falta de mais informações por parte do usuário ou pelo não retorno dele para registrar a manifestação. Antes de apresentarmos os gráficos dos registros, faz-se necessário destacar esse ponto do não registro por parte do cidadão que procura pela Ouvidoria.

Conforme mencionado pela Ouvidora no item 4 deste Relatório, é relevante desmitificar o papel da Ouvidoria dentro da Universidade de Brasília, até porque seus objetivos estão também concentrados no crescimento da Instituição. Ao encaminharmos uma manifestação a uma determinada unidade acadêmica ou administrativa, não estamos atuando como fiscalizadores, mas mediadores entre o cidadão e a Administração. Devemos ainda ressaltar que a Ouvidoria deve ser vista como parceira dos gestores e da Instituição, pois nela estão centralizadas as manifestações que propõem alternativas para a melhoria dos serviços prestados pela UnB, proporcionando, desse modo, mais transparência.

Manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria no período de 19 de setembro de 2012 a 31 de maio de 2013

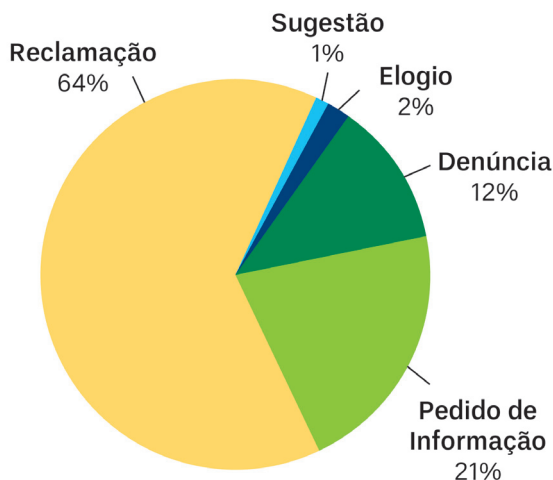


Demandas por tipo de manifestação

Conforme previsto no Regimento e também mencionado no portal www.ouvidoria.unb.br, a Ouvidoria da UnB recebe e encaminha sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de informação e elogios da comunidade universitária e da sociedade em geral. Durante o período da coleta, observa-se que o número de registros de reclamação e de denúncia comparado ao Relatório anterior aumentou de 47% para 64% e de 10% a 12%, respectivamente. Acredita-se que esse aumento relaciona-se ao fato de a Universidade estar dando conhecimento à comunidade interna e externa da existência da Ouvidoria, e ao fato de o cidadão depositar confiança no trabalho que desempenha e na equipe que o atende.

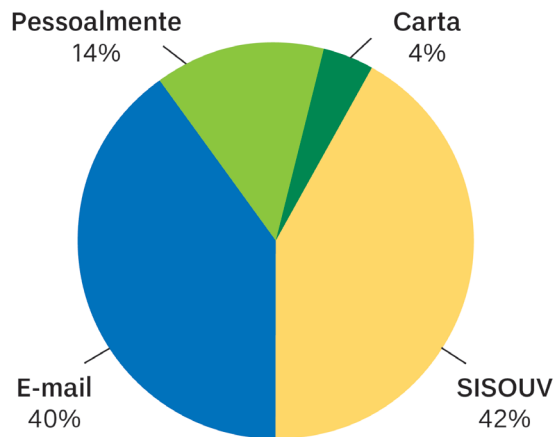
Para o próximo semestre, a Ouvidoria espera que esse número cresça ainda mais, não no sentido negativo da avaliação, mas de olhar para uma Instituição em constante busca por melhoria dos serviços prestados à comunidade universitária e ao público em geral. Para isso, a equipe está trabalhando na ampla divulgação dos serviços oferecidos. Nosso objetivo é que a Universidade amplie seu modelo tridimensional de ensino, pesquisa e extensão, propiciando aos estudantes formação universitária de qualidade, respeitosa com todas as formas de saber e comprometida com a cidadania, conforme mencionado no *site* da Instituição.

No gráfico a seguir, estão demonstrados os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de setembro de 2012 a maio de 2013.



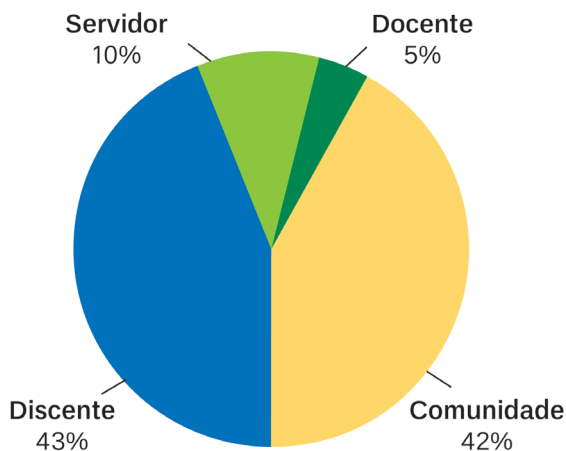
Demandas formalizadas por acesso

Como demonstrado no gráfico a seguir, a Ouvidoria da Universidade de Brasília recebe, em sua maioria, manifestações registradas pelo Sistema SISOUV e pelo *e-mail* ouvidoria@unb.br. A Ouvidoria, em parceria com o CPD, trabalha no intuito de que as manifestações ocorram preferencialmente via Sistema, a fim de que o recebimento, o encaminhamento e a resposta ao usuário seja de forma mais célere e que o histórico de cada manifestação seja também preservado de forma mais contextualizada. Pessoalmente, a Ouvidoria recebeu no período informado quase 80 casos, incluídas as manifestações não registradas. Aproveitamos a oportunidade para ressaltar a importância desse registro: a Ouvidoria atua quando acionada pelo cidadão.



Demandas por público

Em comparação ao Relatório do semestre anterior, podemos constatar que houve aumento significativo nas manifestações por parte dos alunos desta Instituição, ampliando de 26% para 43%. Comparando ainda aos Relatórios anteriores (I e II de 2012), o número de manifestações do público externo teve uma queda gradativa: 64%, 55% e, neste semestre, 42%, o que, para a Ouvidoria, representa um bom resultado, pois a comunidade universitária está atenta às melhorias que a nossa Instituição precisa ter.



Assuntos mais demandados

Abaixo, é demonstrado o quantitativo por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnB entre os meses de setembro de 2012 a maio de 2013. Nos Relatórios já produzidos pela Ouvidoria, os três itens “Demora excessiva na resposta da demanda protocolada”, “Divulgação de informações” e “Postura de servidor, docente ou discente” sempre aparecem entre os quatro mais demandados pelos usuários.



Setores mais demandados

O Centro de Seleção e de Promoção de Eventos desta Instituição (CESPE/UnB) e a Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) são os dois setores mais demandados da UnB. A maior parte são registrados pedidos de informações e reclamações do tipo “Demora excessiva na resposta da demanda protocolada”. Mesmo havendo essa grande quantidade de manifestações, é importante destacarmos a agilidade e o bom atendimento que a Ouvidoria recebe por esses setores mediante os seus consultores, representados atualmente pelas servidoras Juliana Araújo (SAA) e Carmen Lúcia Sampaio (Cespe).

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	71
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	41
Biblioteca Central	BCE	36
Prefeitura do Campus	PRC	27
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	15
UnB-Faculdade do Gama	FGA	15
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	14
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	10
Centro de Educação a Distância	CEAD	8
Decanato de Extensão	DEX	8
Centro de Informática	CPD	7
Departamento de Ciência da Computação	CIC	6
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	6
Hospital Veterinário	HVET	6
Restaurante Universitário	RU	6
Gabinete do Reitor	GRE	5
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	3
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	3
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	3
Ouvidoria	OUV	3
Comissão Disciplinar Permanente	CDP	2
Departamento de Administração	ADM	2
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	2
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	2

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Departamento de Filosofia	FIL	2
Departamento de Serviço Social	SER	2
Editora UnB	EDU	2
Faculdade de Direito	FD	2
Faculdade de Educação	FE	2
Faculdade de Medicina	FM	2
Faculdade de Saúde	FS	2
Instituto de Artes	IdA	2
Instituto de Ciência Política	IPOL	2
Instituto de Letras	IL	2
Instituto de Psicologia	IP	2
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	2
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	2
Secretaria de Comunicação	SECOM	2
Secretaria de Órgãos Colegiados	SOC	2
Centro de Convivência Negra	CCN	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	1
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos	CME	1
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	1
Centro de Planejamento Oscar Niemeyer	CEPLAN	1
Decanato de Administração	DAF	1
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Sociologia	SOL	1
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	1
Faculdade de Tecnologia	FT	1
Grupo de Automação e Controle	GRACO	1
Instituto de Biologia	IB	1
Instituto de Física	IF	1

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Instituto de Química	IQ	1
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Memorial Darcy Ribeiro		1
Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa (Gov Fed/MEC-ligado à FE)	PNAIC	1
Programa de Iniciação Científica (ligado ao DPP)	PROIC	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	1
UnB Idiomas		1
UnB-Faculdade de Ceilândia	FCE	1
Universidade Aberta do Brasil	UAB	1

7. Propostas de melhorias: SISOUV e *site* da Ouvidoria

Em nosso II Relatório Anual de 2012, algumas das ações propositivas apresentadas para 2013 foram o aperfeiçoamento da página da Ouvidoria (www.ouvidoria.unb.br), bem como o aprimoramento do nosso Sistema de Ouvidoria. Para tanto, no primeiro semestre deste ano, a Ouvidoria contou com o apoio do CPD com reuniões direcionadas a tratar desses assuntos.

Quanto ao SISOUV, discutiram-se os problemas identificados e relatados a nós pelos usuários-manifestantes, bem como as dificuldades operacionais encontradas por nossa equipe de assessoria durante seu uso. Alguns ajustes já foram feitos para o estabelecimento de um SISOUV mais dinâmico e acessível, outros dependerão de novos encontros com os responsáveis pela manutenção desse sistema. Sem dúvida, ainda há muito a ser feito, porém, a equipe Ouvidoria sente-se satisfeita com os resultados já alcançados neste 1,6 ano de efetivo funcionamento.

Já nosso *site*, conta com dois anos de implantação e continua representando um canal de grande efetividade na comunicação entre a comunidade e a Ouvidoria. Estabelecemos para este ano novas diretrizes de melhorias a serem implementadas. O objetivo da Ouvidoria é que o *site* tenha uma maior visibilidade dentro da comunidade usuária servindo como verdadeira ferramenta de participação da sociedade como um todo.

É importante ressaltar que o *feedback* dos usuários foi de vital importância para que todas essas ações pudessem alcançar a efetividade objetivada por nós. Dessa forma, esperamos que possamos continuar contando com a opinião de cada um dos usuários para que nossos canais de atendimento se tornem cada vez melhores e mais acessíveis a toda comunidade.

Essas ações positivam o papel da Ouvidoria e reafirmam valores nos quais acreditamos: que a participação de todos fortalece a Instituição e definem um rumo mais democrático da condução de nosso trabalho.

8. Ações propositivas para a Gestão 2013-2015

As propostas apresentadas para essa gestão seguem a linha de melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria ao(à) cidadão(ã), pois buscam facilitar o acesso.

1. Desvincular o SISOUV do Sistema de Controle de Acesso (SCA) e do Sistema de Extensão (SIEX), pois a exigência do preenchimento de vários campos obrigatórios desestimula o cidadão a fazer uma manifestação.
2. Melhorar o SISOUV, em parceria com o CPD, de modo a reduzir o preenchimento de dados obrigatórios a três apenas. Pretende-se que logo após a identificação do usuário apresente-se a janela para que imediatamente digite a manifestação. Atualmente, o sistema exige o preenchimento de dez campos obrigatórios para que só depois seja permitida fazer a manifestação.
3. Aumentar a divulgação além da SECOM, rede UnB e circulares, elaborar *folders* e outros materiais para distribuição periódica entre os estudantes e demais membros da comunidade universitária.
4. Confeccionar e publicar a Carta de Serviços ao Cidadão.
5. Realizar palestras sobre a importância da Ouvidoria.
6. Realizar palestras sobre etiqueta social do servidor público no trabalho.
7. Realizar palestras que tratem de temas ligados aos direitos humanos.
8. Estreitar relações com a PROCAP e o CPD visando dar conhecimento e treinar os servidores antigos e recém-empossados da Universidade para serem consultores de suas áreas.

9. Considerações finais

Confeccionar este relatório não foi tarefa fácil, mas foi estimulante ao permitir a percepção do quanto foi importante a criação da Ouvidoria no âmbito da Universidade de Brasília, que mesmo recente e pouco conhecida tem servido para identificar os problemas recorrentes e subsidiar os gestores para as melhorias que pretendem adotar no tocante as suas áreas de atuação.

Ao concluir este relatório espero poder mostrar para a comunidade a existência de um local que a recepciona, examina a sua manifestação e solicita das diversas áreas da Instituição que uma resposta lhe seja dada, pois ela é uma das portas por onde entra e sai informações.

Mostrar também que cumprindo a missão de mediar a Ouvidoria reestabelece a comunicação organizacional rompida com o usuário, podendo desse modo transformar a imagem negativa em imagem positiva, uma vez que pode responsabilmente detectar os problemas existentes nos fluxos informacionais da Universidade e pedagogicamente sugerir melhorias. Resolver os problemas e garantir que as respostas sempre agradem não é possível, mas garantir que uma resposta seja dada é uma obrigação.

A Ouvidoria está se consolidando e demanda de todas as unidades da Universidade resposta dos seus gestores, exigindo deles postura ética, eficaz, eficiente, comprometida e competente. Negar informações é proibido. A transparência e o zelo no desempenho das funções são imprescindíveis, ao servidor público. Agir com desrespeito, improbidade, desleixo ou desídia implica punição prevista em lei. Mesmo devendo ter esse conhecimento básico, ainda existem alguns servidores que insistem na inobservância dos deveres e direitos dos quais estão imbuídos e recusam-se a prestar as informações solicitadas, ignorando que tal atitude contribui para o enfraquecimento da imagem institucional e do próprio servidor público.

Espero ao terminar este relatório que os gestores da UnB compreendam que a chegada de demanda da Ouvidoria ao setor pelo qual é responsável não significa que a Ouvidoria é inimiga e está procurando apontar falhas, mas um sinal de alerta indicando que em algum momento o estado democrático de direito foi desrespeitado, que o usuário dos seus serviços pode ter sido ou se sentido lesado em algum direito, que alguma arbitrariedade, injustiça, crueldade, desigualdade de tratamento, ato abusivo, discriminatório ou desleixado ocorreu, mas se reparado pode não mais ocorrer.

O estado democrático de direito exige a responsabilidade e a responsabilização dos agentes públicos, o tratamento isonômico entre os cidadãos, visando estabelecer uma ordem de justiça e de paz entre os homens, proíbe a discriminação de indivíduos e de grupos seja por qual motivo for e as instituições como a UnB, universidade de vanguarda, devem revelar poder e competência no sentido de promover e preservar a democracia, a isonomia, a liberdade de expressão, os direitos individuais e coletivos.

A comunidade universitária (professores, servidores técnicos-administrativos e estudantes) e os usuários dos serviços da Universidade de Brasília estão cada vez mais cientes dos seus direitos e quando se sentem lesados em qualquer deles procuram canais que sejam sua voz e promovam os seus direitos e neste contexto está a Ouvidoria e sua equipe, que devem ser tratadas como parceiras, pois ao encaminharem as demandas possibilitam ao gestor identificar o problema e buscar correção, solução e melhoria dos serviços prestados visando à excelência no atendimento ao cidadão e à cidadã.

Eurides Araujo Costa Pessoa

Ouvidora

10. Anexos

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

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

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 01, DE 12 DE MAIO 2011.

Normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília envolvidas em atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

O MAGNÍFICO REITOR DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB, no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista a Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24/05/2011 – que criou a Ouvidoria da Universidade de Brasília.

R E S O L V E:

Art. 1º Normatizar os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da universidade quando da realização de atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeitos desta Instrução Normativa foram adotadas as seguintes definições:

- I Área: todas as unidades, no âmbito da Universidade, 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 ou terceirizado 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 Universidade de Brasília;

- V Reclamação: manifestação de insatisfação ou opinião (um protesto, uma queixa, ou crítica) desfavorável sobre os serviços prestados pela Universidade;
- VI Sugestão: manifestação que contenham sugestão relacionada à prestação dos serviços da Universidade ou conduta de servidor ou prestador de serviço vinculado à universidade;
- VII Elogio: manifestação de satisfação ou opinião favorável sobre os serviços prestados pela Universidade.

CAPÍTULO II DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E ACADEMICAS

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 (trinta) dias úteis;
- II reclamação: 15 (quinze) dias úteis
- III sugestão: 15 (quinze) 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 2 (dois) dias de sua expiração.

CAPÍTULO III DOS CONSULTORES TÉCNICOS

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 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 Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

José Geraldo de Sousa Junior
Reitor/UnB



Ouvidoria/Gabinete do Reitor

Circular n. 0002/2013/Ouv/GRE

Em 14 de junho de 2013.

Para: Titulares dos Centros de Custo

Assunto: indicação de Consultor(a).

Solicito a Vossa Senhoria indicar um Consultor dessa área para ser o responsável por encaminhar os subsídios apropriados para responder às demandas recebidas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília.

A Ouvidoria da UnB está disponível para recepcionar, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias tanto da comunidade universitária quanto da comunidade externa, bem como responder a pedidos de informação e acatar elogios. O trabalho da Ouvidoria necessita de boa comunicação entre o usuário e a Universidade – decanatos, órgãos complementares, institutos, faculdades, departamentos, centros, serviços, diretorias, secretarias –, pois existem prazos legais definidos a serem cumpridos.

Para tanto, é indispensável o diálogo direto entre a Ouvidoria e sua equipe de Consultores (respostas rápidas e precisas). Assim, solicito a indicação de um representante desse setor, contendo o nome completo do consultor, *e-mails* para contato direto, números de telefones, bem como o substituto desse consultor, contendo as mesmas informações.

Ao tempo em que ratifico que a Ouvidoria está à disposição de todas as unidades acadêmicas e administrativas da UnB, aguardo retorno desta solicitação até o dia 28/6/2013.

Atenciosamente,


Eurides Araújo Costa Pessoa
Ouvidora



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