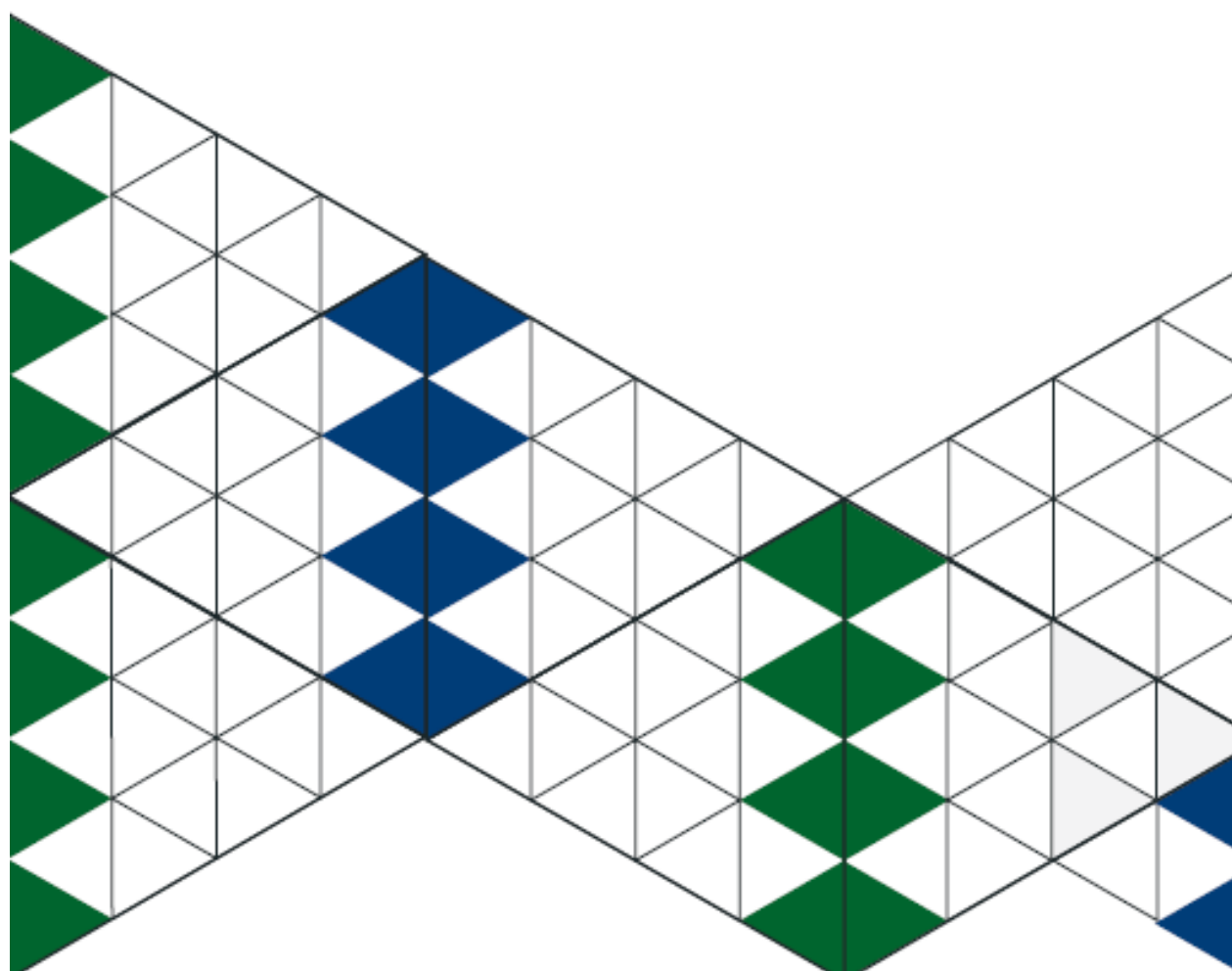


I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2015 DA

OUVIDORIA



I RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2015 DA OUVIDORIA

Período: janeiro a junho/2015

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

Maria Angela Guimarães Feitosa

Decana de Extensão

Thérèse Hofmann Gatti Rodrigues da Costa

Decano de Ensino de Graduação

Mauro Luiz Rabelo

Decano de Planejamento e Orçamento

Cesar Augusto Tibúrcio Silva

Chefe do Gabinete do Reitor

Humberto Abdalla Júnior

Ouvidora

Eurides Araujo Costa Pessoa

Equipe da Ouvidoria

Camilla Caetano de Sousa Farias

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Elaboração

Eurides Araujo Costa Pessoa

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Norma Sueli Jesus de Araujo

Revisão Textual

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Larissa dos Santos Aguiar Matias

Sumário

Agradecimentos	5
1. Apresentação	5
2. Base Legal	6
3. Equipe Ouvidoria	7
4. Participação da Ouvidoria em Eventos	7
5. Dados Estatísticos	7
5.1 Demandas recepcionadas por mês	7
5.2 Demandas por tipo de manifestação	8
5.3 Demandas formalizadas por acesso	8
5.4 Demandas por público	9
5.5 Demandas por Assunto	9
5.6 Assuntos mais demandados	10
5.7 Setores demandados	13
6. Importância do papel do Consultor	14
7. Considerações Finais	15
8. Anexos	

Agradecimentos

A todos os cidadãos e as cidadãs que fortalecem esse canal de comunicação com os agentes públicos gestores da Universidade de Brasília, quando exercem de forma democrática o direito de expressar sua satisfação ou insatisfação com os serviços que são prestados, oferecendo oportunidades de melhorias nas várias áreas de atendimento, bem como nos processos de trabalho, sugerindo, reclamando, denunciando e elogiando.

A todos servidores (técnicos-administrativos ou professores) que entendem a importância da participação do(a) cidadão(ã) e respondem às manifestações que lhes são apresentadas com brevidade, objetividade e clareza. Aos consultores e consultoras que tem papel relevante no desenvolvimento do nosso trabalho.

1. Apresentação

O primeiro relatório de 2015 da Ouvidoria da UnB apresenta os resultados das atividades realizadas de janeiro a junho de 2015, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

2. Base Legal

1) A Resolução do Conselho Universitário n. 7/2011, de 24 de maio de 2011, aprova emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional. A Ouvidoria da Universidade de Brasília é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, contudo resguarda sua independência, com o dever de dar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa e a comunidade universitária (professores, estudantes e técnicos-administrativos);

2) Instrução Normativa n. 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de: i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal; iii) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

3) Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

4) Instrução Normativa da Reitoria n. 1, de 12 de maio de 2011, que normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da Instituição envolvidas em atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria para atendimento às demandas encaminhadas e define procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

Com base nesses normativos, a Ouvidoria da UnB tem a responsabilidade de:

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

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, três Assessoras Técnicas e uma estagiária:

- Eurides Araújo Costa Pessoa (Ouvidora);
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Assessora Técnica);
- Larissa dos Santos Aguiar Matias (Assessora Técnica);
- Norma Sueli Jesus de Araujo (Assessora Técnica);
- Camilla Caetano de Sousa Farias (Estagiária).

A Assessoria Técnica atua no atendimento dos cidadãos via sistema SISOUV, *e-mail* e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao(à) manifestante.

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

INTERNAÇÃO COMPULSÓRIA DE USUÁRIO DE DROGAS

A Ouvidoria da UnB esteve presente no dia 28 de abril de 2015 no evento: debate médico/jurídico sobre Internação Compulsória de Usuário de Drogas, no Hospital Universitário de Brasília (HUB), filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), no qual foram abordados os pontos controversos e incontroversos referentes ao tema na área médica, na área jurídica e na Lei n. 10.216/2001, que se refere ao amparo legal às pessoas com problemas psiquiátricos e a internações voluntárias e involuntárias. No debate, foi apresentado o trabalho realizado pelo Serviço de Estudos e Atenção a Usuários de Álcool e Outras Drogas (Sead), que desde a década de 1990 busca expedientes de melhoria da qualidade de vida tanto de pessoas com dependência química, quanto da família. Entre os participantes estavam o coordenador do evento, Dr. Bruno Wurbmbauer Junior, chefe do Setor Jurídico do HUB, representantes da Ordem dos Advogados do Brasil do Distrito Federal (OAB-DF), do Ministério Público, de uma instituição de recuperação de dependentes químicos e o pessoal da assistência social e psiquiatria do HUB.

1º ENCONTRO DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE

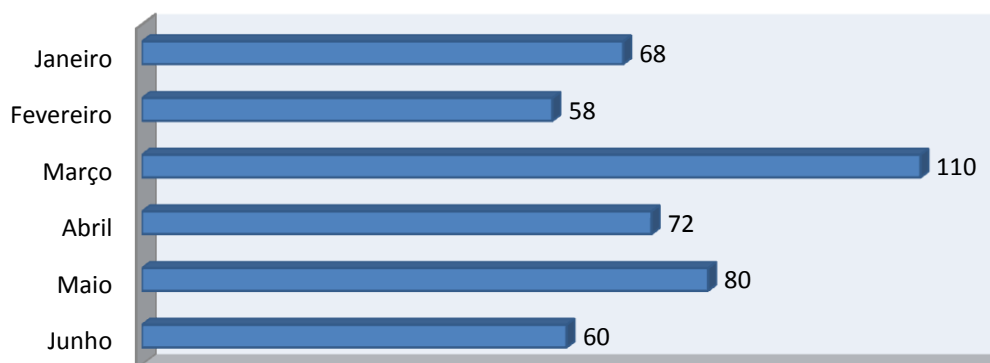
Nos dias 21 e 22 de maio de 2015, no Centro Universitário de Anápolis/UniEVANGÉLICA, a Ouvidoria da UnB participou do 1º Encontro de Ouvidores Universitários da região Centro-Oeste, realizada pelo Fórum de Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU. Participaram do evento o Magnífico Reitor do Centro Universitário de Anápolis/UniEVANGÉLICA, Dr. Carlos Hassel Mendes, Dr. Paulo Marcello Fonseca Marques, Coordenador da Ouvidoria Geral da União/OGU, os professores Alan Santos/FNOU e Roberto Alves/UniEVANGÉLICA, e os ouvidores das cidades de Goianésia, Anápolis e Goiânia, capital de Goiás, Campo Grande, capital de Mato Grosso do Sul, Brasília, representando 10 instituições de Ensino Superior (IES) e 2 instituições de atuação em programas sociais, na condição de convidadas. A palestra de abertura contou com 132 participantes. Participaram o Ouvidor Geral do Município de Anápolis Dr. Castro Alves e o Promotor de Justiça da 9ª Promotoria de Anápolis, Dr. Marcelo Henrique dos Santos. O encontro tratou da importância que o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) está dando às ouvidorias, da integração dos ouvidores da região, além de terem sido discutidas a importância da criação e implementação das ouvidorias universitárias.

5. Dados Estatísticos

Neste I Relatório de 2015 da Ouvidoria da Universidade de Brasília foram contabilizados 448 registros de manifestações coletados no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2015. O referido trabalho foi elaborado na primeira quinzena de agosto, mantendo-se o mês de julho como prazo máximo para que todas as unidades que estavam com prazos de resposta vencidos ainda se posicionassem. No entanto, 50 registros permanecem pendentes de respostas. Esse alto número deve-se, em grande parte, ao elevado quantitativo de servidores técnicos-administrativos que aderiram ao movimento paredista iniciado na UnB no final de maio de 2015.

5.1 Demandas recepcionadas por mês

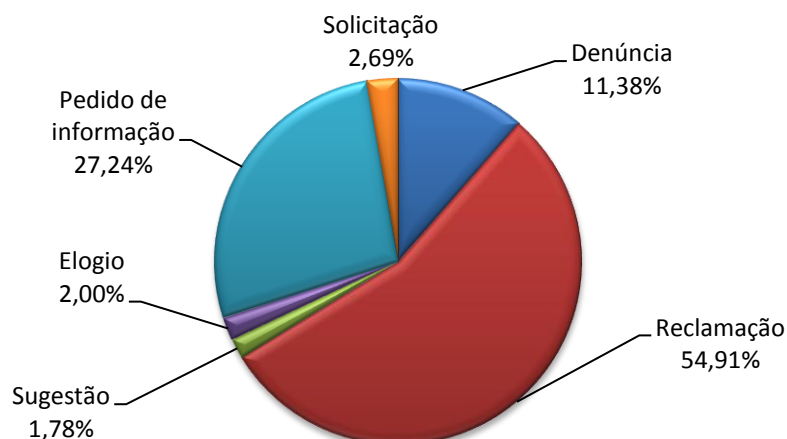
Durante o primeiro semestre de 2015, obteve destaque o elevado número de demandas registradas no mês de março, início do semestre letivo na Universidade de Brasília.



5.2 Demandas por tipo de manifestação

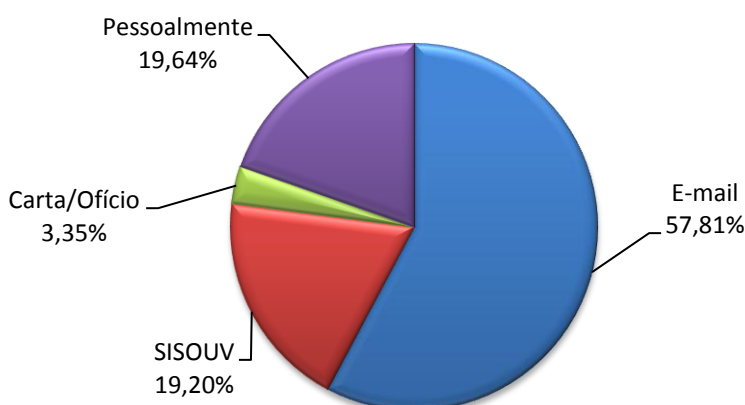
A Ouvidoria da UnB acolhe pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

A manifestação mais recorrente é a reclamação, que neste primeiro semestre atingiu a marca de 54,91% das ocorrências, seguindo do pedido de informação, com 27,24%.



5.3 Demandas formalizadas por acesso

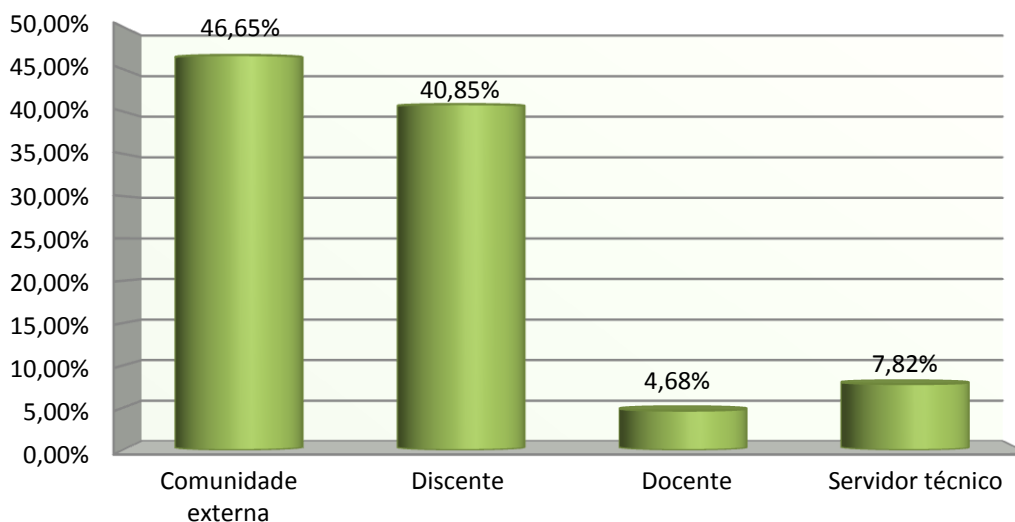
A forma de acesso mais utilizada, novamente, foi o *e-mail*, que foi utilizado 259 vezes, ou seja, em 57,8% das manifestações do primeiro semestre de 2015. O SISOUV e as manifestações realizadas pessoalmente estão praticamente empatadas, com 19,20% e 19,64% do total.



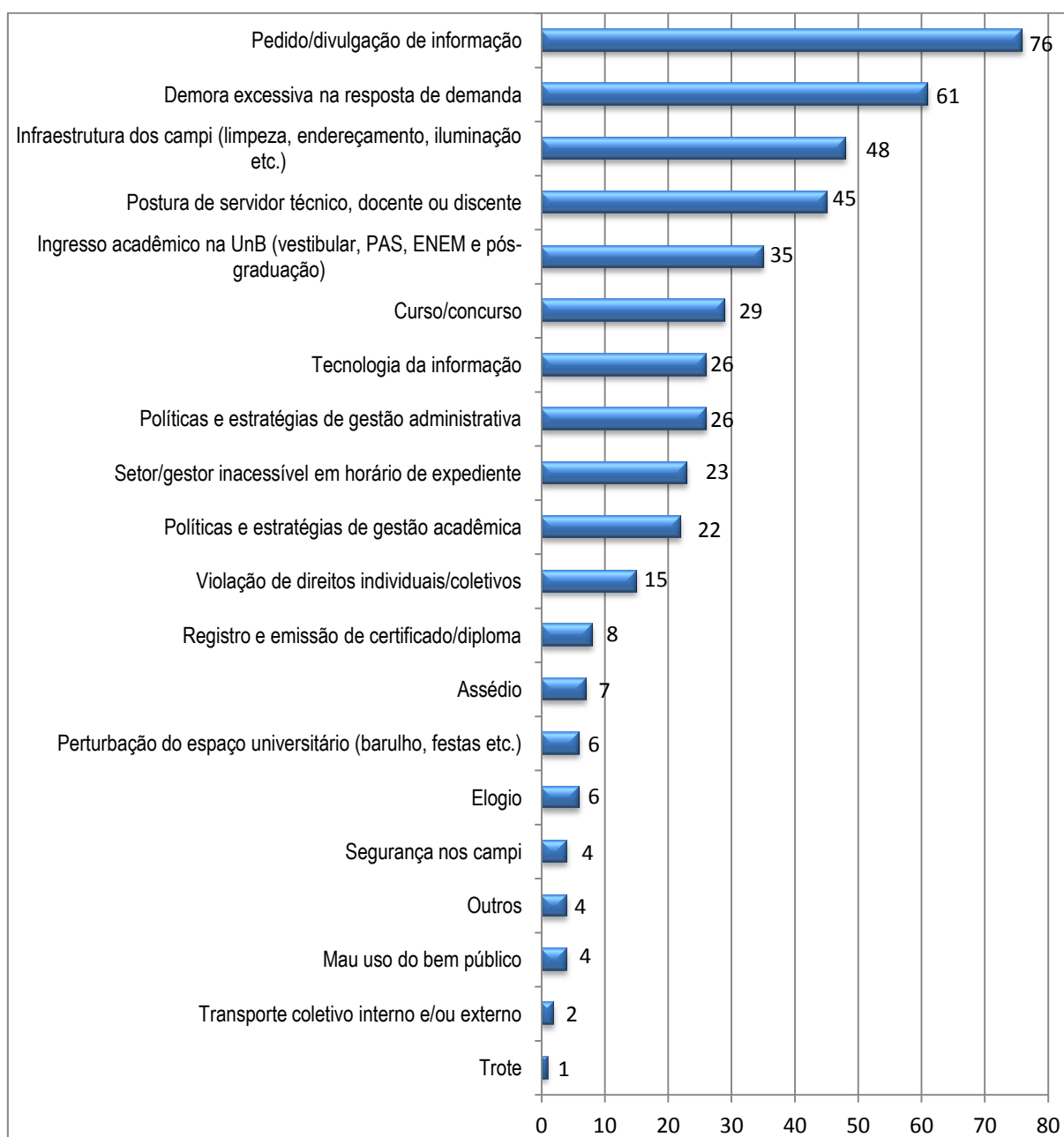
5.4 Demandas por público

Os dados apresentados neste Relatório foram computados considerando as categorias: discente, docente (ativo ou inativo), servidor técnico (ativo ou inativo) e comunidade externa. A última categoria engloba prestadores de serviço e ex-alunos.

Novamente, a maior demanda diz respeito à divulgação de informações, razão pela qual o maior público é o da comunidade externa (46,65%), seguido pelos discentes, com 40,85%, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



5.5 Demandas por Assunto



5.6 Assuntos mais demandados

É preciso reconhecer que os assuntos: “pedidos/divulgação de informação” e “demora excessiva na resposta de demanda” se mantiveram no semestre com altos percentuais nos indicadores de manifestações dos usuários. Tais indicativos depõem negativamente em aspectos importantes na perspectiva da gestão administrativa dos setores no âmbito da Universidade de Brasília porque demonstra que princípios básicos da Administração Pública estão requerendo atuação mais eficiente por parte dos gestores.

O princípio da *Publicidade* está consagrada na Constituição no inciso XXXIII do artigo 5º: *Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo*

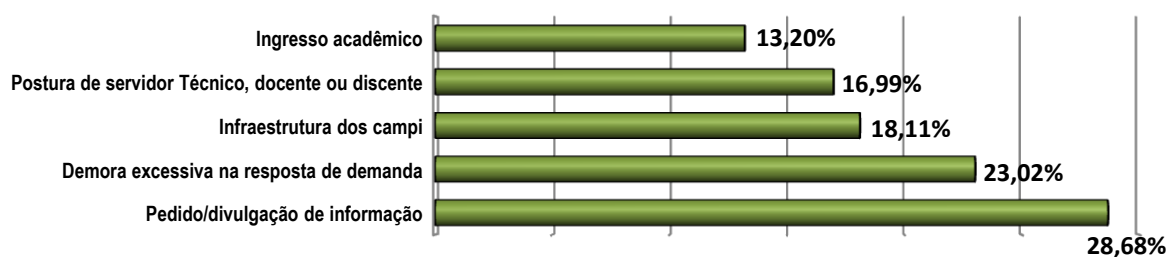
da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Por outro lado, a manutenção dos altos percentuais no assunto relativo à “demora excessiva na resposta de demanda”, implica que o princípio da *Eficiência*, ou seja, o correto planejamento da gestão pública está a requerer uma imediata reorientação por parte dos gestores. A demora excessiva implica, entre outros, o mau uso dos recursos públicos e pouco controle nos resultados.

O terceiro item mais demandado, “Infraestrutura dos *campi* (limpeza, endereçamento, iluminação, etc.)” responde, tanto pelo tamanho do espaço físico da Instituição, com seus vários *campi*, como pelas dificuldades financeiras que a atual conjuntura impõe às universidades públicas. Responde também a atitude da comunidade diante dessa conjuntura e da responsabilidade e disposição pessoal de cada membro para cuidar do espaço de trabalho. Todos os técnicos, docentes e discentes têm responsabilidades na manutenção e no cuidado com o espaço que é de todos e para todos.

O quarto item, “postura do servidor técnico, docente ou discente”, está diretamente vinculado ao reconhecimento mútuo dos cidadãos que formam esses segmentos, como interlocutores legítimos e sujeitos de direitos, e cujo respeito cria as condições para um ambiente mais favorável no exercício do trabalho.

O quinto item, “ingresso acadêmico na UnB”, entra nesse semestre, como um dos cinco assuntos mais demandados e, diferentemente, tal percentual traz um indicador positivo, uma vez que demonstra interesse por parte da comunidade externa, de como ingressar na Universidade de Brasília. Nesse sentido, é importante que os dados publicados nas respectivas páginas na internet estejam sempre atualizados, A publicização da Carta de Serviço da UnB ao Cidadão tem contribuído para amenizar tal problema.



5.7 Setores demandados

A seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no primeiro semestre de 2015, organizados por ordem alfabética. Mais uma vez, ressalta-se a queda no registro de manifestações referentes ao CESPE/CEBRASPE, em virtude de sua desvinculação com a Universidade.

A própria Ouvidoria da UnB figurou como demandada em 65 manifestações, em que as Assessoras Técnicas conseguiram, em virtude da experiência adquirida, finalizar as manifestações – a maioria pedidos de informação – sem necessidade de tramitá-las para outros setores.

De modo geral, o quantitativo de manifestações entre os setores administrativos e acadêmicos da Universidade no presente semestre foi pouco alterado em comparação ao relatório anterior (julho a dezembro/2014).

Da área administrativa, o aumento das manifestações nos seis decanatos não foi relevante se comparado ao semestre anterior. Registre-se, no entanto, que o Decanato de Gestão de Pessoas continua aumentando seu percentual de manifestações, sendo que as reclamações com relação a processos são a grande maioria. Os Decanatos de Extensão e de Pesquisa e Pós-Graduação tiveram diminuição de suas demandas.

Da área acadêmica, a Faculdade do Gama chamou a atenção pela drástica diminuição de seu percentual de manifestações com relação ao semestre anterior: de 23 para apenas 1 manifestação, indicando algum fato pontual no período. O Instituto de Ciências Humanas teve uma queda de 10 para 0 manifestações. A Secretaria de Administração Acadêmica teve um crescimento de 49 para 54 manifestações.

O Hospital Veterinário teve alteração em seu quantitativo de manifestações que cresceu de 2 para 8. Infere-se tal crescimento em virtude dos problemas financeiros pelos quais passou aquele setor, para atender ao seu público, o que foi amplamente divulgado.

SETOR	SIGLA	QUANT.
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	1
Arquivo Central (protocolo)	ACE	1
Biblioteca Central	BCE	13
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	43
Centro de Educação a Distância	CEAD	3
Centro de Desenvolvimento Sustentável	CDS	2
Centro de Excelência em Turismo	CET	1
Centro de Informática	CPD	4
CEAG		1
CEPPAC		1
Centro Olímpico	CO	2
Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar	CPAD	1
Comissão de Ética		1
Decanato de Administração	DAF	13
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	14
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	27
Decanato de Extensão	DEX	2
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	25
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	3
Departamento de Administração	ADM	2
Departamento de Artes Visuais	VIS	2
Departamento de Ciência da Computação	CIC	3
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	1
Departamento de Enfermagem	ENF	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Engenharia Mecânica	ENM	1

SETOR	SIGLA	QUANT.
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	3
Departamento de Filosofia	FIL	1
Departamento de História	HIS	1
Departamento de Linguística, Português e Línguas Clássicas	LIP	1
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	1
Departamento de Serviço Social	SER	2
Departamento de Sociologia	SOL	3
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	9
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	1
Editora UnB	EDU	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	3
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	5
Faculdade de Ceilândia	FCE	2
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	1
Faculdade de Direito	FD	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	1
Faculdade de Educação	FE	6
Faculdade de Medicina	FM	4
Faculdade de Planaltina	FUP	2
Faculdade de Saúde	FS	1
Faculdade de Tecnologia	FT	1
Faculdade do Gama	FGA	1
Gabinete do Reitor	GRE	5
Hospital Veterinário	HVET	8
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	4
Instituto de Ciências Biológicas	IB	3
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Geociências	IG	1
Instituto de Letras	IL	3
Instituto de Psicologia	IP	6
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Instituto de Química	IQ	1
Interfoco	Interfoco	3
Ouvidoria	OUV	65
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	43
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	10
Restaurante Universitário	RU	6
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	54
Secretaria de Comunicação	SECOM	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	2
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	2
Serviço de Orientação ao Universitário	SOU	1
UnB Idiomas		2
Vice-Reitoria	VRT	4

6. Importância do papel do Consultor

De acordo com a Instrução Normativa n. 01/2011 da Reitoria, todas as unidades acadêmicas e administrativas devem indicar um consultor e suplente para auxiliar a Ouvidoria no cumprimento de seu papel.

O consultor é um servidor do quadro de pessoal da UnB, com quem a Ouvidoria possui um contato mais rápido, ele é responsável pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas ao(à) cidadão(ã) dentro dos prazos estabelecidos.

7. Considerações finais

A Ouvidoria da UnB tem realizado um importante trabalho sendo mídia comunicacional e levando à Administração da Instituição a voz da sociedade, as solicitações de adoção de providências para a melhoria do serviço prestado de modo específico e geral.

Busca-se a constante qualificação da equipe e das ações para que os resultados possam ser mostrados nos relatórios gerenciais semestrais produzidos com a finalidade de possibilitar à gestão superior a solução pontual dos problemas apresentados via manifestações dos usuários de ouvidoria.

Nesse propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços diariamente, garantindo o sigilo do nome do(a) manifestante (quando for necessário e solicitado) e o direito à resposta.

Anexos

1. Resolução do Consuni n. 7/2011 e Regimento da Ouvidoria da UnB.


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

Cópia: Todas unidades.
Notar



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

TÍTULO I – Da Natureza e Competência

- Art. 1^º 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. 2^º 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

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

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,



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- 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,

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

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



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA


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



2. Instrução normativa n. 0001/2011.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

INSTRUÇÃO DA REITORIA N. 0001 /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 permeiarão 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 permeiarão 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;



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- 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 assinado 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.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

- 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

3. Circular Consultores



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

4. Cartaz da Ouvidoria



Não basta desabafar.
A **ouvidoria** existe!

denuncie • reclame • elogie • sugira • Informe-se

ouvidoria.unb.br | 3107 2704 e 3107 2705



Universidade de Brasília