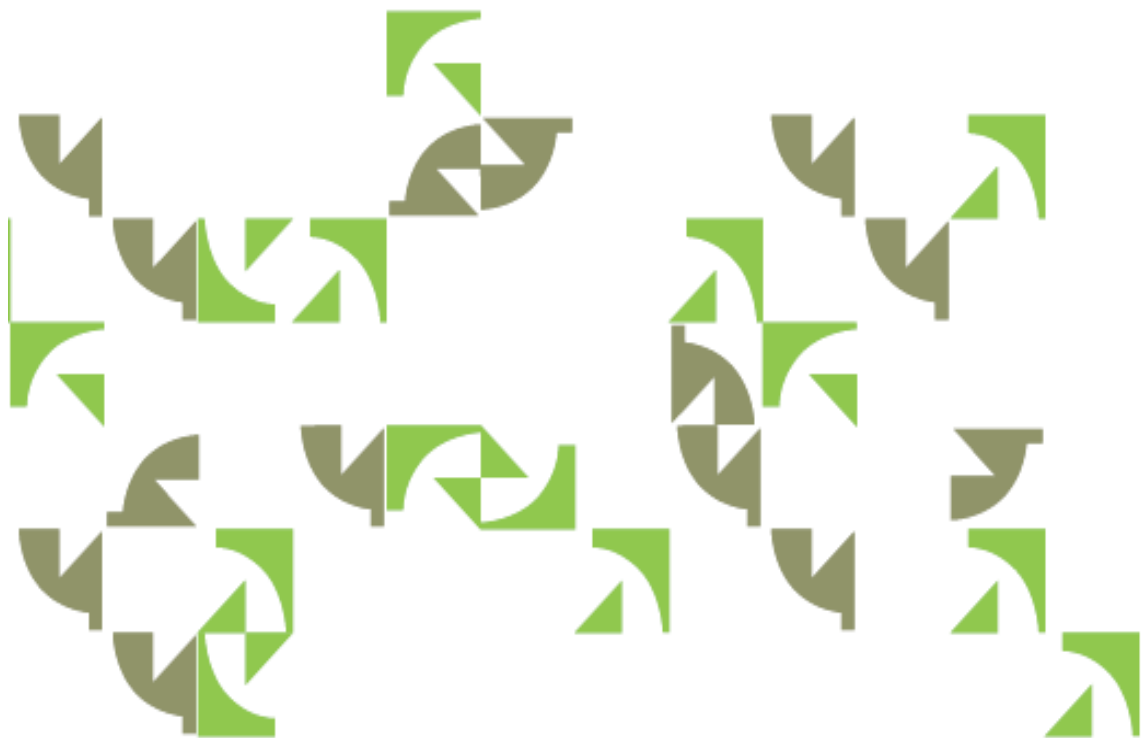




 **Universidade de Brasília**

II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2014 DA

# **OUVIDORIA**



# **II RELATÓRIO SEMESTRAL DE 2014 DA OUVIDORIA**

**Período: julho/2014 a dezembro/2014**



**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**

Cesar Augusto Tibúrcio Silva

**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

**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

**Projeto Gráfico e Diagramação**

CEBRASPE, denominado CESPE

**Ilustração da Capa**

Secretaria de Comunicação Social da UnB (SECOM/UnB)



O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.

Fonte: Coleção OGU, Orientações para Implantação de uma Ouvidoria Pública, 5ª ed., 2012.



## Sumário

|  |    |
|--|----|
| Agradecimentos                                       | 8  |
| 1. Apresentação                                      | 9  |
| 2. Base Legal  | 9  |
| 3. Carta da Ouvidora                                 | 11 |
| 4. Equipe Ouvidoria                                  | 12 |
| 5. Participação da Ouvidoria em Eventos              | 13 |
| 6. A Gestão da Ouvidoria                             | 15 |
| 7. Dados Estatísticos                                | 16 |
| 8. Importância do papel do Consultor                 | 23 |
| 9. Carta de Serviços da UnB ao Cidadão               | 23 |
| 10. Mecanismos para mediar a satisfação dos usuários | 24 |
| 11. Considerações Finais                             | 25 |
| 12. Anexos   | 26 |



## **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, muitos deles nossos consultores.

À Secretaria de Comunicação pela confecção da capa e ao CEBRASPE, denominado CESPE, pela importante colaboração na diagramação e impressão deste Relatório.

## **1. Apresentação**

O segundo relatório de 2014 da Ouvidoria da UnB tem o fito de mostrar as ações realizadas de julho de 2014 a dezembro de 2014, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

O trabalho de consolidação da Ouvidoria é contínuo. A busca de ser proativa, dar maior visibilidade ao trabalho realizado, aproximar-se da comunidade universitária tende a aumentar a participação e a melhorar procedimentos administrativos e acadêmicos de modo a minimizar os problemas, as judicializações, a intervenção de órgãos externos à FUB e a maximizar a qualidade dos serviços.

## **2. Base Legal**

1) A Resolução do Conselho Universitário n. 7, 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. Aprovado seu Regimento Interno, 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 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 de 1988; 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) Por meio da Instrução Normativa n. 1, de 12 de maio de 2011, foram normatizados 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. Carta da Ouvidora

A Universidade de Brasília é vanguardista na busca da inserção das minorias e tem se mantido firme no propósito de garantir a cidadania de todo(a) e qualquer cidadão(ã) que faça parte de sua comunidade ou que de seus serviços necessite, desse modo vem trabalhando para que todos os direitos sejam respeitados, que os procedimentos administrativos e acadêmicos se tornem cada vez mais modernos, ágeis e transparentes, e a democracia não seja apenas um processo, mas uma realidade incontestável.

Nesse contexto, a UnB conta com a Ouvidoria que vem se firmando como instrumento de participação e controle social, buscando não apenas ouvir, mas escutar, sentir, perceber, dar atenção à necessidade do(a) cidadão(ã) que a procura, entendendo que os respondentes devam tratar com clareza e objetividade a toda e qualquer manifestação, não importando de quem trate ou a quem se destine, mas sempre respeitando as pessoas.

É válido o esclarecimento de que ao enviar uma manifestação para conhecimento e posicionamento dos demandados, lhes é dado o direito do contraditório e da ampla defesa, respeitando, igualmente, os demais princípios constitucionais, e que ao eximir-se da emissão do juízo de valor está primando pela imparcialidade em todas as situações.

A Ouvidoria da UnB tem envidado esforços em proatividade, indo ao encontro da comunidade com campanhas que chamam a atenção para a sua existência e de que é canal adequado para recebimento das (reclamações, elogios, denúncias, solicitações), que irá acolhê-la, dando encaminhamento apropriado à sua manifestação, ou irá orientá-la quanto à busca do melhor caminho dentro da Instituição.

Ressalto que as manifestações apresentadas por intermédio da Ouvidoria refletem a voz do cidadão e são encaminhadas *ipsis litteris*, ou seja, com o grifo (letras em caixa alta e em negrito), o reforço/intensidade do sentimento (letras em negrito e sublinhadas), do mesmo modo como são recebidas. Só há uma interferência: a tarja nas palavras de calão; no restante não é feita nenhuma correção semântica ou gramatical.

Insisto, insistimos e cobramos das unidades administrativas e acadêmicas respostas que não chegam e, quando chegam, em muitas situações, já perderam a eficiência e a eficácia por extrapolação do prazo.

O que ocasiona a falta de resposta? Para o gestor que não responde, difícil responder. Porém, para o cidadão o descrédito na Instituição leva-o a manifestar-se em órgãos externos à FUB, tais quais: MPU, MPDFT, OGU, CGU, ReclameAqui, entre outros, obrigando a Administração Superior ter que responder para esses órgãos. Essa postura inexistiria ou seria minimizada se quem é demandado cumprisse a obrigação legal de **sempre** dar resposta institucional à manifestação que lhe é apresentada.

Insisto, ainda, que sigilo do nome, direito de quem se manifesta, não implica anonimato e não impede resposta, nem esforço administrativo para tratar o caso e resolver a situação.

Ratifico que o sigilo do nome encontra amparo no art. 5º, XIV, da Constituição Federal de 1988, na Lei n. 6.657/1979, que assegura legalmente o exercício profissional, no Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade de Brasília, art. 5º, parágrafo único, e na Nota Técnica n. 1, da Ouvidoria da UnB, de 10/10/2013, aprovada pela Procuradoria Federal junto à FUB e apresentada ao CONSUNI, em 30/6/2014.

Eurides Araujo Costa Pessoa  
Ouvidora da UnB

#### **4. Equipe Ouvidoria**

A equipe da Ouvidoria é composta pela Ouvidora e por três Assessoras Técnicas, servidoras do Quadro da Instituição:

- Eurides Araújo Costa Pessoa (Ouvidora)
- Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo
- Larissa dos Santos Aguiar Matias
- Norma Sueli Jesus de Araujo

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.

## 5. Participação da Ouvidoria em eventos

A equipe da Ouvidoria da UnB busca, sempre que possível, participar dos eventos promovidos pelas demais ouvidorias e pela Ouvidoria-Geral da União, com a finalidade de estar sempre atualizada para atender o(a) manifestante.

### Evento: Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU XIV

A Ouvidoria da UnB participou do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU XIV, Encontro Nacional, no período de 20 a 22 de agosto de 2014, em Florianópolis, SC, na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com a participação dos palestrantes: Maria do Rosário Lapenda (UPE), Mario Nelson Jr. (OMD), Luciana Bertachini (ABO Nacional/União Camiliana), Paulo Marcello (Ouvidoria-Geral da União), Adriana Eugênia (ABO Nacional/Unicamp), Josué Fermon (EBSERH/MEC), que apresentaram trabalhos voltados para a atuação das ouvidorias da área de educação superior e de saúde do setor público e privado, com vistas a consolidar o processo democrático de direito do cidadão, pelo exercício pleno da cidadania. Ocorreu nesse Encontro a eleição da nova direção do FNOU (2014–2016).

O resultado do XIV Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários foi a elaboração da Carta anexa, que aponta novos direcionamentos e corrobora a importância das ouvidorias, dos ouvidores e dos profissionais de ouvidoria nas instituições.



Foto: Arquivo da Ouvidoria da UnB.

### Evento: comemoração dos 10 anos da Ouvidoria MPDFT

A Ouvidoria da UnB marcou presença no evento de comemoração de 10 anos da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), no dia 24 de setembro. No evento, a Ouvidora do MPDFT, Procuradora de Justiça Maria Rosynete de Oliveira, prestou homenagem póstuma ao Procurador de Justiça Renato Sócrates Gomes Pinto, idealizador da Ouvidoria no MPDFT.

A comemoração dos 10 anos da Ouvidoria do MPDFT promoveu palestras a respeito de: 1) "Ouvidoria Pública: entre a gestão, o controle e a participação social", com o Ouvidor-Geral da União, José Eduardo Elias Romão, que discorreu acerca de gestão, controle e participação social, tripé sustentáculo das Ouvidorias Públicas e do dever de o ouvidor ser o responsável pela abertura do diálogo, atuando no êxito dos processos da instituição/órgão a que pertence; 2) "Ouvidoria e Ministério Público", com o Professor Rubens Pinto Lyra, que apresentou histórico da criação das ouvidorias no Brasil. Os debates, com o público presente, promovidos neste evento, foram mediados por representante do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

A comemoração dos 10 anos da Ouvidoria do MPDFT foi uma oportunidade de capacitar os participantes, pois mostrou a importância do trabalho das ouvidorias que representam a voz dos cidadãos dentro das organizações públicas, estabelecem diálogo com os gestores, buscam respostas, em alguns casos oferecem sugestões na expectativa de melhorias para todos e conclusão exitosa dos processos.



Foto: Arquivo da Ouvidoria da UnB.

### Evento: Ciranda Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria da UnB participou, em Brasília, da última etapa da Ciranda Nacional de Ouvidorias, nos dias 6 e 7 de novembro de 2014, em que trocou experiências com ouvidores públicos, servidores, acadêmicos e autoridades públicas de todo o País e de várias áreas e na qual foram debatidos assuntos de interesse das ouvidorias, com vistas à construção de políticas públicas destinadas às ouvidorias. O evento foi organizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão da Controladoria-Geral da União (CGU), que já havia promovido outros quatro encontros em Sergipe, Espírito Santo, Paraná e Pará.

Participaram do evento o Secretário-Executivo da CGU, Carlos Higino, o Ouvidor-Geral da União, José Eduardo Romão, a Coordenadora-Geral de Participação Social da Presidência da República, Lígia Pereira, o Coordenador da Eurosocial, Ignacio Soletto, o Ouvidor da Agência Nacional de Transportes Terrestres, César Augusto Dias, a Ouvidora dos Correios, Ana Maria de Almeida, entre outros.



Foto: Arquivo da Ouvidoria da UnB.

## Evento: curso de Mediação de Conflitos

A Ouvidoria da UnB participou em dezembro de 2014 do curso de Mediação de Conflitos, realizado pela PROCAP/DGP, importante para capacitar a equipe que já atuava na área de conciliação e mediação de conflitos.

## **6. A Gestão da Ouvidoria**

Neste segundo relatório de 2014, trazemos como ponto de reflexão, além dos dados estatísticos, como a Ouvidoria da UnB tem orientado e ampliado seus instrumentos de gestão para aperfeiçoar a prestação de serviço ofertado à comunidade da UnB e ao(à) cidadão(ã). Essa orientação encontra suas bases legais na própria Universidade e nas orientações advindas da OGU.

O Coleta OGU – instrumento de pesquisa anual, com metodologia e indicadores consolidados – tem servido para a Ouvidoria da UnB conferir representatividade à gestão e indicar melhorias com o intento de atingir as ações propostas até o final de 2015.

O mapeamento dos processos internos nessa gestão da Ouvidoria foram firmados nos eixos a seguir:

- bases legais;
- sistema SISOUV;
- planilhas mensais que visam retratar as demandas a partir do tipo de manifestações;
- reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas;
- relatórios semestrais;
- pesquisa de satisfação destinada a medir o grau de satisfação do usuário com relação aos serviços que estão sendo prestados pela Ouvidoria da UnB;
- divulgação do trabalho por meio eletrônico e físico;
- conclusão da Carta de Serviços da UnB ao Cidadão por comissão criada pela Vice-Reitoria, sob a responsabilidade da Ouvidoria, destinada aos órgãos de controle e distribuída a todos os Centros de Custo da FUB.

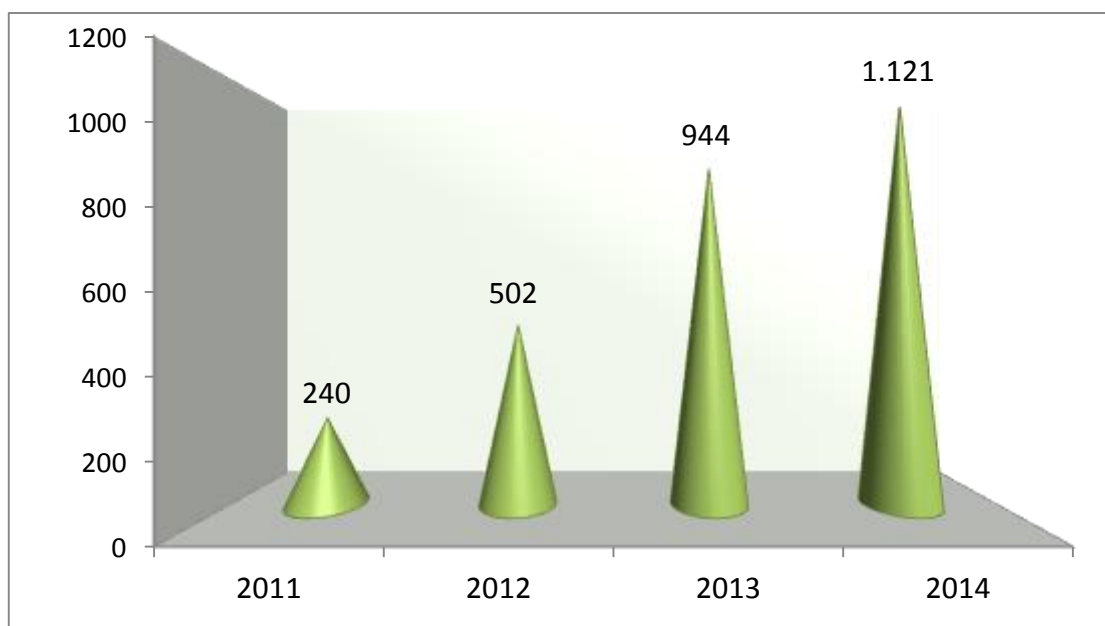
Detectou-se como maiores entraves a falta de respostas às manifestações enviadas às unidades acadêmicas e administrativas e o retorno com prazo bastante extrapolado. No fechamento deste relatório, envidaram-se esforços para a consecução de respostas, mas 33 manifestações não foram concluídas por falta de respostas.



## 7. Dados Estatísticos

### 7.1 Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria desde a sua criação

No gráfico a seguir, está demonstrado o crescimento no número de manifestações registradas pela Ouvidoria da UnB desde a sua efetiva instalação. Com o constante processo de divulgação da existência e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da UnB, os números têm crescido, como se pode constatar.



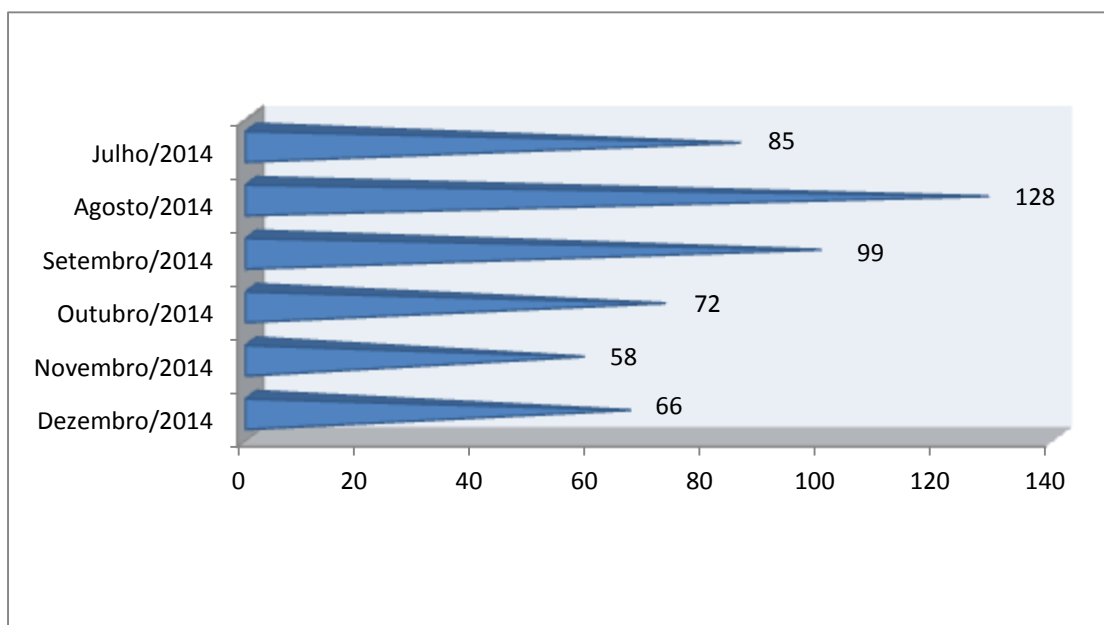
### 7.2 Manifestações registradas na Ouvidoria no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2014

Neste II Relatório de 2014 da Ouvidoria da Universidade de Brasília, foram contabilizados 508 registros de manifestações coletados no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2014. Este trabalho foi elaborado no período de 5 a 13 de fevereiro, mantendo-se o mês de janeiro como prazo máximo para que todas as unidades que estavam com prazos de resposta vencidos ainda se posicionassem. Contudo, 33 manifestações registradas na Ouvidoria da UnB ainda estão pendentes de respostas por parte das seguintes unidades:

- CDS
- CEN
- CIC
- CPD
- DAC
- DAF
- DEG
- DGP
- FEF
- FGA
- FIL
- ILD
- INTERFOCO
- MAT
- ODT
- SGP
- PRC
- PRODEQUI
- SAA
- VIS
- VRT

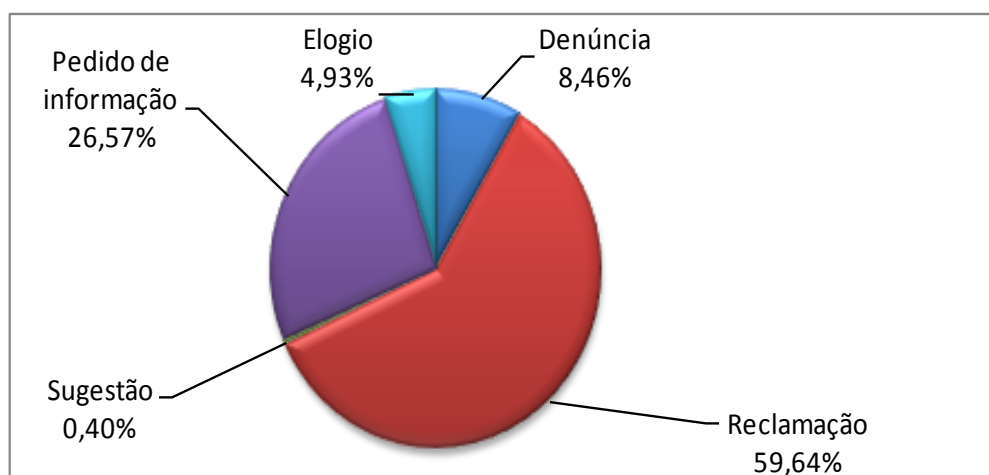
### 7.2.1 Demandas recepcionadas por mês

No segundo semestre de 2014, verifica-se elevada demanda no mês de agosto, provavelmente pelo início, em 11 de agosto, do segundo semestre letivo, após a Copa do Mundo de Futebol e as férias de julho. Não há demanda direcionada para um setor específico da Instituição, mas para várias unidades acadêmicas.



### 7.2.2 Demandas por tipo de manifestação

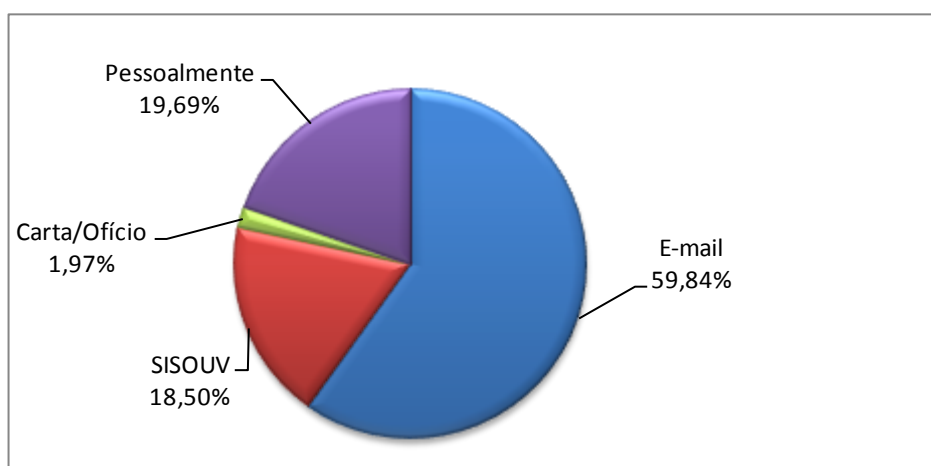
A Ouvidoria da UnB registra, conforme determina o seu Regimento Interno, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Ainda outra vez, o maior número de registros foi de reclamações, e é com satisfação que se verificou o crescimento de elogios apresentados, subindo de 2,13% no I Relatório de 2013 para 4,93%. No entanto, subiram também a quantidade de denúncias, de 4,89% para 8,46%.



### 7.2.3 Demandas formalizadas por acesso

Na página eletrônica [www.ouvidoria.unb.br](http://www.ouvidoria.unb.br) constam as formas de acesso à Ouvidoria da UnB, enfatizando que o meio preferencial deve ser o sistema eletrônico SISOUV, a fim de que o histórico do registro seja mantido. Contudo, o sistema precisa ainda de atualizações e melhorias para que o registro seja facilitado para o usuário. Quando o manifestante não consegue fazer o registro por esse meio, por telefone ou mesmo pela página eletrônica ele é orientado a fazer o registro por *e-mail*, pessoalmente ou por correspondência (carta ou ofício).

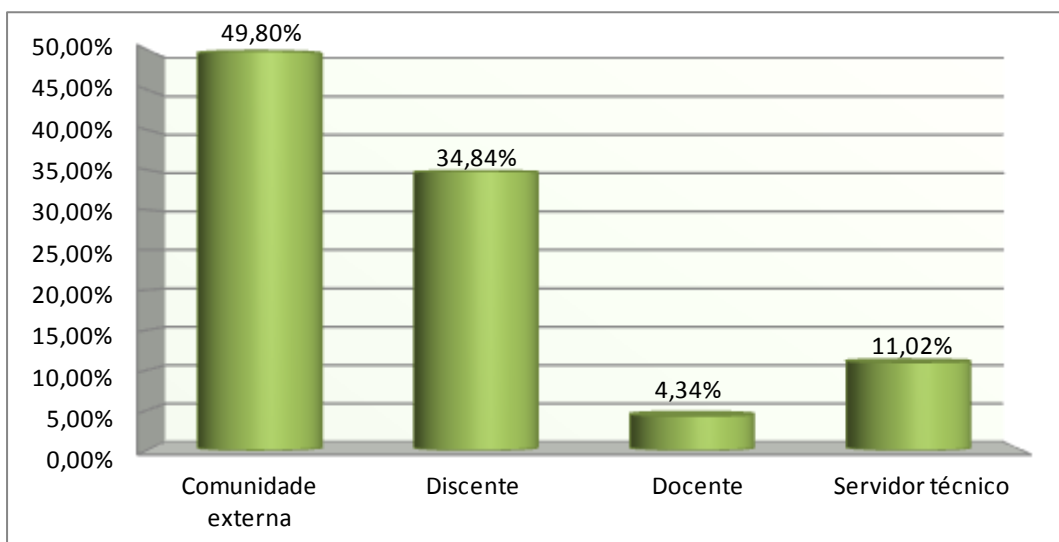
Com relação ao atendimento presencial, houve acréscimo nessa forma de registro, de 11,92% para 19,69%. Destaque também para o decréscimo de registros via *e-mail*, de 73,57% para 59,84%. Esse resultado é extremamente satisfatório, se comparado ao primeiro relatório divulgado pela Ouvidoria, em 2011, o qual ilustrou 0,8% dos registros feitos pessoalmente. Cada vez mais o interessado busca pelos nossos serviços sabendo da responsabilidade e comprometimento em reestabelecer a comunicação entre a Administração e o usuário.



### 7.2.4 Demandas por público

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

Observa-se que a maior demanda diz respeito à divulgação de informações, razão pela qual o maior público é o da comunidade externa (49,80%), seguido pelos discentes, com 34,84%, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



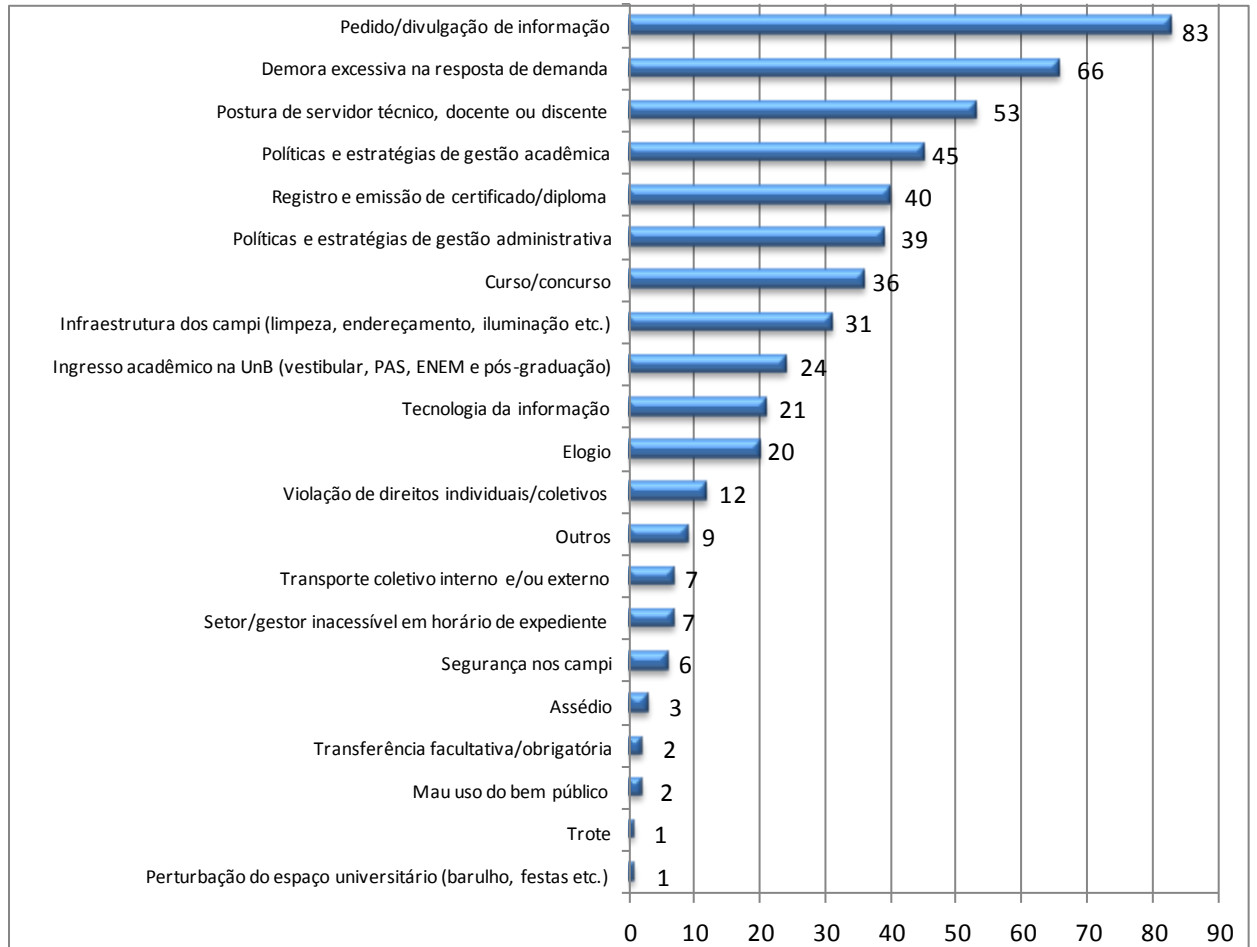
No segundo semestre de 2014, verifica aumento significativo na quantidade de alunos manifestantes. Certamente o retorno das aulas após um primeiro semestre conturbado pela Copa do Mundo de Futebol foi relevante para esse aumento, de 22,06% para 34,84%.

Outro fator que apresentou mudança no público atendido pela Ouvidoria da UnB diz respeito à mudança na estrutura do Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE), o qual se transformou em Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos (CEBRASPE). Essa Organização Social desvinculou-se da UnB. Dessa forma, a Ouvidoria da UnB deixou de registrar manifestações referentes aquele Centro, as quais eram, na sua maioria, registradas pela comunidade externa. Diante disso, o índice de atendimento à comunidade externa teve uma regressão, de 66,83% para 49,80%.

### 7.2.5 Demandas por Assunto

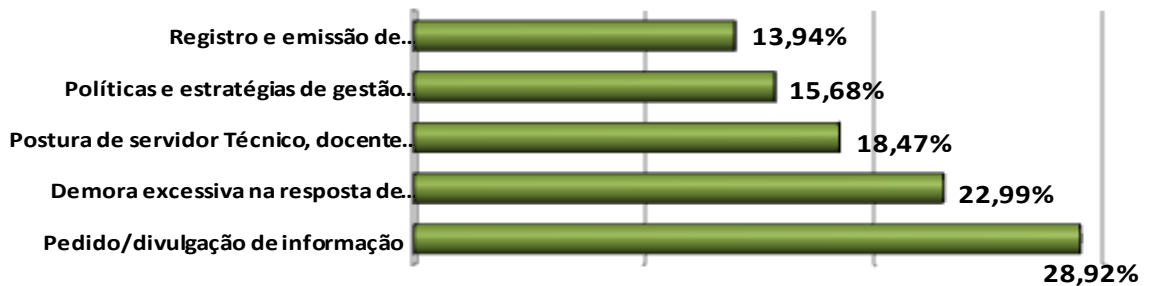
Considerando que não estão sendo mais registradas demandas do Cebraspe/UnB desde o dia 16/10/2014 – data em que a Ouvidoria da UnB obteve ciência do contido no Ofício Cebraspe n. 462/2014, de 10/10/2014, referente à não recepção de manifestações direcionadas a esse Centro –, o assunto “pedido/divulgação de informação” passou a liderar o *ranking* de assunto mais requerido, seguido de “demora excessiva na resposta de demanda”.

A Ouvidoria da UnB tem insistido com os setores da Universidade para que fiquem mais atentos para a atualização de suas páginas na internet e seus números de telefones a fim de que as informações estejam mais amplamente difundidas. Acredita-se que a publicação da Carta de Serviços da UnB ao Cidadão irá contribuir bastante para amenizar esse problema.



### 7.2.6 Assuntos mais demandados

Na imagem abaixo, estão apresentados os cinco assuntos mais demandados no segundo semestre de 2014.



### 7.2.7 Setores demandados

A seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no segundo semestre de 2014, organizados por ordem alfabética. Mais uma vez, ressalta-se a queda no registro de manifestações referentes ao CESPE, em virtude de sua desvinculação com a Universidade.

A própria Ouvidoria da UnB figurou como demandada em 62 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.

| SETOR   | SIGLA    | QUANTIDADE |
|---|----------|------------|
| Assessoria de Assuntos Internacionais   | INT      | 3          |
| Arquivo Central (protocolo)   | ACE      | 2          |
| Biblioteca Central  | BCE      | 21         |
| Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos | Cebraspe | 69         |
| Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico                                | CDT      | 2          |
| Centro de Educação a Distância  | CEAD     | 2          |
| Centro de Desenvolvimento Sustentável   | CDS      | 1          |
| Centro de Convivência Negra   | CCN      | 1          |
| Centro de Formação Continuada de Professores                                  | CFORM    | 1          |
| Centro de Informática   | CPD      | 7          |
| Centro de Manutenção de Equipamentos  | CME      | 2          |
| Centro de Planejamento Oscar Niemeyer   | CEPLAN   | 1          |
| Centro Olímpico   | CO       | 2          |
| Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar                            | CPAD     | 1          |
| Cerimonial  | CERI     | 2          |
| Decanato de Administração   | DAF      | 8          |
| Decanato de Assuntos Comunitários   | DAC      | 11         |
| Decanato de Ensino de Graduação   | DEG      | 26         |
| Decanato de Extensão  | DEX      | 4          |
| Decanato de Gestão de Pessoas   | DGP      | 19         |
| Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação  | DPP      | 4          |
| Departamento de Administração   | ADM      | 2          |
| Departamento de Artes Visuais   | VIS      | 6          |
| Departamento de Botânica  | BOT      | 1          |
| Departamento de Ciência da Computação   | CIC      | 5          |
| Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais                                | CCA      | 1          |
| Departamento de Economia  | ECO      | 1          |
| Departamento de Engenharia Mecânica   | ENM      | 2          |
| Departamento de Engenharia Florestal  | EFL      | 1          |
| Departamento de Filosofia   | FIL      | 3          |
| Departamento de Geografia   | GEO      | 2          |
| Departamento de História  | HIS      | 2          |
| Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução                               | LET      | 1          |
| Departamento de Matemática  | MAT      | 2          |

| <b>SETOR</b>  | <b>SIGLA</b> | <b>QUANTIDADE</b> |
|---|--------------|-------------------|
| Departamento de Música  | MUS          | 2                 |
| Departamento de Nutrição                                      | NUT          | 1                 |
| Departamento de Odontologia                                   | ODT          | 1                 |
| Departamento de Serviço Social                                | SER          | 4                 |
| Departamento de Sociologia                                    | SOL          | 1                 |
| Departamento de Teoria e Fundamentos                          | TEF          | 1                 |
| Diretoria de Contabilidade e Finanças                         | DCF          | 2                 |
| Diretoria de Desenvolvimento Social                           | DDS          | 8                 |
| Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária                 | FAV          | 2                 |
| Faculdade de Arquitetura e Urbanismo                          | FAU          | 4                 |
| Faculdade de Ceilândia  | FCE          | 7                 |
| Faculdade de Direito  | FD           | 2                 |
| Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade          | FACE         | 1                 |
| Faculdade de Educação   | FE           | 10                |
| Faculdade de Educação Física                                  | FEF          | 3                 |
| Faculdade de Medicina   | FM           | 4                 |
| Faculdade de Planaltina                                       | FUP          | 3                 |
| Faculdade de Saúde  | FS           | 1                 |
| Faculdade do Gama   | FGA          | 23                |
| FAHUB   | FAHUB        | 1                 |
| Gabinete do Reitor  | GRE          | 2                 |
| Hospital Veterinário  | HVET         | 2                 |
| Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria) | HUB          | 2                 |
| Instituto de Artes  | IdA          | 2                 |
| Instituto de Ciências Biológicas                              | IB           | 1                 |
| Instituto de Ciências Exatas                                  | IE           | 1                 |
| Instituto de História   | IH           | 10                |
| Instituto de Letras   | IL           | 4                 |
| Instituto de Psicologia                                       | IP           | 2                 |
| Instituto de Relações Internacionais                          | IREL         | 3                 |
| Instituto de Química  | IQ           | 1                 |
| Interfoco   | Interfoco    | 5                 |
| Ouvidoria   | OUV          | 62                |
| Prefeitura do <i>Campus</i>                                   | PRC          | 40                |
| Procuradoria Jurídica   | PJU          | 1                 |
| Prodequi (IP/PCL)   | Prodequi     | 6                 |
| Restaurante Universitário                                     | RU           | 2                 |
| Secretaria de Administração Acadêmica                         | SAA          | 49                |
| Secretaria de Comunicação                                     | SECOM        | 2                 |
| Secretaria de Gestão Patrimonial                              | SGP          | 1                 |
| Subsecretaria de Órgãos Colegiados                            | SOC          | 1                 |
| UnB Idiomas   |              | 1                 |
| UNASUS  |              | 5                 |
| Vice-Reitoria   | VRT          | 2                 |

## **8. 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.

## **9. Carta de Serviços da UnB ao Cidadão**

A Carta de Serviços da UnB ao Cidadão atende a exigência do Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009. A primeira versão da Carta de Serviços foi disponibilizada somente em meio eletrônico na página da UnB. A partir da Comissão criada pela Resolução da Vice-Reitoria n. 008, de 24 de fevereiro de 2014, a Carta foi revisada e encaminhada para os órgãos de controle e a todos os Centros de Custo da FUB e sua nova versão encontra-se disponível no endereço <http://migre.me/oAxH2>.

A Carta de Serviços aponta algumas das informações mais relevantes da UnB e, conforme sinaliza o Reitor em sua apresentação, “trazem indicadores da Universidade, nas suas múltiplas expressões do compromisso de excelência e de responsabilidade social com a realização das atividades de ensino, pesquisa e extensão”. Sendo a Instituição um espaço que se renova em vários aspectos, a Carta de Serviços é um documento em permanente construção pelo próprio fazer de sua comunidade.



## 10. Mecanismos para medir a satisfação dos usuários

Imbuídos de seu papel de agente promotor de mudanças para uma gestão voltada para a satisfação das necessidades do cidadão e em observância aos padrões de qualidade de atendimento, a Ouvidoria da UnB busca medir a satisfação dos cidadãos usuários a partir do que está consignado nos relatórios de gestão semestrais e no envio de questionário de satisfação. A Ouvidoria tem discutido a formalização desse instrumento junto ao Centro de Informática da UnB. Não estando ainda institucionalmente estabelecido tal mecanismo, a Ouvidoria criou o questionário “Ouvidoria Proativa”, disponível no endereço <http://migre.me/os8PC>, ativo desde outubro de 2014. Seu encaminhamento é feito após a conclusão da demanda do cidadão usuário.

Esse instrumento levanta questões, tais como: meio de acesso para registro da manifestação, vínculo com a Universidade, se outras unidades da UnB foram acionadas preliminarmente, qual o grau de satisfação com os atendimentos recebidos, se há sugestões para melhoria dos serviços oferecidos.

A partir das sugestões apresentadas pelos cidadãos usuários, a equipe da Ouvidoria da UnB tem discutido novas propostas para o aprimoramento dos serviços. Os dados qualitativos, trabalhados em conjunto com os dados quantitativos, tem permitido a contextualização mais clara dos gargalos do trabalho realizado.

Os resultados referentes ao item “grau de satisfação” ao trabalho da Ouvidoria já sinalizam inequívoca satisfação dos cidadãos usuários em todos os aspectos ali apresentados, sejam referentes ao tempo de espera para atendimento, prazos para realização dos serviços, mecanismos de comunicação com os usuários. Nesse sentido, 94% dos respondentes sinalizaram que utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da UnB.

Ainda com intuito de atingir mais amplamente a comunidade interna e externa que procura os serviços da Instituição, a Ouvidoria da UnB realizou ampla divulgação de seu trabalho, a partir do cartaz, anexo, com os dizeres: *A Ouvidoria existe! Não basta desabafar.*

## **11.Considerações finais**

A Ouvidoria da UnB é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a Administração da Instituição, com sua equipe composta por servidoras do quadro da FUB.

Continuamos sempre à disposição para melhor atender o(a) cidadão(ã), trabalhando e nos qualificando para, na condição de instrumento de participação social, acolher e respeitar todas as pessoas.

Cabe ratificar que a atuação da Ouvidoria da UnB ocorre de forma autônoma, transparente e independente, garantindo o sigilo do nome do(a) manifestante (quando for necessário e solicitado) e o direito à resposta.