



*Ouvidoria*  
I Relatório semestral 2011

Reitor  
José Geraldo de Souza Junior

Ouvidora  
Alayde Avelar Freire Sant Anna

Vice-Reitor  
João Batista de Souza

Equipe da Ouvidoria

Decana de Assuntos Comunitários  
Carolina Casia Bastista Santos

Adriana Santos Rosa  
Tatiana Ana Feitoza de Souza  
Tereza Cristina Borges Curado

Decana de Pesquisa e Pós – Graduação  
Denise Bomtempo Birche de Carvalho

Decano de Administração  
Eduardo Raupp de Vargas

Decana de Graduação  
Márcia Abrahão Moura

Decana de Gestão de Pessoas  
Gilca Ribeiro Starling

Decano de Extensão  
Oviromar Flores

Decano de Planejamento e Orçamento  
Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha

## GLOSSÁRIO

<b>DAF</b> - Decanato de Administração	<b>DGP</b> - Decanato de Gestão de Pessoas
<b>SPL</b> - Secretaria de Planejamento	<b>DTG</b> - Diretoria Técnica de Graduação
<b>DAC</b> - Decanato de Assuntos Comunitários	<b>DPO</b> - Decanato de Planejamento e Orçamento
<b>SGP</b> - Secretaria de Gestão Patrimonial	
<b>DEG</b> - Decanato de Ensino de Graduação	<b>DEA</b> - Diretoria de Esporte, Arte e Cultura
<b>SECOM</b> - Secretaria de Comunicação	<b>DCF</b> - Diretoria de contabilidade e finanças
<b>SAA</b> - Secretaria de Administração Acadêmica	<b>DGM</b> - Diretoria de Gestão de Materiais
	<b>DDS</b> - Diretoria de Desenvolvimento Social
<b>DEX</b> - Decanato de Extensão	<b>DLG</b> - Diretoria de Logística de Graduação
<b>SEI</b> - Secretaria de Empreendimentos Imobiliários	<b>DAIA</b> -Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica
<b>DCO</b> - Diretoria de Compras	<b>DPA</b> - Diretoria de Apoio a Projetos
<b>DPP</b> - Decanato de Pesquisa e Pós-graduação	Acadêmicos
<b>DCO</b> - Diretoria de Compras	<b>DEGD</b> - Diretoria de Ensino de Graduação e Gestão da Informação
<b>DTE</b> - Diretoria Técnica de Extensão	
<b>DOR</b> - Diretoria de Orçamento	

## **SUMÁRIO**

1 – Apresentação .....	5
2 – A Ouvidoria da UnB .....	5
2.1 Competência e atribuições .....	5
2.2 Independência .....	6
2.3 Atribuições da Ouvidoria .....	7
2.4 O que a ouvidoria não deve fazer .....	7
2.5 Desafios da Ouvidoria .....	7
2.6 Canais de Atendimento .....	8
2.7 Fluxograma do processo de tratamento de manifestações .....	9
3 – Gráficos das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria .....	11
4 – Recomendações à Administração Superior da Universidade de Brasília .....	13
5 – Ações realizadas .....	17
5.1. Implantação do sistema informatizado (como resultado da Ouvidoria até agora) .....	17
5.2. Visitas .....	18
5.3. Participação em reuniões/CONSUNI .....	18
5.4. Eventos/capacitações .....	19
6. – Avaliação da Ouvidoria .....	19
7. – Palavra do Ouvidor.....	21
8. Considerações Finais .....	23
ANEXO .....	24

## **1. Apresentação**

Este primeiro relatório semestral da Ouvidoria da Universidade de Brasília tem o objetivo de registrar sua atuação na defesa dos direitos da cidadania que procura seu atendimento. Serão descritas as ações realizadas para sua efetiva implantação como órgão administrativo da estrutura da Reitoria, manifestações recebidas e tratadas, recomendações à administração superior, no período de 24 de maio até 24 de novembro de 2011.

Além disso, comunica sobre a função da Ouvidoria no contexto da Universidade de Brasília, a filosofia de trabalho adotada e as ferramentas à disposição do cidadão para manifestação quanto aos serviços prestados pela UnB.

Neste semestre, destacam-se como principais resultados da Ouvidoria a Implantação do sistema informatizado denominado SOAR, que se revela fundamental para a eficácia e qualidade do trabalho da Ouvidoria, a estruturação e capacitação da equipe, passo decisivo para construção de uma cultura de tratamento das manifestações do cidadão, e ações de divulgação interna.

No próximo capítulo apresentamos a Ouvidoria da UnB. O terceiro capítulo traz uma análise das manifestações recepcionadas, enquanto no quarto capítulo consolidam-se recomendações à Administração Superior da Universidade de Brasília. As ações realizadas pela Ouvidoria da UnB estão apresentadas no quinto capítulo e, em seguida, a Avaliação da Ouvidoria preenche o sexto capítulo. Finalizando o Relatório apresentamos algumas considerações sob o título Palavra do Ouvidor.

## **2. A Ouvidoria da UNB**

### **2.1 Competência e atribuições**

A Ouvidoria é um serviço disponibilizado pela Universidade de Brasília para a recepção encaminhamento de sugestões, reclamações e denúncias da comunidade universitária e da cidadania em geral, em defesa dos princípios fundamentais que devem prevalecer na administração pública: a legalidade, a legitimidade, a imparcialidade, a moralidade, a economia e a publicidade.

Atua, também, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela administração universitária que atentem contra os princípios e valores fundamentais da ordem democrática.

A Ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com a Universidade, funcionando como uma crítica interna da administração pública, sob a ótica do cidadão. É um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Universidade de Brasília.

Para o desempenho de suas funções, além da Ouvidora a Ouvidoria conta com uma equipe de três funcionários, que recebem as seguintes atribuições, de forma geral:

## 1. Assessora

- Recepcionar, analisar e responder, após despacho com Ouvidor e/ou consulta à área técnica relacionada, as manifestações da comunidade universitária, via sistema informatizado “SOAR”;
- Supervisionar a utilização do sistema informatizado de tratamento de demandas denominado SOAR e monitorar o desempenho dos processos da Ouvidoria, reportando-se diretamente à Ouvidora.

## 2. Secretaria

- Recepcionar, analisar e responder, após despacho com Ouvidor e/ou consulta à área técnica relacionada, as manifestações da comunidade universitária, via sistema informatizado “SOAR”;
- Secretariar a Ouvidora em todas as suas atividades de comunicação interna e externa.

## 3. Técnico Administrativo

- Recepcionar, analisar e responder, após despacho com Ouvidor e/ou consulta à área técnica relacionada, as manifestações da comunidade universitária, via sistema informatizado “SOAR”;
- Atender manifestações dos cidadãos via telefone e pessoalmente.

## **2.2 Independência**

O princípio fundamental da ouvidoria é a existência de um ouvidor (a), que funciona como um representante dos cidadãos dentro da Universidade. Trata-se de uma missão que deve ser exercida pessoalmente para que se garanta um atendimento diferenciado do tratamento oferecido pelas vias da burocracia. Para tanto, o (a) ouvidor (a) deve ser o mais independente possível no desempenho de suas funções.

A cidadania fala com um servidor específico com deveres estabelecidos normativamente no sentido de acolher e responder as demandas que lhe são encaminhadas, não com um funcionário anônimo.

O espaço público da Ouvidoria é um espaço onde dialogam opiniões diversificadas e preserva-se o **direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa**. A Ouvidoria garante o **sigilo** de cada manifestante e deve atuar com imparcialidade, mantendo a fonte anônima, sempre que ela solicitar.

Para a efetivação e consolidação da Ouvidoria da Universidade de Brasília dentro dos parâmetros acima descritos é preciso fortalecer-se o perfil institucional do Ouvidor. Faz-se necessário incluir-se no plano de cargos e salários da União o cargo de Ouvidor universitário. Na Universidade de Brasília, assim com nas demais IFES que gratificam seu Ouvidor, essa é uma função de Assessoria, cargo de direção (CD) ou equivalente.

O Ouvidor, em tese, é um representante da comunidade, deve gozar de plena autonomia em relação ao dirigente da Instituição e, portanto, não deve fazer parte do quadro

de sua assessoria. Essa particularidade, contudo, na UnB, viu-se ultrapassada vez que o Conselho Universitário homologa o nome do Ouvidor(a) para um mandato de dois anos, dotando-o da necessária independência para o exercício de sua função.

### **2.3 São atribuições da Ouvidoria:**

- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e retorno para resposta da Ouvidoria ao manifestante;
- Promover o acesso à informação como um direito do cidadão e dever da instituição;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Sugerir mudanças nos procedimentos administrativos, a partir da escuta qualificada das manifestações recebidas;
- Elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação das suas atividades.

### **2.4 O que a ouvidoria não deve fazer**

- Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplinares e processo Administrativo), ou realizar auditorias;
- Desempenhar ações assistencialistas e paternalistas;
- Imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- Atuar como central de atendimento.

### **2.5. Desafios da Ouvidoria**

Como salienta Rubens Pinto Lyra:

A figura do *Ombudsman* tem sido tradicionalmente hostilizada – em geral veladamente – por todos aqueles que, preocupando-se apenas com o seu umbigo, adotam uma postura defensivista, buscando, tão-somente garantir, vegetativamente, a sua autopreservação. Temem – e tremem – diante da perspectiva de um órgão de controle – ainda mais democrático! – que tenha força suficiente para sacudir os bolsões de ineficiência instalados na Universidade, e que se preocupe em conformar o funcionamento dessa instituição aos interesses da sociedade<sup>1</sup>.

A Universidade de Brasília apesar de ser marcada historicamente por seu compromisso com as lutas democráticas, ainda preserva em seu seio setores que resistem a compreender a importância do controle social interno que a Ouvidoria representa. Percebemos, inclusive, que há um grande percentual de manifestantes que nos procuram relatando irregularidades graves na administração universitária, mas que se recusam a formalizar suas denúncias ou reclamações com temor de sofrerem retaliações de seus superiores hierárquicos, mesmo tendo o seu sigilo garantido. Trata-se de importante obstáculo para a efetivação da Ouvidoria que esperamos vencer a medida que fomos sendo legitimados e fortalecidos pela comunidade universitária.

---

<sup>1</sup> Lyra.Rubens Pinto O Ouvidor Universitário. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES. A Ouvidoria no Brasil. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado

Por outro lado, não são poucos os setores da vida universitária que vem acolhendo calorosamente nossa atuação e colaborando positivamente para a resolução dos apontamentos corretivos que fazemos, a partir das demandas recebidas.

Diante desse quadro, mais rigorosa deve ser a escolha do "*perfil adequado*" para o cargo. Esse servidor (a) deve ter a altivez necessária para fazer valer, como sentido único de sua atuação, o compromisso com os elevado princípios institucionais da Universidade de Brasília

Certo é que a consolidação da Ouvidoria da Universidade de Brasília ainda depende de um enorme esforço da administração superior e da comunidade universitária para vencer a **cultura de resistência** que procura impedir que exerça, em nome da cidadania, o **direito de petição**. Aqui e acolá, somos recebidos de forma defensiva, especialmente quando nossa intervenção mediadora representa alguma crítica relativa à atuação dos setores administrativos, de forma mais aguda quando esta revela alguma improbidade administrativa grave.

Uma de nossas recomendações à Administração Superior para minimizarmos essa resistência e avançarmos na solução das demandas é a criação em sua estrutura administrativa um órgão próprio, com técnicos especializados, para a devida apuração imparcial das denúncias e sugestão das medidas correcionais adequadas, como esta Ouvidoria já teve a oportunidade de manifestar-se em diversas ocasiões, inclusive em Nota Técnica, adiante anexada. A ausência deste órgão na estrutura da Reitoria da Universidade de Brasília, com **função corregedora** para prevenção e apuração de irregularidades, por meio de instauração e condução de procedimentos correcionais e disciplinares, no âmbito da Universidade de Brasília, contribui para que a Ouvidoria diminua sua legitimidade, eficácia e efetividade, vez que as denúncias que recepciona não encontram a correta apuração para a resposta devida ao manifestante.

## 2.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria prioriza a comunicação para estreitar a relação entre o cidadão e a Universidade e, para tanto, disponibiliza diversos canais de atendimento que permitem que o cidadão com suas críticas, sugestões, elogios, reclamações, e mesmo denúncias, colabore de forma substancial para a melhoria dos serviços prestados.

Atualmente duas formas se destacam para o envio de manifestações à Ouvidoria: o e-mail e o sistema informatizado, que em breve será substituído por um único sistema mais avançado e mais completo que o atual. Nessas duas formas é feita a recepção, classificação, tratamento e o acompanhamento das solicitações até a resposta final.

Os canais de atendimento da Ouvidoria da UnB são:



### Sistema Informatizado Soar:

O sistema informatizado possibilita ao cidadão o cadastramento e o acompanhamento de sua manifestação através do nosso portal eletrônico [www.ouvidoria.unb.br](http://www.ouvidoria.unb.br).



### **Atendimento telefônico:**

Permite ao cidadão se comunicar diretamente com alguém da equipe da Ouvidoria, a fim de obter esclarecimentos. Por meio do atendimento telefônico o usuário será instruído a formalizar sua manifestação por carta ou pelo sistema informatizado.

Está disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 (horário de Brasília), por meio dos telefones: 61-3107-2704 ou 3107-2705.



### **Correio:**

O envio de correspondências deve ser feito para o seguinte endereço:

Universidade de Brasília – Ouvidoria/UnB  
Campus Universitário Darcy Ribeiro, Biblioteca Central 2<sup>a</sup> andar, Sala A1 09/39,  
Brasília-DF  
CEP: 70910-900



### **Atendimento Pessoal:**

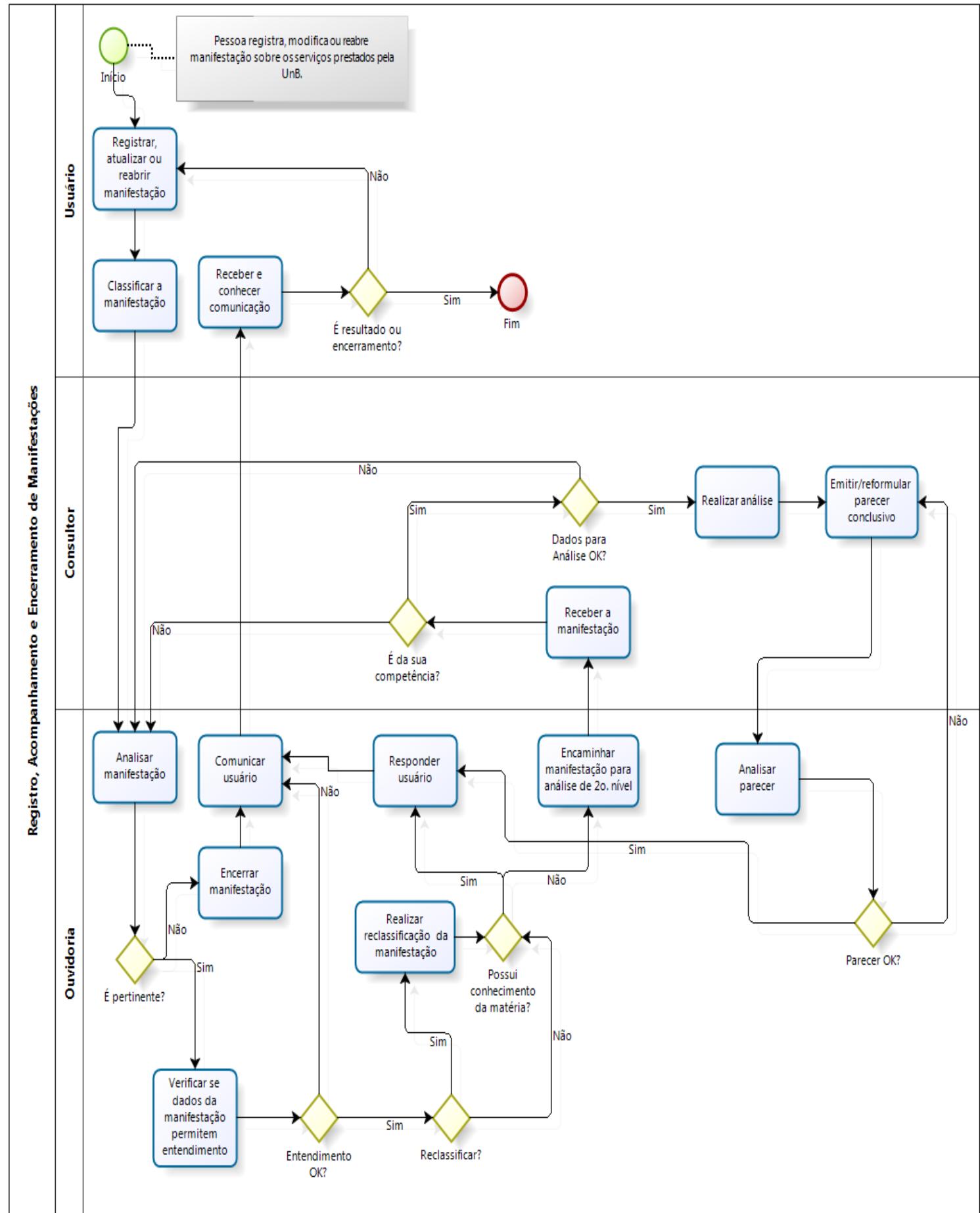
O atendimento pessoal da Ouvidoria/UnB é realizado por meio de técnico devidamente treinado, em instalações próprias da Ouvidoria, localizadas na Biblioteca Central 2º andar, sala A1 09/39, Brasilia-DF.

O atendimento está disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00 às 18:00.

## **2.7 O fluxograma apresenta o processo de trabalho realizado pela equipe da Ouvidoria da UnB.**

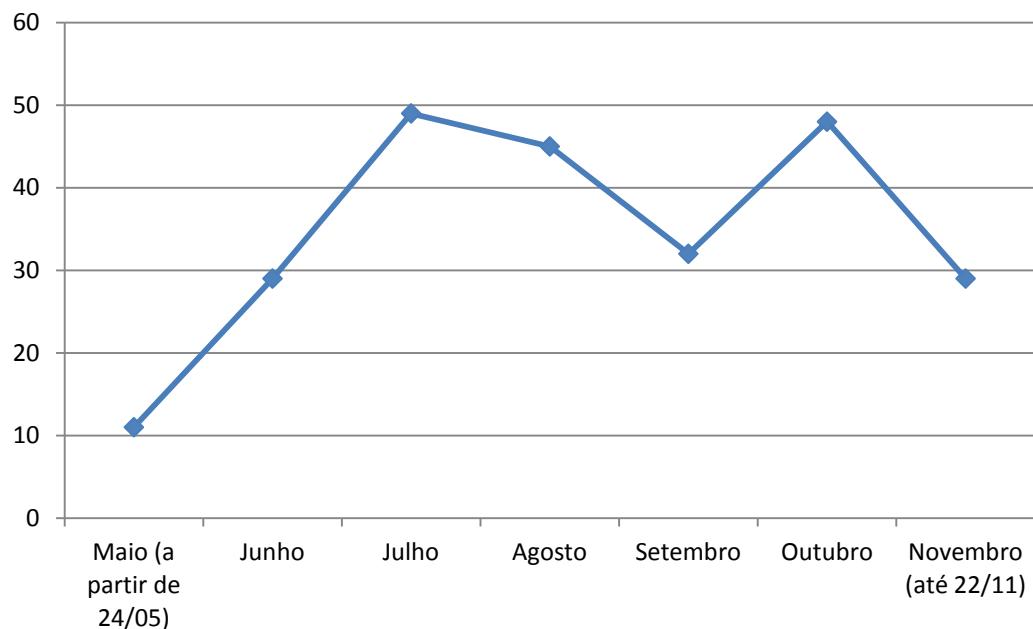
1. A Ouvidoria acolhe as manifestações dos usuários e servidores;
2. Faz o tratamento das manifestações (classificação e tipificação);
3. Encaminha aos setores responsáveis; Os setores responsáveis apuram e tomam as providências cabíveis em relação ao relatado pelo usuário e emitem parecer das ações tomadas à Ouvidoria;
4. A Ouvidoria registra a resposta do setor demandado e repassa ao usuário;
5. A Ouvidoria elabora relatórios embasados nas demandas dos usuários e repassa aos gestores a fim de dar informações úteis, com o olhar das ruas, para as decisões dos gestores.

## Registro, Acompanhamento e Encerramento de Manifestações



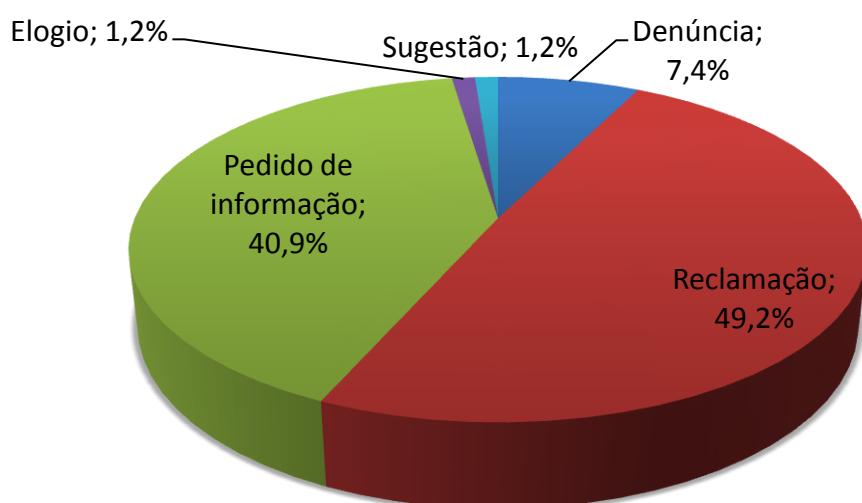
### 3. Gráficos das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria

**Gráfico 1 - Quantitativo mensal de demandas recebidas pela Ouvidoria da UnB, desde sua criação, em 24 de maio de 2011.**



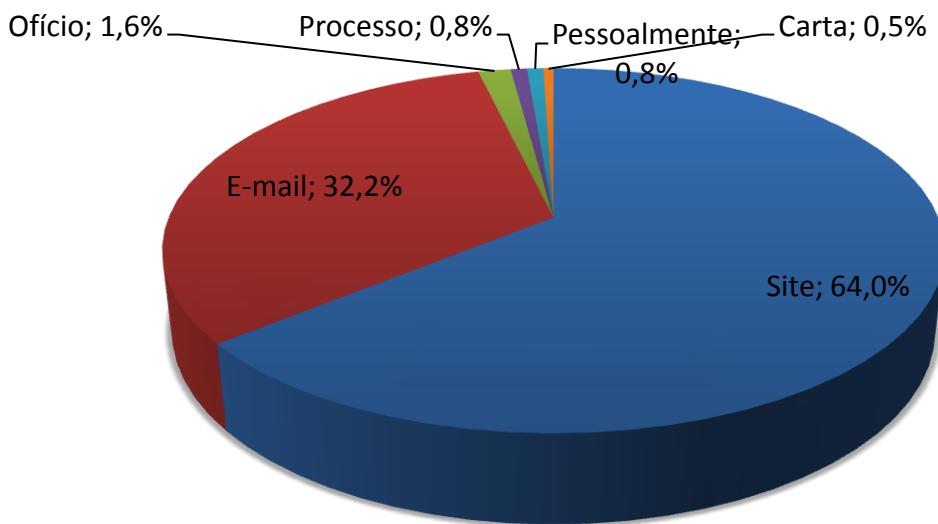
Pode-se observar que o número de demandas cresceu à medida que os usuários começaram a ter conhecimento da existência da Ouvidoria através da inserção da página da Ouvidoria no portal da UnB. Nos meses de julho e agosto houve um aumento no número de manifestações devido a dúvidas sobre resultados de vestibular e classificação no processo seletivo. No mês de setembro houve um declínio nas manifestações devido ao término da greve dos servidores, o que fez com que alguns serviços voltassem à normalidade.

**Gráfico 2 : Percentual de recepção de demandas por tipo de manifestação**



Destacamos nesse gráfico, o grande percentual de pedidos de informação que a Ouvidoria acolheu neste semestre. Por um lado, parece indicar a necessidade de ampliarmos e aperfeiçoarmos os canais de atendimento já existentes, especialmente o **sistema de atendimento telefônico** da UnB. Outrossim, compreendendo que a Ouvidoria cumpre papel pedagógico importante, não deixamos de prestar qualquer tipo de informação que esteja ao nosso alcance e, em especial, orientamos aos usuários sobre os procedimentos adequados de encaminhamento e acompanhamento de suas demandas, no âmbito desta universidade, a fim de fazer valer seus direitos.

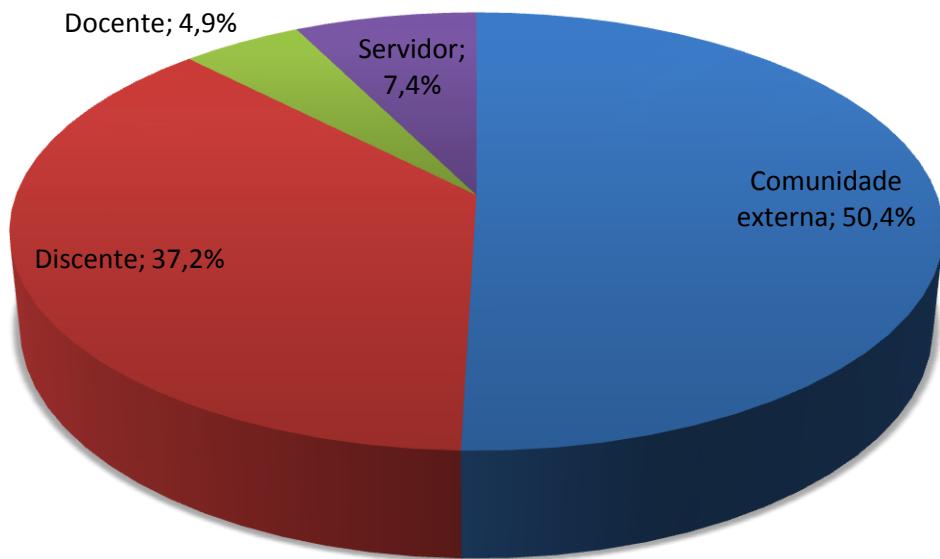
**Gráfico 3:Percentual de demandas por acesso**



Nestes primeiros seis meses da criação da Ouvidoria vivemos um momento de transição do sistema não informatizado para o sistema informatizado. Num futuro bem próximo, teremos o sistema informatizado definitivo que está sendo desenvolvido pelo Centro de Processamento de Dados da UnB (CPD-UnB).

Apesar de recebermos manifestações, inclusive pessoalmente, a intenção é que todos que necessitam recorrer à Ouvidoria o façam através do sistema informatizado para que possamos assegurar agilidade e eficiência ao atendimento, além de garantir a realização de uma gestão de informação que propicia a realização de uma radiografia dos serviços institucionais da UnB.

**Gráfico 4:Percentual de recepção de demandas por público**



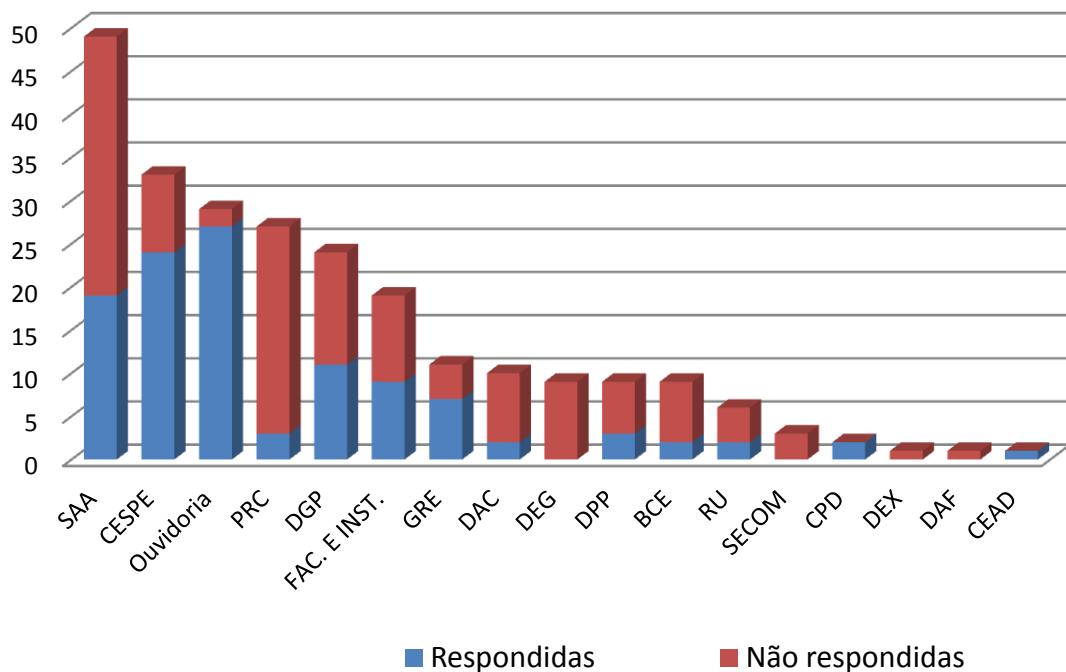
Vê-se que o maior número de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria é proveniente da comunidade externa à UnB, seguido pelo significativo número de demandas do corpo discente.

Nesse primeiro semestre de atuação, podemos interpretar esses dados como sugestivos do grande interesse da sociedade brasileira pela UnB. Por outro lado, enquanto estamos consolidando e legitimando nossa atuação, há canais tradicionais de representação de setores da comunidade universitária que prestam atendimento a demandas internas, além da dinâmica intensa de reuniões colegiadas que são atuantes no sentido de responder as grandes questões da vida universitária.

Nas manifestações da comunidade externa se referem a assuntos sobre certificados de cursos à distância e cursos realizados pelos diversos setores da UnB. Também se relacionam a informações e reclamações sobre PAS, vestibular e concursos em geral.

Cabe, ainda, ressaltar que o limite da Ouvidoria no Portal da UnB é o único que possibilita recursos para acompanhamento da manifestação do usuário. A interatividade é um forte incentivo à comunicação.

**Gráfico 5:Comparativo de demandas enviadas aos setores da UnB: respondidas e não respondidas**



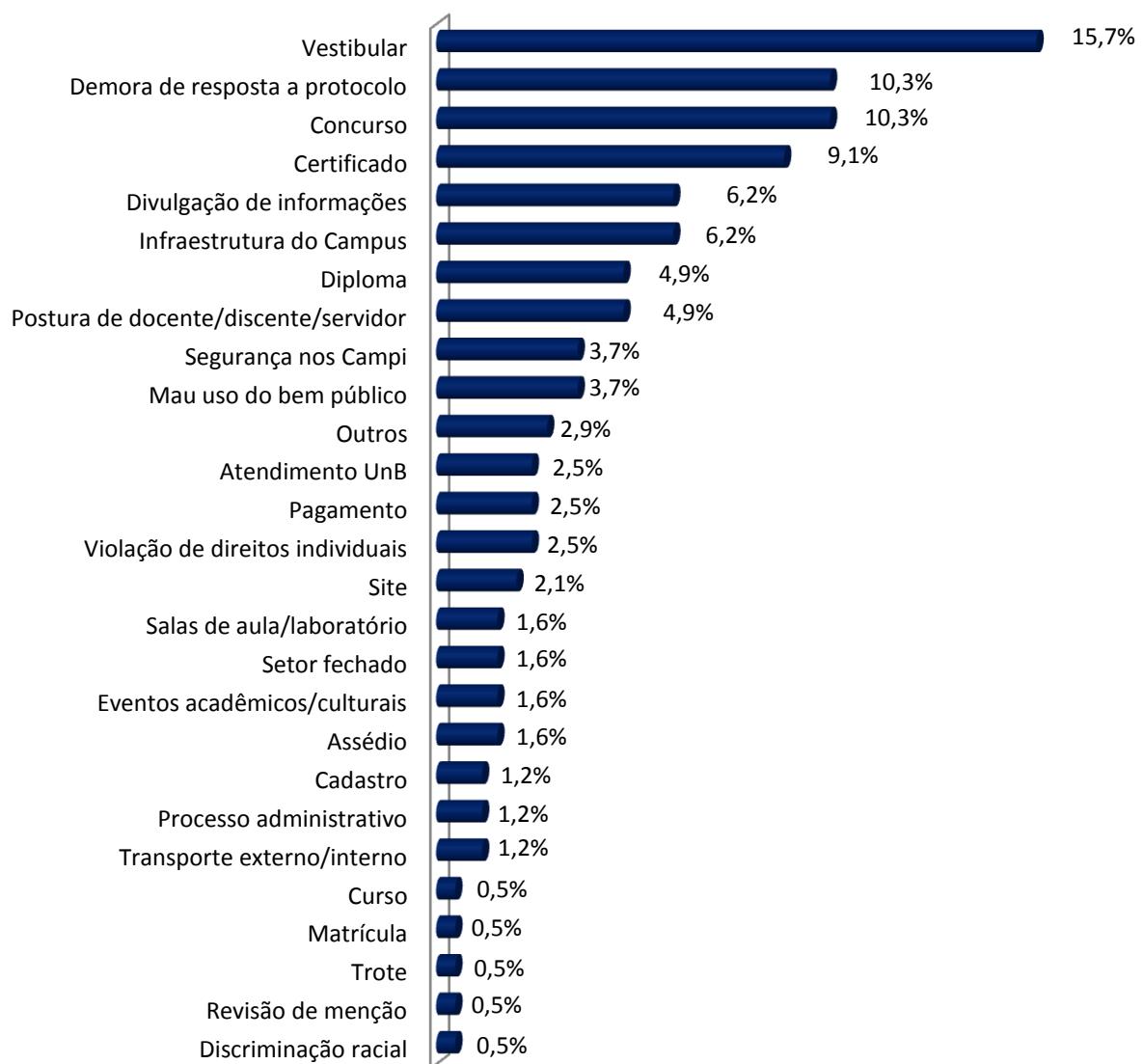
O grande desafio para a legitimação de qualquer Ouvidoria é que seja capaz de responder de forma ágil e eficiente as demandas que acolhe. Sem a concretização desse objetivo, a Ouvidoria perde credibilidade e sentido de existência, com enorme prejuízo para a causa da cidadania e do controle social da gestão pública.

Tendo em vista a grandeza e a complexidades da gestão da vida universitária, ciente do desafio ao qual estamos submetidos, tratamos de construir algumas estratégias de atuação e garantias normativas para fortalecermos nosso relacionamento com os múltiplos atores e setores da comunidade universitária.

Essas ações vão desde a criação de uma rede de colaboradores, indicados pelos gestores das unidades administrativas, até a determinação de prazos para respostas, instituída pela Reitoria da UnB, por meio da Instrução Normativa nº 001, de 13 de junho de 2011. Apesar de todo nosso esforço para a obtenção de respostas para a conclusão das manifestações, há um considerável número de demandas ainda não respondidas de forma conclusiva.

Em alguns casos, a não conclusão deve-se a uma tramitação que exige análises técnicas e/ou apreciação por órgãos colegiados que fazem com que a espera de resposta seja demasiado penosa para o demandante. Em outros casos, há que se considerar que o surgimento de um novo ator na cena administrativa requer certo tempo de maturação para que se insira efetivamente na gestão dos afazeres cotidiano dos setores, especialmente, quando se requer enorme zelo documental.

**Gráfico 6: percentual quantitativo de assuntos mais demandados**



Ressaltamos da análise do quadro acima, o impressionante numero de reclamações que se referem a má prestação de serviços de atendimento ao cidadão, especialmente no que concerne a falta de resposta aos assuntos devidamente protocolados. Por essa razão, recomendamos à administração superior que promova um **amplo diagnóstico da situação do atendimento ao cidadão** na Universidade de Brasília para que se possa corrigir e qualificar seu atendimento ao cidadão.

Entre outras recomendações, preocupada com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, a Ouvidoria da UnB recomendou a criação de grupo de trabalho com a finalidade de formular a **Carta de serviços ao Cidadão da Universidade de Brasília/UnB** que além de listar todos os serviços prestados ao cidadão, apresenta a política de atendimento público da UnB, com o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado a partir do compromisso com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à comunidade universitária e à população.

No período que compreende a criação da Ouvidoria até 22 de novembro foram recebidas, quer seja através do sistema informatizado, e-mail, pessoalmente ou outras, duzentas e quarenta e três manifestações no total.

#### **4. Quadro de solicitações e recomendações da Ouvidoria à Administração Superior da Universidade de Brasília**

<b>Proposta da Ouvidoria</b>	<b>Documento e Data de Encaminhamento</b>
Solicita a criação de órgão próprio, na estrutura da Reitoria da Universidade de Brasília, com função corregedoria para prevenção e apuração de irregularidades, por meio de instauração e condução de procedimentos correcionais e disciplinares, no âmbito da Universidade de Brasília, a fim de dotar a Ouvidoria de instrumentos e ferramentas indispensáveis a consecução de suas atividades.	Nota Técnica nº 1, Memorando nº 4/Ouvidoria/GRE, de 06 de fevereiro de 2011.
Solicita o encaminhamento ao Conselho Universitário da Universidade de Brasília/CONSUNI da minuta de Resolução que institui a Ouvidoria da UnB e estabelece seu Regimento Interno	Memorando nº 05/Ouvidoria /GRE, de 07 de fevereiro de 2011 .
Solicita apoio técnico para instalação do sistema informatizado da Ouvidoria da UnB	Memorando nº 09/Ouvidoria/GRE, de 16 de fevereiro de 2011
Solicita a instalação de divisória acústica para salas da Ouvidoria / UnB. Este pedido deve-se ao fato de que os assuntos tratados nas salas são estritamente sigilosos e atualmente, devido ao espaço restrito, todo e qualquer ruído é ouvido na área que engloba a Ouvidoria.	Memorando nº 10/Ouvidoria/GRE, de 22 de fevereiro de 2011.
Solicita indicação de servidores para receber as manifestações da Ouvidoria e encaminhá-las para providências	Memorando nº 11/Ouvidoria/GRE, de 24 de fevereiro de 2011.
Solicita a constituição de Grupo de Trabalho para elaborar a Carta de Serviços da UnB, co a finalidade de atender as determinações do Decreto nº 3.507, datado de 13 de junho de 2000 (revogado pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009) e cumprindo as atribuições da Ouvidoria	Memorando nº 18/ Ouvidoria /GRE, de 25 de março de 2011 .
Solicita Normatização dos prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília que colaboraram com atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria e definição de requisitos para disciplinar as atividades dos consultores.	Nota técnica nº 02, Memorando nº 24/Ouvidoria/GRE, de 01 de junho de 2011.
Recomendação de normatização do sistema de substituição de servidores.	Memorando nº 32/Ouvidoria/GRE, de 05 de outubro de 2011.

## 5. Ações realizadas

### 5.1. Implantação do sistema informatizado

O sistema Informatizado da Ouvidoria da UnB, denominado **SOAR**, representa ferramenta fundamental para o eficiente tratamento das manifestações recebidas e, além disso, visa o fornecimento de diagnósticos possibilitem o monitoramento de todo o processo de atuação da Ouvidoria, bem como da percepção da administração superior sobre os serviços prestados pela UnB.

A Ouvidoria da UnB, desde o início de seu funcionamento até o primeiro semestre de 2011, trabalhou com dois sistemas informatizados: um destinado ao registro e acompanhamento do trâmite das manifestações entre as várias áreas da UnB e outro para consolidação de dados e acompanhamento estatístico.

A utilização de dois sistemas dificultava o compartilhamento dos dados e, consequentemente, a gestão das informações. Assim, decidiu-se pela construção de um sistema informatizado único para a Ouvidoria, que agregasse funcionalidades para atender ambas as finalidades.

A Ouvidoria através de um mapeamento na estrutura da UnB solicitou aos setores administrativos e acadêmicos da universidade de Brasília que indicassem um servidor para receber e responder as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria. Por tanto, os nossos consultores são servidores indicados por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela UnB, manifestações que dizem respeitos aos seus setores, mantendo sob sigilo absoluto, caso solicitado, o nome do manifestante.

O sistema foi desenvolvido com propósito de agilizar o processo de gerenciamento do trâmite das manifestações pelo ouvidor; fornecendo subsídios ao gestor para o redirecionamento das ações junto à área responsável pelos assuntos demandados; com a função de receber manifestações enviar a área responsável e responder ao cidadão.

E uma de suas principais funcionalidades é o de gerar relatórios estatísticos, esses relatórios são fundamentais, como mapeamento a partir da escuta das reivindicações dos cidadãos, com o objetivo de fornecer a gestão dados estatísticos sobre a deficiência na qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Assim, o sistema informatizado SOAR foi desenvolvido pelo O Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico (**CPD**) em parceria com a Ouvidoria da UnB, em razão da necessidade de padronização de conduta no tratamento das demandas.

Atualmente, o sistema está em fase de homologação pela equipe técnica do Centro de Informática e Ouvidoria da Universidade de Brasília, e sua implantação está prevista para a segunda quinzena do mês de dezembro.

## 5.2 Visitas aos setores da UnB

A equipe da Ouvidoria realizou visitas a alguns departamentos da UnB, com o objetivo de verificar a atuação desses setores e acompanhar o desenvolvimento das atividades dos setores que prestam atendimento ao cidadão. As visitas realizadas foram:

- Visita a Secretaria de Administração Acadêmica localizada na reitoria da Universidade de Brasília, em 10 de agosto.
- Visita ao Centro de Seleção e de Promoção de Eventos localizado no Campus universitário Darcy Ribeiro em Brasília, em 25 de agosto.
- Visita a Faculdade UnB Gama, localizado na área especial, quadra I, setor central em Brasília, em 10 de agosto.
- Visita ao Restaurante Universitário localizado no Campus Darcy Ribeiro em Brasília, em 27 de outubro.

## 5.3 - Participações em Reuniões /CONSUNI

No primeiro semestre de 2011, nas reuniões de CONSUNI, foram abordadas questões para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela UnB na área acadêmica e para comunidade em geral. As participações nas reuniões foram:

- Participação na 377<sup>a</sup> reunião ordinária do Conselho Universitário, realizada no dia 15 de abril, no auditório da reitoria da universidade de Brasília.
- Participação na 379<sup>a</sup> reunião ordinária do conselho universitário, realizada no dia 13 de maio, no auditório da reitoria da Universidade de Brasília.
- Participação na 380<sup>a</sup> reunião ordinária do Conselho Universitário, realizada no dia primeiro de julho, no auditório da reitoria da universidade de Brasília.
- Participação na 382<sup>a</sup> reunião ordinária do Conselho Universitário, realizada no dia 09 de setembro, no auditório da reitoria da universidade de Brasília.
- Participação na 384<sup>a</sup> reunião ordinária do Conselho Universitário, realizada no dia 14 de outubro, no auditório da reitoria da universidade de Brasília
- Participação na Inauguração do prédio da Unidade Acadêmica da UnB - Faculdade do Gama, no dia 11 de novembro

#### **5.4 - Participações em eventos/capacitações**

- Em Brasília, de 07 a 08 de julho de 2011: Seminário Internacional sobre Acesso a Informação; Desafios de Implementação.

Este curso teve como objetivo apresentar uma visão dos conceitos relacionados ao direito à informação em perspectiva comparada e desafios para a implantação do sistema de acesso a informação pública no Brasil.

- Participação em curso a distância de Ética no Serviço Público, realizado no período de 26 de julho até 16 de agosto de 2011. Os temas abordados foram:

- ✓ Conceitos básicos: moral e obediência as normas de viver e conviver;
- ✓ Ética na atuação profissional no serviço público;
- ✓ Ética e a Vida Pública;
- ✓ A conduta no Serviço Público;
- ✓ Profissionalismo e civilidade;
- ✓ Código de ética

- Em São Paulo, de 14 a 16 de novembro de 2011: XI Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU e de 16 a 18 de novembro de 2011: XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores – Ombudsman.

Os cursos supramencionados tiveram como objetivo principal auxiliar na estruturação de políticas para o aperfeiçoamento da Ouvidoria e compartilhar conhecimentos e promover o desenvolvimento de ações conjuntas, visando o aperfeiçoamento e o reconhecimento da importância do papel das Ouvidorias nas organizações públicas e privadas. Os temas abordados foram:

- ✓ O processo de Comunicação Eficiente
- ✓ Modelo Brasileiro de Ouvidoria
- ✓ Importância da gestão e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados
- ✓ Função e a atuação do Ouvidor no modelo de Ouvidorias Brasileiras
- ✓ A função do Ouvidor (mandato, estabilidade, nomeação)

#### **6. Avaliação da Ouvidoria**

Procuramos, desde já, promover uma sistemática que nos permita perceber como estamos sendo avaliados pelos nossos usuários para que, consoante com nossa filosofia de atuação, possamos corrigir e/ou qualificar nossos procedimentos de gestão. Para a pesquisa foi utilizado questionário enviado aos endereços cadastrados no sistema informatizado da Ouvidoria, e os recebidos, via correio eletrônico. A pesquisa foi encaminhada por e-mail aos 380 endereços registrados no banco de dados da Ouvidoria.

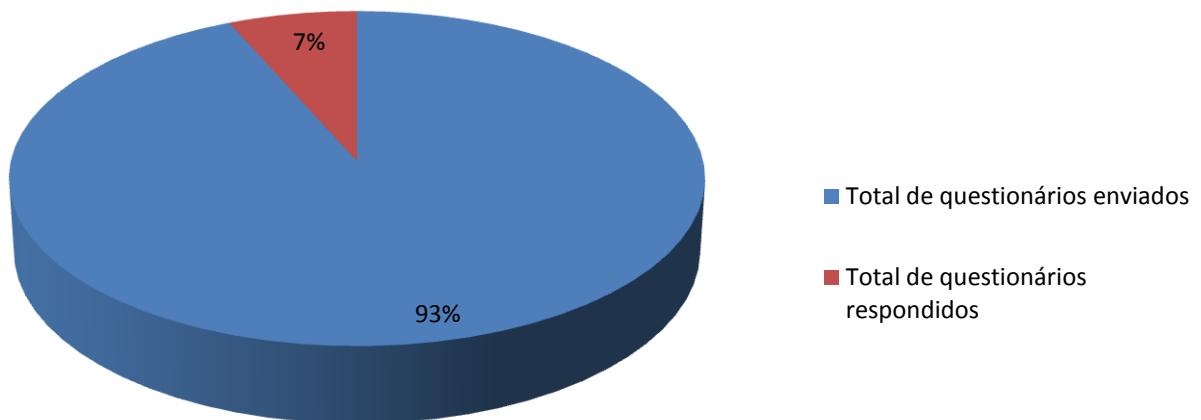
Das 380 pesquisas enviadas por meio eletrônico, lamentavelmente, foram recebidas apenas 27 respostas do público interno, em sua maioria, o que já indica que a sistemática adotada não é a conveniente, uma vez que representa uma dificuldade grande para o usuário que necessita de muito tempo para proceder devidamente e encaminhar a resposta. Com o advento do SOAR, esse obstáculo será removido e o usuário responderá ao questionário de forma ágil e em tempo real.

Dentre os questionários recebidos, 85% informaram que tomaram conhecimento da Ouvidoria por meio da Internet e 11% por outros meios diversos.

No tângente a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, 40% se mostrou muito satisfeitos ou satisfeitos.

Os pontos mais fracos apresentados pelos que se manifestaram dizem respeito ao prazo para resposta por parte da Ouvidoria, para este foi informado um percentual de 33 pontos.

**Pesquisa de satisfação**



## **7. Palavra da Ouvidora : A Ouvidoria da Universidade de Brasília como espaço para o exercício de práticas de democracia participativa na gestão pública.**

A Universidade de Brasília/UnB nasceu de uma utopia: compromisso absoluto com a excelência do conhecimento e engajamento com as causas da cidadania para a transformação do Brasil.

Completando seus 50 anos, a UnB resgata e consolida sua vocação emancipatória em um exercício dinâmico e cotidiano de práticas democráticas. Podemos mesmo afirmar que a Universidade de Brasília é “toda ouvidos”, tamanha a freqüência de reuniões colegiadas e decisões compartilhada, a partir da escuta de amplos e diversos protagonistas da comunidade universitária.

Fiel aos seus compromissos inaugurais, o Conselho Universitário da Universidade de Brasília/CONSUNI, por meio da Resolução n.71/2011, de 24 de maio de 2011, acolhendo proposta do Magnífico Reitor Professor José Geraldo de Sousa Júnior, promoveu a alteração estatutária necessária para a criação da Ouvidoria com **órgão integrante da estrutura administrativa da Reitoria**. Até então, a Ouvidoria da Universidade de Brasília fazia parte da assessoria do Reitor, sem as especificidades administrativas próprias para o adequado desempenho de seu papel.

Criada não apenas com o intuito de perseguir um “*desempenho correto*” da administração, mas, em especial, com a missão de constituir-se em ferramenta indispensável de participação cidadã na gestão pública. Esse seu ofício se revela, em toda sua dimensão, ao transformar a escuta privilegiada das manifestações que acolhe em **radiografia institucional** com os apontamentos das mudanças necessárias nos seus procedimentos e normas, atuando como **instrumento de co-gestão da administração pública**.

As Ouvidorias universitárias em nossas IFES são, em verdade, reflexos do fortalecimento e expansão do instituto da Ouvidoria e respondem aos anseios democráticos surgidos no seio dos movimentos sociais, como verdadeiro corolário da luta pelos direitos da cidadania, especialmente nas últimas décadas do Século XX.

Com a Constituição Federal de 1988, a cidadania brasileira inscreve, no ordenamento normativo brasileiro, instrumentos de participação popular que lhe permitem ocupar papel protagonista na construção de políticas públicas, na gestão e controle social do Estado.

Desde então, começaram a surgir, em diversos níveis da Federação, Ouvidorias públicas com o sentido de realizar-se como instrumentalização da democracia participativa, levando o cidadão para o âmbito da gestão pública.

A Ouvidoria pública é, pois, o legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando o direito constitucional de petiçãoº, consubstanciado no inciso XXXIII, do Art.5º, *in verbis*:

“XXXIII - 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;

Em seu artigo 37, em redação determinada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, a Carta Constitucional brasileira dispõe que:

"Art.37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, Distrito federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, o seguinte:

(...)

&3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII,

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública "

A Ouvidoria pública confere ***múnus público*** à lesão particular. Esta nova qualificação transforma a demanda particular em demanda de interesse público, com o manto de proteção da administração pública.

Vê-se, então, que estamos tratando de um espaço público que se caracteriza por ser um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias. Ao contrário, o seu ofício é participar de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com a cidadania. Cabe à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

Com a devida criação estatutária de sua Ouvidoria, a Universidade de Brasília/UnB avança significativamente no sentido de aprimorar e corrigir os relevantes serviços públicos que presta a sociedade brasileira, em particular, apostando na **co-gestão da administração pública e na democracia participativa. Com suas bases construídas e sementes lançadas, a Ouvidoria da Universidade de Brasília esta segura que sua inserção efetiva no seio da comunidade universitária depende da compreensão coletiva de sua importância por parte de todos os atores da vida universitária.**

## 8. Considerações Finais

Diante do acima exposto, podemos afirmar que a atuação da Ouvidoria, no cumprimento de sua missão de defesa dos direitos do cidadão, revela-se essencialmente pedagógica, esclarecedora, educativa e mediadora.

Do ponto de vista institucional, deve ser geradora de um mapeamento institucional capaz de revelar aos gestores públicos os procedimentos corretivos que devem ser adotados para a qualificação dos seus serviços.

O presente relatório semestral da Ouvidoria da Universidade de Brasília, além de prestar contas de sua atuação, pretende iniciar um processo de contribuição efetiva para o aprimoramento da participação cidadã na gestão administrativa da Universidade de Brasília, resgatando seu compromisso com a excelência de sua atuação pedagógica e administrativa.

Alayde Avelar Freire Sant'Anna  
Ouvidora/UnB

## ANEXO



Memorando nº. 05/Ouvidoria

Brasília, 07 de fevereiro de 2011.

Ao: Reitor da UnB

Prof. Dr. José Geraldo de Sousa Júnior

Assunto: formalização da Ouvidoria

Magnífico Reitor,

No Brasil, o fortalecimento e expansão do instituto da Ouvidoria respondem aos anseios democráticos e emancipatórios, surgidos no seio dos movimentos sociais, como verdadeiro corolário da luta pelos direitos da cidadania, especialmente nas décadas de oitenta e noventa. Com a Constituição Federal de 1988, a cidadania brasileira inscreve no ordenamento normativo brasileiro, instrumentos de participação popular que lhe permitem ocupar papel protagonista na construção de políticas públicas, na gestão e controle social do Estado. Desde então, começaram a surgir, em diversos níveis da Federação, Ouvidorias públicas com o sentido de realizar-se como instrumentalização da democracia participativa, levando o cidadão para o âmbito da gestão pública. A Ouvidoria pública é, pois, o legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando o direito constitucional de petição<sup>º</sup>, consubstanciado no inciso XXXIII, do Art.5º, in verbis: “XXXIII - 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;

Em seu artigo 37, em redação determinada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, a Carta Constitucional brasileira dispõe que:

“Art.37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, Distrito federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, o seguinte:

(...)

&3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII,

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública ”

A Ouvidoria pública confere múnus público à lesão particular, fundada em lesão privada. Esta nova qualificação transforma a demanda particular em demanda de interesse público, com o manto de proteção da administração pública.

Vê-se, então, que estamos tratando de um espaço público que se caracteriza por ser um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias. Ao contrário, o seu mister é participar de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com a cidadania. Cabe à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

Portanto, a Ouvidoria é a instituição, órgão, unidade administrativa ou serviço que recebe, registra, conduz internamente e responde os pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, no âmbito das organizações, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

Nesse sentido, uma Ouvidoria Universitária, seguindo as lições de Dalmo Dallari, deve ter como função primordial o "controle do mérito, da oportunidade, da conveniência da prestação do serviço público". Não se restringe, pois, a apenas conseguir um "desempenho correto" da administração. Trata-se de transformar sua escuta privilegiada das críticas e sugestões formuladas pela comunidade universitária e pela cidadania em radiografia

institucional que aponta as mudanças necessárias nos seus procedimentos e normas, atuando como instrumento de co-gestão da administração pública.

Diante do exposto, podemos afirmar que a Ouvidoria caracteriza-se, especialmente, como agente de mudança, vez que suas recomendações visam a promover o aperfeiçoamento democrático da convivência universitária. A nova práxis administrativa, desencadeada pela atuação propositiva do Ouvidor ao advogar pelos interesses construtivos da cidadania, eleva em qualidade, em todas suas dimensões, a complexa gestão de vida universitária.

Diante do exposto, incumbida por Vossa magnificência da nobre tarefa de construir as bases legais e administrativas da Ouvidoria da Universidade de Brasília, encaminho para Vossa apreciação e adoção de providências cabíveis para a aprovação pelo Conselho Universitário, minuta de Resolução do Consuni que institui a Ouvidoria da UnB e seu Regimento Interno.

Respeitosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'anna

Ouvidora / UnB

UnBDoc 14025/2011



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
OVIDORIA**

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO N. 07 /2011**

Institui a Ouvidoria da Universidade de Brasília e aprova o seu Regimento Interno.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, no uso de suas atribuições, em sua 379<sup>a</sup><sup>a</sup> Reunião Ordinária, realizada no dia 20/05/2011, ao analisar o contido no Memorando n. 05/Ouvidoria, de 7/2/2011 (Processo,nº 23106.001716/2011-79 UnBDoc n. 14025/2011), e considerando:

- I o direito constitucional de petição, previsto na alínea “a”, inciso XXXIV, do art. 5º da Constituição Federal, que confere a todo e qualquer cidadão o direito de invocar a atenção do **poder público** sobre fato ilegal ou abusivo, contrário ao interesse público, a fim de possa tomar as medidas necessárias à sua correção;
- II o disposto no artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de **participação popular** no acompanhamento da prestação de serviços públicos;
- III o compromisso estatutário da Universidade de Brasília com a paz, com a defesa dos direitos humanos e com a preservação do meio ambiente;
- IV que a consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, estimulou o **estabelecimento de canais de comunicação entre as instituições públicas e os cidadãos** que facilitem a circulação das informações, aumentem a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública e ampliem os **mecanismos de controle** para permitir a **transparência** indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático;
- V que, entre esses canais, situa-se o instituto da Ouvidoria, reflexo do crescimento da **democracia participativa** que atua como agente indutor no processo de participação da cidadania na gestão pública, por meio do diálogo e da disponibilização de informações, ampliando o exercício de práticas democráticas;

- VI        a necessidade de **formulação de políticas públicas** que assegurem os direitos da comunidade universitária e sirvam como **ferramentas para superar situações de violação de direitos humanos e abuso de poder na administração;**
- VII      a complexidade do sistema universitário, expressa pela atuação de múltiplos atores, múltiplas atividades, e a pluralidade de interesses envolvidos;
- VIII     os óbices encontrados pelos membros da comunidade universitária para assegurarem a escuta, pela administração universitária, de suas demandas por direitos individuais ou coletivos;
- IX       os princípios norteadores da administração pública tais como a legalidade, a imparcialidade, a moralidade, a transparência, a celeridade;
- X        a necessidade de providenciar estratégias de prevenção e solução de conflitos a partir de **práticas da mediação,**

## R E S O L V E:

- Art. 1º      Instituir, na estrutura organizacional da Universidade de Brasília, como órgão integrante de sua Reitoria, a Ouvidoria da Universidade de Brasília, relacionando-a entre os órgãos previstos no Art.25 do Estatuto da Universidade de Brasília.
- Parágrafo único. A Ouvidoria é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, sem nenhuma subordinação técnica, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.
- Art. 2º      Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria, documento integrante desta Resolução, em que é estabelecida a normatização do instituto, com jurisdição na totalidade dos órgãos administrativos localizados em todos os *campi* da Instituição.
- Art. 3º      Esta resolução entra em vigor nesta data.

## **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 379<sup>a</sup> 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,

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

**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 comunidade extra-universitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.
- Art. 2º** Compete à Ouvidoria da Universidade de Brasília a seguintes atribuições, a seguir definidas, 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 sobre a atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Universidade de Brasília;
  - II receber denúncias a respeito de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de ato de improbidade administrativa, praticado por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da Universidade de Brasília;
  - 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 a 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 a apreciação do Reitor e do Conselho Universitário da Universidade de Brasília.

### **Título II – Da Estrutura, Atribuições e 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 técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem a sua tramitação;
  - III receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre 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 para 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;
  - VII implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
  - VIII 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 de 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;
  - V recomendar as devidas alterações e 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 dirigir-se, 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, mais uma 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. 12. 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 contacto 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. 13. 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. 14. 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 dados necessários para a devida instrução de resposta a demandante.

Art. 15. O Gabinete do Reitor assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UnB cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 16. Este Regimento entrará em vigor nesta data.



Brasília, 07 de fevereiro de 2011.

**Memorando nº. 04/Ouvidoria**

Ao: Reitor da UnB

Prof. Dr. José Geraldo de Sousa Júnior

Assunto: Nota Técnica para apreciação

Magnífico Reitor,

No cumprimento de nossas atribuições, encaminho para sua apreciação Nota Técnica desta Ouvidoria sobre a necessidade de instalação da função corregedora em órgão específico no âmbito da Universidade de Brasília (UnB).

Respeitosamente,

ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA

Ouvidora / UnB

Magnífico Reitor,

Incumbida, por Vossa Magnificência, da importante missão de Ouvidora da Universidade de Brasília, com a tarefa de dotar a Ouvidoria de instrumentos e ferramentas indispensáveis a consecução de suas atividades, cabe-me, como diagnóstico preliminar, registrar a ausência de órgão próprio, na estrutura da Reitoria da Universidade de Brasília, com função corregedora para prevenção e apuração de irregularidades, por meio de instauração e condução de procedimentos correcionais e disciplinares, no âmbito da Universidade de Brasília, sem o qual, a Ouvidoria perde a sua legitimidade, eficácia e efetividade, vez que as denúncias que recepciona não encontram a correta apuração para a resposta devida ao manifestante.

Ademais, de uma forma geral, em situações semelhantes, é notável e corriqueiro encontrar-se processos administrativos disciplinares, inquéritos e sindicâncias com inúmeras falhas por não observância da legislação aplicável e dos princípios gerais do processo. Para corrigir definitivamente o problema é necessária a criação de uma Comissão Permanente ou em outras palavras, uma Corregedoria, com arquivo centralizado e com assessoria jurídica permanente. Isto evita situações absurdas que constantemente prejudicam o bom funcionamento do serviço público.

A Corregedoria é órgão do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, responsável pela fiscalização da legalidade e efetividade das atividades funcionais dos servidores e das unidades do órgão público a ela relacionado.

O corregedor tem como atribuições, dentre outras: fiscalizar as atividades funcionais do órgão público; dar o devido andamento às representações ou denúncias fundamentadas que receber, relativamente à atuação dos servidores; realizar correição nos diversos órgãos e unidades, sugerindo as medidas necessárias à racionalização e eficiência dos serviços; instaurar, sindicâncias e processos administrativos disciplinares relativamente aos servidores.

Na Universidade de Brasília, a Corregedoria viria a apurar as infrações disciplinares envolvendo diversas Unidades Universitárias, seus docentes e discentes, instaurando os procedimentos próprios. Teria, também, a incumbência de preparar os relatórios finais dos procedimentos disciplinares realizados na esfera das Unidades Universitárias.

Cumpre ressaltar que a correição é uma das áreas de atuação fundamentais da Controladoria-Geral da União (CGU) e consiste nas atividades relacionadas à apuração de possíveis irregularidades cometidas por servidores públicos e à aplicação das devidas

penalidades. A unidade da CGU responsável pelas atividades relacionadas à “correição” é a Corregedoria-Geral da União (CRG).

Em junho de 2005, com a publicação do Decreto nº 5.480, foi criado o “Sistema de Correição do Poder Executivo Federal”, integrado pela Corregedoria-Geral da União como “Órgão Central” (Decreto nº 5683/2006), pelas unidades específicas de correição junto aos Ministérios como “unidades setoriais” e pelas unidades específicas de correição que compõem as estruturas dos Ministérios, autarquias e fundações públicas como “unidades seccionais”. Desta forma, este Sistema objetiva integrar as atividades de correição no âmbito do Poder Executivo Federal.

O Sistema de Correição do Poder Executivo Federal comprehende as atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades, no âmbito do Poder Executivo Federal, por meio da instauração e condução de procedimentos correcionais.

Trata-se, portanto, Magnífico Reitor de inserir a Fundação Universidade de Brasília no Sistema de Correição do Poder Executivo Federal que passaria a integrar de forma coordenada o importante esforço de qualificação e eficiência do serviço público, com enormes benefícios no combate à corrupção e na realização da transparência pública.

Respeitosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna  
Ouvidora/Unb

Brasília, 07 de fevereiro de 2011



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
OVIDORIA**

Memorando n. 0009/2011/Ouvíndoria/GRE      Em 16 de fevereiro de 2011.

Para:      Centro de Informática da Universidade de Brasília

                Paulo Argolo da Cruz Rios Filho

Assunto:    solicita apoio técnico para instalação do sistema informatizado na Ouvíndoria / UnB.

Prezado Senhor,

Para darmos prosseguimento com a instalação do sistema informatizado na Ouvíndoria da Universidade, solicitamos a Vossa Senhoria:

- ✓ Apoio técnico para elaboração de Termo de Referência em conformidade com a IN04/2008 da SLTI/MPOG para publicação no portal COMPRASNET;
- ✓ Apoio técnico para monitoramento e controle do contrato da empresa vencedora do pregão eletrônico para prestação de serviços de TI, que será originado a partir do Termo de Referência;
- ✓ Especificação das necessidades de infraestrutura computacional para disponibilizar o serviço de hospedagem do referido sistema.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna  
Ouvíndoria/UnB



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
OUVIDORIA

Memorando n. 0010/2011/Ouvíndoria/GRE      Em 22 de fevereiro de 2011.

Para:      **Diretoria de Engenharia e Arquitetura (DENA)**

Assunto:    solicita instalação de divisória acústica para salas da Ouvíndoria / UnB.

Prezado Senhor,

Para darmos prosseguimento aos trabalhos de instalação da Ouvíndoria da Universidade de Brasília, solicitamos a Vossa Senhoria a montagem de divisórias acústicas para as salas da Ouvíndoria e da Assessoria da Ouvíndoria.

Este pedido deve-se ao fato de que os assuntos tratados nessas salas são estritamente sigilosos e atualmente, devido ao espaço restrito, todo e qualquer ruído é ouvido na área que engloba a Ouvíndoria.

Atenciosamente,

Alayde Sant'Anna

Ouvíndoria / UnB



Memorando n. 0011/2011/Ouvidoria/GRE      Em 24 de fevereiro de 2011.

Para:

Assunto: solicita indicação de servidor (a) para receber as manifestações da Ouvidoria e encaminhá-las para providências.

Prezado Senhor,

Em continuidade as ações iniciais de implantação da nossa Ouvidoria da UnB, sentindo-me encorajada pelo estímulo que venho recebendo de toda equipe da Reitoria, solicito a gentileza de indicar um (a) servidor (a) de seu órgão para receber nossas manifestações e encaminhá-las para providências. Informo que essa medida que alcança, nesta primeira etapa apenas os órgãos da Reitoria, tem o objetivo de racionalizar nossa sistemática de atendimento ao cidadão (já estamos recebendo um bom número de manifestações!), agilizando sua resposta. Por outro lado, podemos começar a capacitar esses servidores de forma adequada para que possam compreender a importância de seu papel para a UnB. Dessa forma, quando iniciarmos a operar com todas as formalidades cumpridas e nosso sistema informatizado, já teremos avançado na criação da rede de consultores da Ouvidoria.

Atenciosamente,

Alayde Sant'Anna

Ovidora / UnB

Memorando n. 0018/2011/Ouvidoria/GRE

Em 25 de março de 2011.

Para: Reitor da Universidade de Brasília

Assunto: Sólicita criação de grupo de trabalho para elaborar a Carta de Serviços da UnB

Magnífico Reitor,

Em junho de 2000, o Governo Federal preocupado com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, publicou o Decreto nº 3.507, datado de 13 de junho de 2000 (revogado pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009) que tratava do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. Assim, as organizações públicas passaram a estabelecer os padrões de qualidade adequados à sua especificidade, assegurando a sua divulgação e avaliação periódica de acordo com as diretrizes normativas constantes do Decreto. A partir desse Decreto foi institucionalizado o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão para garantir a participação das organizações que atendem diretamente ao cidadão.

Deu-se início a um processo permanente de melhoria da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, pois ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, as organizações se comprometeram com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população.

A Carta de Serviços resgata algumas ações desenvolvidas pelas organizações públicas no Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, com uma nova formatação de aplicação.

Nesse sentido, cumprindo as atribuições desta Ouvidoria, sugiro que a reitoria desta UnB, constitua Grupo de Trabalho, para que possamos atender as determinações do referido Decreto, elaborando a Carta de Serviços da UnB.

Coloco-me à disposição para os esclarecimentos e as medidas necessárias para contribuir na realização de tão relevante objetivo institucional.

Respeitosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna  
Ouvidoria/UnB




---

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**Ouvidoria**

Memorando n. 0024/2011/Ouvidoria/GRE

Em 01 de junho de 2011.

Ao: Reitor da UnB

Prof. Dr. José Geraldo de Sousa Júnior

Assunto: Nota Técnica nº 02 para apreciação

Magnífico Reitor,

Apresentando meus cumprimentos, encaminhamos para vossa apreciação e deliberação Nota Técnica desta Ouvidoria sobre a *normatização dos prazos de atendimento* a serem cumpridos pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília (UnB).

Somente com a padronização de prazos podemos assegurar ao usuário dos nossos serviços a agilidade na resposta que lhes é devida.

Respeitosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna

Ouvidora/UnB



---

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
Ouvidoria

**Nota Técnica nº 02**

**1. Assunto:**

Normatização dos prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas administrativas e acadêmicas da Universidade de Brasília que colaboraram com atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria e definição de requisitos para disciplinar as atividades dos consultores.

**2. Objetivo:**

Definir prazos para o atendimento das demandas da Ouvidoria por parte das áreas administrativas e acadêmicas, bem como disciplinar as atividades dos consultores, a fim de atingir os objetivos propostos na Política de Atendimento ao Cidadão da Instituição de Ensino Superior da Universidade de Brasília.

**3. Introdução:**

A Ouvidoria da Universidade de Brasília é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos, comunidade extra-universitária e todos os demais públicos implicados ou interessados na missão institucional da Universidade em suas relações com a UNB nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Para realização desse papel institucional um conjunto de atividades se apresenta para a equipe da Ouvidoria, dentre elas: a recepção de manifestações dos usuários e demais pessoas interessadas, a estreita interação com as demais áreas funcionais para coletar subsídios sobre os diversos assuntos demandados, o processamento dessas manifestações e a apresentação de respostas aos interessados com todas as informações que se fizerem necessárias para o melhor tratamento e encaminhamento de suas demandas.

Além dessas atividades finalísticas, a coordenação das tarefas demanda um processo de gerenciamento, o que inclui o planejamento, a execução e o controle daquelas atividades finalísticas.

Reconhecida essa necessidade de coordenação e controle por parte da Ouvidoria no que toca ao tratamento das manifestações dos usuários, a presente Nota Técnica traz proposta de normatização de prazos de atendimento às manifestações recebidas pela

Ouvidoria e requisitos de cumprimento por parte das áreas administrativas e Acadêmicas da UnB que realizam atividades de consultoria junto à Ouvidoria da universidade.

#### 4. Do objeto

Pretende-se estabelecer para cada tipo de atendimento (reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios) prazo específico para análise e encaminhamento de resposta que seja adequado às peculiaridades de cada manifestação, justificando ao cidadão, por meio de ferramenta disponível em sistema informatizado, as situações excepcionais que exigirem maior prazo para uma ação eficaz por parte da Universidade.

Atualmente a Ouvidoria está em processo de implantação de um sistema informatizado que indica ao corpo técnico da Ouvidoria, a situação em que se encontra a manifestação a partir do registro feito pelo cidadão. Dessa forma, o sistema informa ao atendente, por meio de alarmes, as demandas que necessitam de maior urgência no tratamento.

Tendo em conta, de um lado, a necessidade de se impor presteza aos atendimentos das manifestações conforme um critério de complexidade/relevância, e considerando, por outro lado, a existência de outras demandas direcionadas para as diversas áreas que atuam como consultores à Ouvidoria, bem como a avaliação desta Ouvidoria quanto aos processos internos necessários ao atendimento das manifestações, propõe-se para cada tipo de manifestação os seguintes prazos apresentados na Tabela 1.

<b>Manifestação</b>	<b>Prazo para tratamento pelas áreas (dias corridos)</b>
Reclamação	15 dias
Denúncia	30 dias
Pedido de informação	10 dias
Sugestões	5 dias
Elogios	5 dias

*Tabela 1: Tipo de manifestação e respectivos prazos de atendimento para a resolução pela área administrativa*

Quanto à padronização das atividades dos consultores, propõe-se o estabelecimento de requisitos quanto à indicação e substituição de consultor e suplente à Ouvidoria, treinamento mínimo dos consultores e suplementares, proibição de apresentação de resposta direta aos interessados e, por fim, obrigação de acessar periodicamente o sistema informatizado.

Apresenta-se, em anexo, minuta da Instrução Normativa para validação prévia por parte de V.M<sup>a</sup>, a qual comunica vossa a todas as áreas administrativas e acadêmicas envolvidas no processo de colaboração com as atividades da Ouvidoria.

Brasília, 01 de maio de 2011.

Elaborado por:

**Tatiana Ana Feitoza de Souza**  
Assessora Ouvidoria

Aprovada por:

**Alayne Avelar Freire Sant'Anna**  
Ouvidora/UnB



## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 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.

#### **RESOLVE:**

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;

Autoridade competente: servidor que exerce 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.



Memorando n. 032/2011/Ouv/GRE

Em 05 de outubro de 2011.

Para: Decanato de Gestão de Pessoas/DGP  
Dra Gilca Starling Diniz

Assunto: Substituição de servidores/ recomendação

Senhora Decana,

Cumprimentando-a, refiro-me as inúmeras manifestações que estamos recebendo da comunidade universitária que dizem respeito a dificuldade de agilização de procedimentos quando da ausência de servidor no local do trabalho, por licenças ou férias, uma vez que, em quase maioria dos casos, não há substituto designado para responder pela função. Podemos corroborar com o acima afirmado, pois a própria Ouvidoria sofre com o mesmo obstáculo para agilizar a resposta de suas manifestações.

Nesse sentido, gostaria de juntar-me aos esforços desenvolvidos pelo DGP para tentarmos diagnosticar a situação relatada, com sua devida correção, para o bom funcionamento da gestão pública na Universidade de Brasília, tendo em vista a Lei 8112/90, em

Especial:

Art. 38. Os servidores investidos em cargo ou função de direção ou chefia e os ocupantes de cargo de Natureza Especial terão substitutos indicados no regimento interno ou, no caso de omissão, previamente designados pelo dirigente máximo do órgão ou entidade. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1º O substituto assumirá automática e cumulativamente, sem prejuízo do cargo que ocupa, o exercício do cargo ou função de direção ou chefia e os de Natureza Especial, nos afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares do titular e na vacância do cargo, hipóteses em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o respectivo período. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2º O substituto fará jus à retribuição pelo exercício do cargo ou função de direção ou chefia ou de cargo de Natureza Especial, nos casos dos afastamentos ou impedimentos legais do titular, superiores a trinta dias consecutivos, paga na proporção dos dias de efetiva substituição, que excederem o referido período. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 39. O disposto no artigo anterior aplica-se aos titulares de unidades administrativas organizadas em nível de assessoria.

Colocando-me à sua disposição para os esclarecimentos e medidas que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna  
Ovidoria/UnB

## **Projeto Básico do sistema informatizado denominado “SOAR”**

### **1. Descrição deste documento**

Este documento pretende registrar as informações básicas do projeto, dados iniciais necessários à avaliação da viabilidade do projeto, bem como o princípio do levantamento de requisitos. Desta forma, é possível delimitar objetivos, benefícios alcançados, justificativa de implementação, fronteiras, integrações etc.

### **2. Solicitante**

Alayde Avelar Freire Sant’Anna – Ouvidoria

### **3. Nome sugerido para o Projeto**

Ouvidoria

### **4. Objetivo(s)**

Elaboração de um sistema informatizado a ser utilizado como ferramenta para coordenação das atividades da Ouvidoria.

### **5. Escopo e Não-escopo**

#### **5.1. Escopo**

- Identificar os processos de negócio da Ouvidoria;
- Elaborar e publicar os fluxos dos processos da Ouvidoria;
- Preparar e disponibilizar toda a infraestrutura computacional, de software e de rede necessária para desenvolvimento, teste, homologação e produção;
- Conceber, desenvolver e implantar software que automatize os processos da Ouvidoria;
- Elaborar a documentação técnica do software;
- Elaborar a documentação de usuário do software;
- Treinar os usuários da Ouvidoria.

#### **5.2. Não-escopo**

- Identificar e elaborar fluxos de processos que não estejam inseridos nos objetivos de negócio da Ouvidoria;
- Conceber, desenvolver e implantar software que não seja para automação dos processos de negócio da Ouvidoria;
- Elaborar documentação que não seja aquela necessária para manipulação técnica do software pelo CPD e para uso do mesmo pela Ouvidoria.

### **6. Justificativa**

O trabalho diário de uma Ouvidoria, objeto do Sistema contempla, em síntese, dois aspectos essenciais: o atendimento e correto tratamento da manifestação do cidadão, e a produção de informações gerenciais para a tomada de decisão pelas esferas dirigentes da administração acadêmica. Esta atividade promove a transparência das ações da Ouvidoria, cria canais de comunicação próprios e competentes entre a administração e o cidadão, bem como promove a melhora da prestação de serviços públicos, ao indicar aos gestores qual é a visão de seu “Usuário”: o cidadão em busca da melhor satisfação de seu direito a um serviço público transparente e de qualidade.

### **7. Identificação de Produtos e/ou Serviços a serem entregues**

- Fluxo dos processos da Ouvidoria;
- Software para automação dos processos da Ouvidoria;
- Documentação técnica do software de automação dos processos;
- Documentação de usuário do software de automação dos processos.

### **8. Benefícios a serem alcançados**

- Melhora na eficiência do processo de análise e tratamento das demandas dos cidadãos;
- Melhor organização dos dados e informações associados aos processos da Ouvidoria, possibilitando relatórios de desempenho;
- Armazenamento e recuperação dos dados, rapidez no processamento de informações;
- Facilidade no acesso e resguardo dos dados do manifestante;
- Indicativo de manifestações em atraso;
- Melhor informação do papel da Ouvidoria para os próprios servidores da UnB.

### **9. Usuários/Órgãos a serem atendidos**

Toda a comunidade acadêmica e/ou público em geral.

### **10. Premissas**

- Disponibilidade de recursos de infraestrutura computacional e de rede compatíveis com as características do software;
- Disponibilidade de equipe técnica do CPD capaz de realizar a concepção, desenvolvimento e disponibilização dos produtos identificados no item 5;
- Disponibilidade de pessoal técnico da Ouvidoria com conhecimentos necessários para validação dos produtos identificados no item 5, bem como com disponibilidade de tempo para cumprir as tarefas definidas no Plano de Trabalho do Projeto;
- Disponibilidade de acesso ao software no Portal da UnB e em ambiente WEB;
- Utilização das normas, padrões e práticas estabelecidas pelo CPD para desenvolvimento de software.

## **11. Restrições**

Não identificadas no momento da abertura do projeto.

## **12. Identificação preliminar dos riscos**

Não identificados no momento da abertura do projeto.

## **13. Ligações com outros Projetos/Sistemas**

- SITAB – Sistema de Tabelas, para validar órgãos dentre outras tabelas.
- NovoSCA – Sistema de Controle de Acesso, para cadastramento de usuários, identificação de usuários, rastreamento das ações de usuários, gerenciar perfis e permissões;
- SIPES – Sistema de Pessoal, para validar credenciais de pessoas que se manifestem na qualidade de servidores (docentes ou técnico-administrativos)
- SIGRA – Sistema de Graduação, para validar credenciais de pessoas que se manifestem na qualidade de alunos de graduação
- SIPPOS – Sistema de Pós-graduação, para validar credenciais de pessoas que se manifestem na qualidade de alunos de mestrado e doutorado
- SIEX – Sistema de Extensão, Aperfeiçoamento e Especialização, para validar credenciais de pessoas que se manifestem na qualidade de alunos de extensão e aperfeiçoamento/especialização.

Identificar outros sistemas que permitam a validação de credenciais.

## **14. Ligações com outras Áreas**

Todas as áreas que administram os projetos/sistemas relacionados acima.

## **15. Gerentes**

### 15.1. Gerente de Projeto (CPD):

- Nome: Leonardo Muzzi Soares

### 15.2. Gerente de Projeto (Órgão/Cliente):

- Nome: Tatiana Ana Feitoza de Souza

## **16. Comunicação**

### 16.1. Partes Interessadas

<b>NOME</b>	<b>CARGO/ FUNÇÃO</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>TELEFONE/ RAMAL</b>	<b>EMAIL</b>
Alayde Avelar Freire Sant'Anna	Ouvídora	Reitoria		
Ana Maria Rizzo Silva	Chefe da área de Análise	CPD		
Carlos Barros	Analista de TI	CPD		
Cláudio Chaves	Analista de TI	CPD		
Eliene Vieira	Analista de TI	CPD		
Jacir Luiz Bordim	Gestor do CPD	CPD		
Leonardo	Analista de TI	CPD		

Muzzi Soares				
Paulo Argolo	Analista de TI	CPD		
Tatiana Ana F. Souza	Especialista da Ouvidoria	Ouvidoria		
Tereza Curado	Especialista da Ouvidoria	Ouvidoria		

#### 16.2. Plano

PARTES INTERESSADAS	MÉTODO DE COMUNICAÇÃO	FASE DE ENVOLVIMENTO	ATRIBUIÇÕES
Alayde Avelar Freire Sant'Anna	E-mail, Telefone	Todas em que for solicitada.	Provimento de Recursos Fornecimento de Requisitos Homologação de Funcionalidades
Tatiana Ana Souza	E-mail, Telefone	Todas em que for solicitada.	Fornecimento de Requisitos Homologação de Funcionalidades.
Tereza Curado	E-mail, Telefone	Todas em que for solicitada.	Fornecimento de Requisitos

#### 17. Observações Gerais

Nome e Assinatura do Responsável pela Avaliação:	Data:	Assinatura:
Tatiana Ana Feitoza de Souza Gerente de Projeto (Cliente)		
Leonardo Muzzi Soares Gerente/Líder do Projeto (CPD)		
Alayde Avelar Freire Sant'Anna Gestor do Órgão Cliente		
<hr/> Jacir Luiz Bordim Gestor do Órgão Executor (CPD)		
<hr/>		
<b>Responsável pelo preenchimento:</b> Leonardo Muzzi Soares		



*Universidade de Brasília*

## *Ovidoria*

Campus Universitário Darcy Ribeiro  
Biblioteca Central, 1º andar, sala Ovidoria  
Cep: 70910900 Brasília DF  
Tel: (61) 3107-2704 / (61) 3107-2705

[www.ovidoria.unb.br](http://www.ovidoria.unb.br)