

**II RELATÓRIO SEMESTRAL
DA OUVIDORIA
DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Sumário

Agradecimentos

1. Apresentação
2. Dados Gerais da Ouvidoria da UnB
3. Ações realizadas
 - 3.1. Consolidação do sistema informatizado (SISOUV)
 - 3.2. Participações em eventos e cursos
 - 3.3. Eventos ministrados pela Ouvidoria
4. Divulgação do primeiro relatório semestral de gestão
5. Quadro de solicitações atendidas da administração superior da UnB à Ouvidoria
6. Conhecendo o site da Ouvidoria
7. Dados Estatísticos
8. Palavra da Ouvidora
9. Considerações Finais

Anexos

Agradecimentos (incompleto)

Além do trabalho de toda a equipe da ouvidoria na confecção do conteúdo deste Relatório, tivemos o envolvimento de parceiros que foram essenciais para que esse trabalho alcançasse a visibilidade e o resultado almejados. Agradecemos à:

SECOM que foi responsável pela formatação final e adequação do *layout* aos padrões da Universidade de Brasília;

CESPE pela impressão de todos os exemplares com grande agilidade;

PROTOCOLO que nos ajudou na distribuição dos exemplares por todos os Campi e Departamentos Administrativos na Universidade de Brasília.

1. Apresentação (Flávia)

2. Dados Gerais da Ouvidoria da UnB

Norma de criação: Resolução n.71/2011 (de 24 de maio de 2011)

Vinculação: Gabinete do Reitor

Público Alvo: estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e comunidade extrauniversitária.

Competências:

- Receber e encaminhar às autoridades competentes críticas e comentários;
- Receber denúncias sobre quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, ou de qualquer ato de improbidade administrativa;
- Promover os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;
- Recomendar as **instâncias** acadêmicas e administrativas, a adoção de medidas para a melhoria das atividades e serviços da UnB.

Equipe:

Alayne Sant'anna (Ouvidora):

Procuradora Federal desde 1987 ocupou vários cargos públicos, tais como Diretora da Divisão de Naturalização do Departamento Federal de Justiça, Secretária dos Direitos da Cidadania do Ministério da Justiça, Suplente do Ministro de Justiça no Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, Coordenadora de Políticas Estratégicas do Ensino Superior do MEC e Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil. Participou em várias comissões e grupos de trabalhos, bem como publicou inúmeros artigos em revistas especializadas em Direito. É autora do livro “A radicalização do Direito” (Ed. Fabris).

Tatiana Linhares (Assessora)

Graduada em Ciências Biológicas pela Universidade Paulista (2009). Atuou na Agência Nacional de Aviação Civil entre 2007 e 2011 participando do processo de implementação da Ouvidoria e tendo ocupado funções de Assessoria Técnica e Ouvidora Substituta. Participou da implementação da Ouvidoria-Geral da Universidade de Brasília (UnB), onde atualmente desenvolve atividades de assessoria técnica e atendimento ao público. Possui artigos científicos publicados na área ambiental e de transporte aéreo, além de participações em Congressos e Fóruns sobre Ouvidorias.

Tereza Cristina Borges Curado (Assessora)

Graduada em Letras e especialista em Administração Hospitalar pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM). É servidora pública da Fundação Universidade de Brasília (FUB), lotada no Gabinete do Reitor e atualmente na Ouvidoria da UnB. É membro da Comissão de Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (COMSIC). No período de 1987 a 2010,

exerceu funções administrativas e acadêmicas na Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

3. Ações realizadas

3.1 Consolidação do Sistema Informatizado (SISOUV)

O Sistema Informatizado da Ouvidoria da Universidade de Brasília, o SISOUV, representa uma ferramenta fundamental para um eficaz e eficiente tratamento das manifestações encaminhadas a essa Ouvidoria. Tem como finalidade a gestão de todo o fluxo de informações relacionado a uma demanda recebida. Possibilita ainda, a melhoria dos mecanismos de controle e transparência, sendo que essa é peça indispensável ao processo de ouvir e tratar as manifestações do público interessado.

Desde o mês de abril de 2012, o SISOUV está disponível no portal da UNB, através do item Ouvidoria, para todo e qualquer cidadão com legítimo interesse nas atividades desempenhadas pelos serviços prestados pela UNB. Em termos gerais, o SISOUV funciona da seguinte forma.

Primeiramente o interessado deve cadastrar uma conta de usuário no SISOUV, ação simples que demanda, em média, não mais que cinco minutos para inserção de alguns dados pessoais. Após a criação da conta, o usuário pode, então, realizar o cadastro de sua manifestação através do portal eletrônico www.ouvidoria.unb.br, no item “Fale com a Ouvidoria”. Após a inserção, o sistema gera automaticamente um número de protocolo para o usuário, por meio do qual ele poderá acompanhar todos os encaminhamentos referentes à sua manifestação dentro do SISOUV.

As manifestações cadastradas no SISOUV são, então, automaticamente direcionadas para atendimento especializado realizado por técnicos da estrutura da Ouvidoria. O conteúdo integral dessas manifestações é de acesso restrito aos servidores dessa unidade que, após um processo de triagem, as enviam através do próprio sistema informatizado aos Consultores responsáveis pela resposta, que podem ser de uma única ou mais de uma área técnica, conforme cada caso.

Nas áreas técnicas, a manifestação deve ser analisada e submetida ao devido tratamento, o que pode demandar pesquisas em registros disponíveis na Universidade e consulta à legislação aplicável. Todo esse procedimento serve para subsidiar a resposta, da melhor maneira possível, à manifestação. Cabe depois aos Consultores produzir e encaminhar, de volta à Ouvidoria, resposta às dúvidas, reclamações, sugestões ou elogios apresentados pelo interessado.

Somente após esse fluxo de tratamento da demanda é que a Ouvidoria tem condições de juntar os elementos necessários para encaminhar uma resposta adequada ao usuário, o que é feito ainda dentro do próprio SISOUV.

A utilização prioritária do SISOUV para submissão das manifestações é fundamental para a qualidade da ação de controle da Ouvidoria sobre as demandas, além de possibilitar uma relação mais dedicada com cada usuário, já que seus dados pessoais estão facilmente acessíveis por meio do sistema.

No entanto, não obstante a implantação completa do SISOUV, a Ouvidoria recepciona diariamente ligações telefônicas e presta atendimento pessoal ao público de cidadãos e usuários da Universidade. Nesses casos, o interessado é sempre orientado, e mesmo auxiliado, no cadastramento de sua manifestação através do SISOUV.

No momento de consolidação do presente Relatório, quando se registram dois meses após a implantação do SISOUV, a avaliação da Ouvidoria é que o sistema informatizado possibilitou um conjunto de resultados notáveis, como: o acréscimo do percentual de manifestações devidamente concluídas; a redução do percentual de manifestações rejeitadas por ausência de tratamento por parte de uma área técnica; um maior controle sobre o tratamento das manifestações - incluindo monitoramento dos prazos requeridos para resposta pela área técnica- e a possibilidade de reiterar a demanda junto aos consultores; e, por fim, o acompanhamento estatístico do volume de manifestações com possibilidade de análises para categorização por assunto, área responsável, tipo de manifestação, etc., entre outros resultados positivos para a Universidade.

Uma das dificuldades principais enfrentadas pela Ouvidoria para atender de forma adequada ao público interessado em manifestar acerca dos

serviços da UnB foi a falta do sistema informatizado para gerenciar as demanda que recebia desses usuários.

O Centro de Informática da UnB (CPD) nos demonstrou um sistema que já era utilizado por outro setor e nos propôs que fizéssemos as adequações necessárias para a utilização pela Ouvidoria. Em várias reuniões, fizemos propostas diversas para alterações e os técnicos desse departamento foram conseguindo adequá-lo às especificidades da Ouvidoria da UnB. Nesse primeiro semestre de 2012, a Ouvidoria solicitou ao CPD uma série de retificações no sistema informatizado, requereu também novas funcionalidades nas rotinas do sistema, bem como a inclusão de relatórios gerenciais mais detalhadas.

A escolha por desenvolver esse sistema, no âmbito da UnB, foi a melhor opção por ter sido otimizado por profissionais especializados da UnB.

Os usuários do SISOUV podem selecionar nele, assuntos previamente definidos ou escolher a opção “outros”, para o cadastro de suas manifestações.

Um dos pontos mais importantes que contribuem para o aperfeiçoamento contínuo do sistema informatizado é o comprometimento diário da equipe da Ouvidoria. Tem-se tentado customizá-lo em conformidade com a rotina de trabalho para atender de modo adequado aos seus usuários.

3.2 Participações em eventos e cursos

➤ *Participação no “XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman”, realizado em São Paulo, nos dias 16 a 18 de novembro de 2011.*

O Congresso foi realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e teve como principal objetivo ampliar a discussão entre especialistas da área sobre o modelo brasileiro de atuação de Ouvidorias, com a finalidade de fomentar a estruturação de políticas para o aperfeiçoamento das Ouvidorias, por meio da troca de experiências e conhecimento sobre a matéria.

O evento abordou o modelo brasileiro, com suas características pautadas na legalidade e gestão, juntamente com aspectos de gestão e participação do cidadão, aplicados ao modelo utilizados tanto no poder público como na iniciativa privada. Além disso, questões como a função do Ouvidor e o

processo de melhoria contínua em uma Ouvidoria receberam atenção especial nas discussões ocorridas.

- *Participação no “XI Encontro de Ouvidores Universitários”, realizado em São Paulo, nos dias 14 a 16 de novembro.*

O encontro foi realizado pelo Fórum de Ouvidores Universitários e o seu maior objetivo foi a troca de ideias e conceitos relativos aos princípios da ética como um fator estruturante de uma Ouvidoria Universitária.

O evento abordou o conceito de uma Ouvidoria universitária, enquanto um espaço de interlocução, e os desafios enfrentados para a criação de meios de comunicação eficazes no ambiente acadêmico, incluindo a ação pedagógica e o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no âmbito de uma Ouvidoria Universitária.

Além disso, as discussões apontaram o que revelou ser um ponto crítico para o desenvolvimento das Ouvidorias Universitárias, que é a necessidade de apoio institucional para efetiva implementação de uma estrutura organizacional mínima e estabelecimento de processos maduros de tratamento das manifestações dos distintos públicos.



- *Participação no curso “Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011”, realizado em maio de 2012.*

O Curso, oferecido pela Controladoria Geral da União, teve como objetivo informar e sensibilizar os servidores públicos federais, independentemente da área que atuam, sobre o que é a Lei de Acesso à Informação, sua importância e impacto no cotidiano da administração pública brasileira.

Abordou ainda, o marco teórico conceitual da Lei, trouxe noções sobre cultura de transparência e acesso à informação e detalhou o próprio conteúdo da norma, com os aspectos de sua regulamentação no Poder Executivo Federal.

- *Participação no “Treinamento operacional do SISOuvendor”, realizado no dia 03 de maio de 2012.*

O treinamento, oferecido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão através da Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público, objetivou por capacitar os servidores escolhidos para representar os diversos órgãos da Administração Pública, como operadores do SISOuvendor.

No treinamento, os operadores foram instruídos em como receber e encaminhar as demandas dentro do sistema da Ouvidoria do Servidor direcionadas ao seu órgão.

[http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?
method=mostrarEventoCompleto&codigo=32](http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostrarEventoCompleto&codigo=32)

- *Assinatura do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Senado Federal, Câmara dos Deputados e Tribunal de Contas da União, em 24 de maio de 2012.*

O Presidente do Senado, José Sarney, juntamente com a representante do presidente da Câmara dos Deputados, a deputada Rose de Freitas e o presidente do TCU, Benjamin Zymler assinaram o acordo de cooperação entre as ouvidorias do Senado, da Câmara e daquela corte.

Para o presidente Sarney, a ouvidoria no poder público é um dos mais valiosos instrumentos de visibilidade da instituição e de aproximação entre o Parlamento e a sociedade. Em sua opinião, a parceria entre ouvidorias tornará mais dinâmica a comunicação com a população.

A Assinatura do Acordo contou com a presença de parlamentares, ministros e representantes de Ouvidorias Públicas, inclusive da Universidade de Brasília.



3.3 Eventos ministrados pela Ouvidoria

Para realização de sua missão institucional, a Ouvidoria desempenha diversas ações de promoção. Algumas dessas voltadas para o público em geral - destinadas a informar e orientar quanto à sua existência, função, mecanismos de acesso e forma de tratamento das manifestações. Outras, voltadas para o público interno, - destinadas a orientar Gestores e Consultores sobre o processo de recepção e tratamento de manifestações. Ao público interno é informado a importância do papel das áreas técnicas para o devido sucesso no atendimento aos distintos públicos, promovendo assim eficácia com moralidade no trato com esses interessados e uma imagem positiva da Instituição de Ensino.

Nesse sentido a Ouvidoria realizou no dia 10 de abril de 2012, o treinamento do Sistema Informatizado SISOUV destinado a público alvo formado por colaboradores de diversas áreas da Universidade que atuam como Consultores da Ouvidoria. Na função de consultores, esses colaboradores prestam assessoria técnica à Ouvidoria para a resolução de manifestações que digam respeito aos serviços prestados pelos seus respectivos setores.

O evento teve como ponto principal informar aos consultores sobre a disponibilidade do sistema e seu funcionamento em caráter, destacando que se trata de uma ferramenta adequada para utilização de todos. O treinamento aconteceu na Unidade de Capacitação – CAP, localizado no ICC ala centro, subsolo, 426- CPD.

O treinamento foi realizado a partir de uma apresentação da Ouvidoria explanando a função da Ouvidoria no âmbito da UnB e a importância da participação desses setores para o efetivo atendimento aos usuários. A parte técnica foi apresentada por uma técnica da Ouvidoria que fez uma breve apresentação sobre as demandas que são tratadas pela Ouvidoria no Sistema Informatizado.

A finalidade desse evento foi a capacitação dos consultores que estão lotados nos setores administrativos e acadêmicos da universidade de Brasília, que recepcionam as manifestações enviadas pela Ouvidoria da UnB e são responsáveis pelo acompanhamento das manifestações até sua entrega final à Ouvidoria.

4. Divulgação do primeiro relatório semestral de gestão

No primeiro semestre de 2012, uma das principais ações realizadas pela Ouvidoria da Universidade de Brasília foi a divulgação de seu Primeiro Relatório Semestral. Foi com grande satisfação que apresentamos a todos os Campi da UnB, bem como a todo o público usuário de nossos serviços, os resultados da ouvidoria no primeiro período de seu funcionamento.

Foi entregue, em primeiro momento, o relatório impresso a todas as Faculdades, Institutos, Centros, Diretorias e Administração Superior. É objetivo da Ouvidoria que outros Órgãos externos à Universidade de Brasília também tenham conhecimento de nossos números. Dessa forma, já está sendo

providenciado o envio aos principais Institutos, Faculdades e Órgãos Controladores da Administração Federal.

Além da entrega do relatório impresso foi disponibilizado o acesso ao seu conteúdo integral no site da ouvidoria (www.ouvidoria.unb.br). Este meio de divulgação permitirá maior viabilidade nas consultas e trará maior abrangência aos interessados em toda a sociedade acadêmica.

Essa ação de divulgação representou o comprometimento da UnB com as boas práticas da gestão pública no que tange à transparência em todos os níveis de informação, sobretudo desse departamento que serve como um termômetro da satisfação em toda a Universidade de Brasília.

5. Quadro de solicitações atendidas da administração superior da UnB à Ouvidoria

Proposta da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
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 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 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.

6. Conhecendo o site da Ouvidoria

O site da Ouvidoria foi elaborado para que os usuários pudessem dispor de um meio ágil, atualizado e de fácil acesso para estabelecer o primeiro contato com a Ouvidoria da Universidade de Brasília. Ele foi pensado para responder às primeiras dúvidas que surgissem bem como aos questionamentos mais recorrentes em nosso canal de atendimento direto (SISOUV). Visa, ainda, reduzir a distância entre o usuário do serviço e a ouvidoria, proporcionando um atendimento cada vez mais voltado ao caso concreto em cada manifestação.

FIGURA I
[\[Página Inicial do site > home <\]](#)

Nele você encontrará:

- Informações Institucionais sobre a Ouvidoria
- Equipe da Ouvidoria
- Perguntas Frequentes
- Links úteis
- Legislação
- Relatório Semestral de Gestão

É possível encontrar, ainda, o acesso ao nosso Sistema Informatizado de Manifestações o SISOUV que substituiu a antiga nomenclatura “Soar”. Este sistema é a principal ferramenta de interação da Ouvidoria com seus usuários. É nele que você poderá apresentar sua manifestação de forma mais simples e estruturada de acordo com os moldes da Ouvidoria.

A partir de um número de protocolo – gerado pelo sistema- você poderá acompanhar o andamento de sua solicitação bem como consultar e reabrir manifestações anteriores já encerradas.

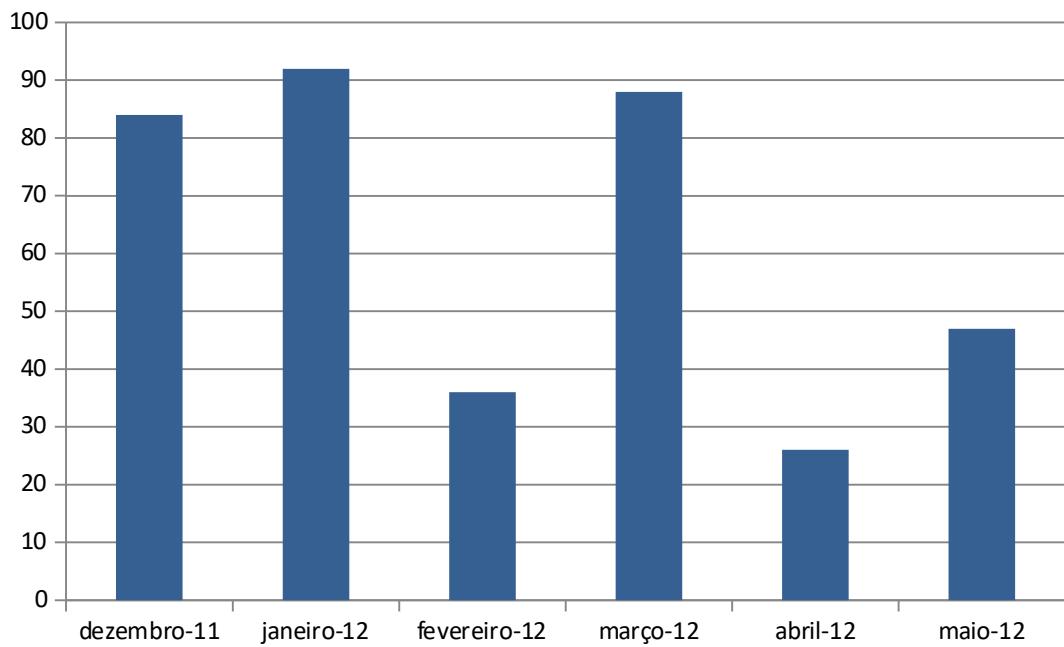
FIGURA II

[Página inicial SISOUV > registro de manifestações <]

A Ouvidoria buscará manter o site com a mesma objetividade e transparência que expressa em seu atendimento no dia-a-dia. Contamos com a participação de todos os usuários nessa busca contínua pela melhoria na qualidade em nossos canais de atendimento.

7. Dados Estatísticos

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

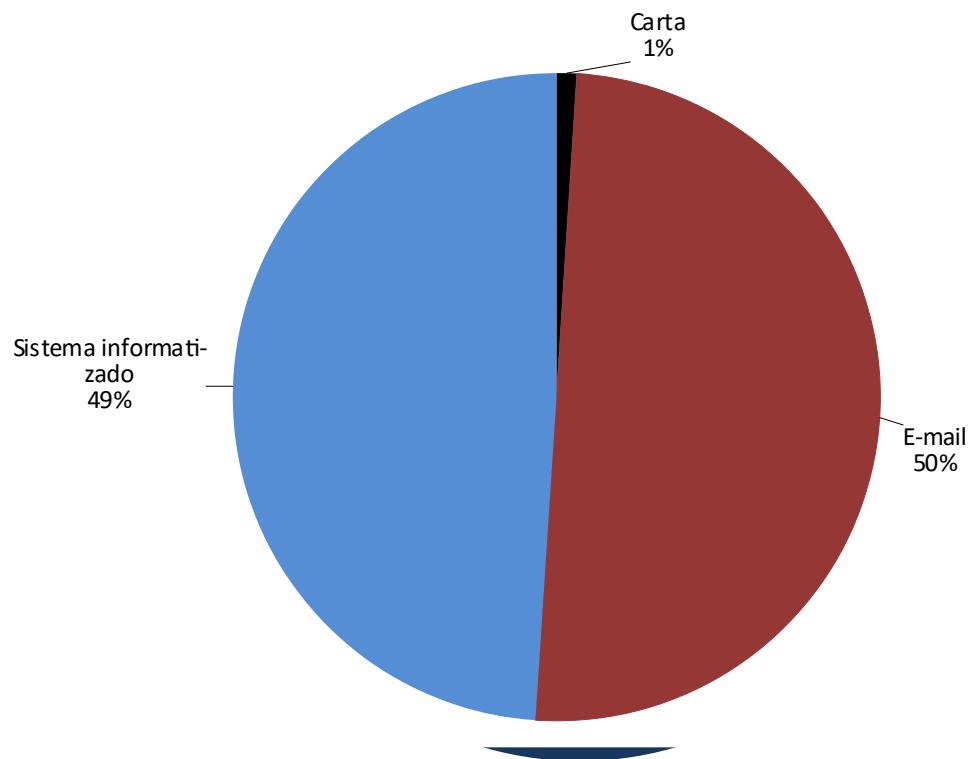


As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria mantiveram uma constante até janeiro de 2012. Em fevereiro, devido ao feriado de Carnaval, há uma queda natural nas demandas. No mês de março, devido ao início das atividades letivas, há um grande número de manifestações relacionadas a informações sobre o vestibular 1º/2012 (CESPE) e emissão de certificados (SAA). A partir de maio o acesso pessoal a Ouvidoria não foi mais possível, devido à greve, acontecendo apenas o atendimento por e-mail e pelo sistema informatizado.

PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

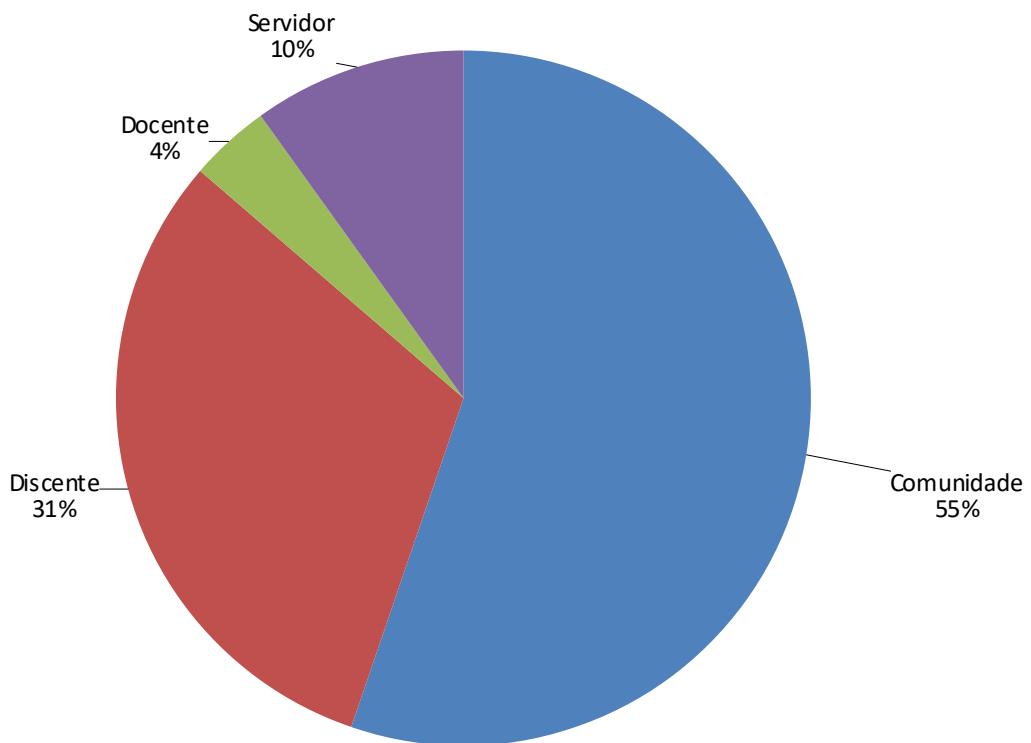
Em relação ao levantamento anterior, destacamos o aumento do número de denúncia, reclamação e sugestão. Houve, ainda, uma significante redução no número de pedidos de informação.

PERCENTUAL DE DEMANDAS POR ACESSO



Foi observado que, mesmo com a implantação do sistema SISOUV foi registrado um grande número de manifestação via e-mail. O objetivo da Ouvidoria é que, futuramente, a tendência seja a totalidade de demandas formalizadas através do sistema informatizado.

PERCENTUAL DE RECEPÇÃO DE DEMANDAS POR PÚBLICO



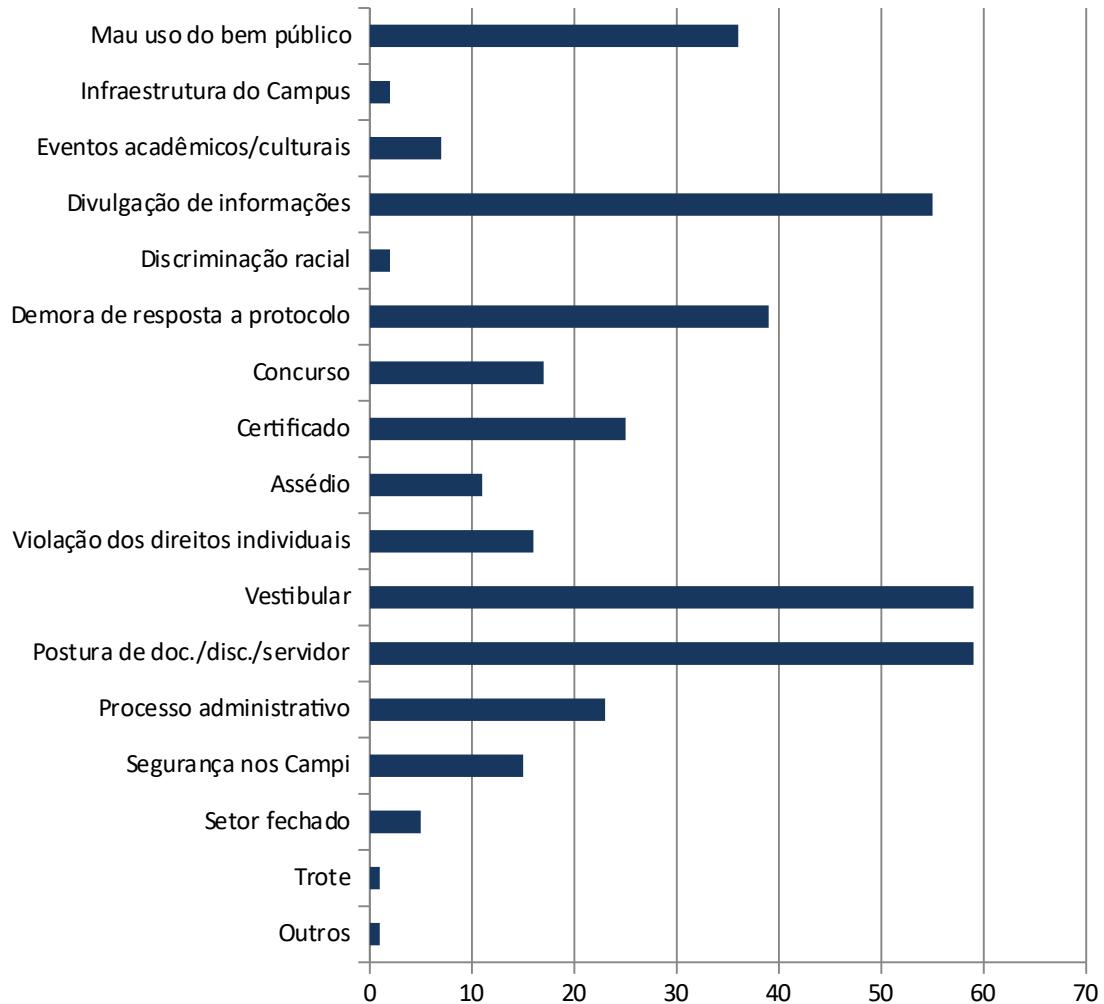
Dividindo-se o gráfico em dois grandes grupos: interno (docente, servidor e discente) e externo (comunidade), é possível observar a predominância das manifestações do público sem vínculo formal com a Universidade de Brasília.

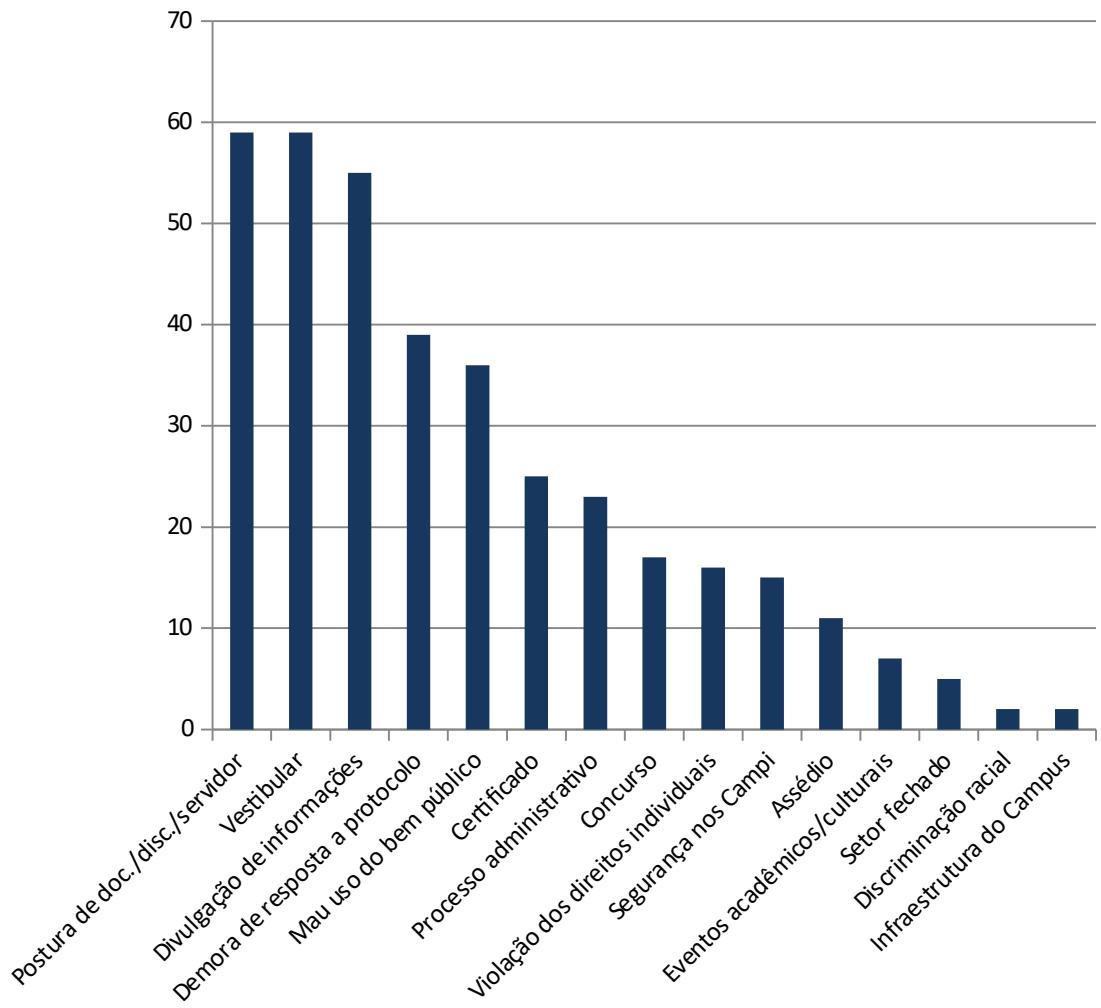
COMPARATIVO DE DEMANDAS ENVIADAS AOS SETORES DA UnB

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
-------	-------	------------

Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	77
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	57
Prefeitura do Campus	PRC	37
Ouvidoria	OUV	37
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	26
Gabinete do Reitor	GRE	21
Decanato de Graduação	DEG	20
Biblioteca Central	BCE	18
Restaurante Universitário	RU	12
Decanato de Pesquisa e Pós Graduação	DPP	12
Instituto de Artes	IDA	08
Cerimonial	CERI	07
Instituto de Ciências Biológicas	IB	05
Departamento de Administração	ADM	04
Hospital Universitário de Brasília	HUB	04
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	03
Centro de Informática	CPD	03
Secretaria de Comunicação	SECOM	02
Decanato de Extensão	DEX	02
Hospital Veterinário	HVET	02
Comissão de Ética		02
Faculdade de Direito	FD	02
Faculdade de Agronomia e Med. Veterinária	FAV	02
Centro de Educação a Distância	CEAD	02
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	02
Departamento de Economia	ECO	01
UnBTV	UnBTV	01
Instituto de Letras	IL	01
Instituto de Relações Internacionais	IREL	01
Decanato de Administração	DAF	01
Fundação de Apoio ao Des. Cient. e Tec. Do HUB	FAHUB	01

QUANTITATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





8. Palavra da Ouvidora (Alayde)

9. Considerações Finais (Flávia)