



Universidade de Brasília  
Faculdade de Comunicação  
Comunicação Social – Comunicação Organizacional  
Projeto Final em Comunicação Organizacional  
Professor orientador: João José Curvello

LAÍSA DE OLIVEIRA GUEDES

COMO A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PODE IMPACTAR A  
UNIVERSIDADE:  
Um Estudo de Caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília

Brasília, DF

2015

LAÍSA DE OLIVEIRA GUEDES

COMO A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PODE IMPACTAR A  
UNIVERSIDADE

Um Estudo de Caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília

Monografia apresentada ao curso de Comunicação Organizacional, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Organizacional, sob orientação do Professor Doutor João José Curvello.

Brasília, DF  
2015

LAÍSA DE OLIVEIRA GUEDES

COMO A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PODE IMPACTAR A  
UNIVERSIDADE:

Um Estudo de Caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília

Monografia apresentada ao curso de Comunicação Organizacional, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Organizacional, sob orientação do Professor Doutor João José Curvello.

Brasília, 04 de Dezembro de 2015

---

João José Curvello  
UnB

---

Samuel Lima  
UnB

---

Liziane Guazina

Brasília, DF  
2015

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a  
minha amada avó, Almerinda  
Rosa de Oliveira, que pode  
compartilhar fisicamente a  
felicidade extrema de minha  
entrada da Universidade de  
Brasília, e de tantos momentos  
especiais que aqui vivi e que  
compartilhará a emoção de minha  
formatura somente em meu  
coração.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus pela graça alcançada. Obrigada pela proteção e por caminhar sempre comigo.

Gostaria de agradecer aos meus pais, Juraci e Neuzely pelo suporte, amor e confiança; por todos os momentos que tentei fraquejar e eles me deram a mão e me apoiaram. Sem vocês, nada seria possível e eu não poderia ser a profissional que sou hoje.

Gostaria de agradecer aos meus irmãos Muriel e Andrei pelo suporte, pela conversa, amizade e entendimento ao longo desses quatro anos e meio de UnB. Apesar de termos personalidades completamente diferentes, sempre fui apoiada por vocês, cada um do seu jeito.

Gostaria de agradecer ao Frederico Lima, pela amizade, amor e companheirismo de tantos anos. Por cada momento de mudança e por ter me apoiado incondicionalmente em cada momento de nossas vidas. Sem você eu não conseguiria.

Gostaria de agradecer ao meu professor orientador José Curvello que me entendeu, me acolheu e me deu a mão nessa minha última empreitada na UnB. Obrigada também à professora Liziane, minha mentora e segunda mãe nessa universidade. Cada caminho que aqui tracei foi junto a você e sou eternamente grata por cada momento e cada aprendizado. Obrigada Lizi, por ter me recebido de braços abertos e por acreditar em mim quando nem eu acreditei. Obrigada ao professor Samuel, que tive o prazer de ter não só como professor, mas como amigo. Um mestre sem igual, que me ensinou que toda a minha intensidade e sentimentalismo fazem parte de mim e me tornam uma pessoa mais completa. Cada aula e cada aprendizado junto a vocês foram sem igual.

Gostaria de agradecer aos professores Gabriela Freitas, Fernanda Martinelli, Délcia Vidal, Ellis Regina, Caíque Novis, Tiago Quiroga, Fabíola Calazans e Wagner Rizzo por todo o aprendizado ao longo desses anos. Levarei com carinho um pouco de cada um de vocês.

Gostaria de agradecer imensamente ao corpo técnico da FAC. Rosinha e Daniel pelos ensinamentos, amizade e amor. Se a FAC é amor, vocês são a máxima disso. A saudade que sentirei de vocês é absurda. Obrigada Ivoneide, Chris, Rogério e Edielton. Finalmente vou parar de pedir coisas na secretaria. Meu muitíssimo obrigada aos meninos da técnica do Laboratório e aos porteiros. Cada bom dia do seu Isaías era um novo sorriso no meu rosto. Obrigada a todas as meninas que trabalharam na copa, que aqui represento pela Diná, pois o aprendizado com vocês também foi diário.

Gostaria de agradecer a minha amiga Luiza Hesketh pelos 13 anos de amizade e companheirismo. Sem você, eu não teria conseguido. Obrigada aos meus amigos Celso

Galeno, Túlio Ricciardi, Daniel Morais e Gilberto Gomes. Minha vida é mais leve por causa de vocês. Obrigada aos meus amigos do Bango por todos esses anos de amizade e suporte.

Obrigada aos amigos que fiz aqui na FAC. Carolina Garcia, Júlia Seabra, Bárbara Pina, Juliana Manso, Gabi Lobo, Kirk Douglas, Raquel Sabatovicz, Fernanda Siqueira, Bárbara Albernaz, João Paulo Maciel e Giulia Castro. Levarei vocês para toda a vida. Obrigada ao meu time de futebol e aos nossos técnicos. Terças-feiras passaram a ter um novo valor e fortes laços foram criados ali.

Meu muito obrigada a todos que acreditaram na mudança como eu e que tive o prazer de trabalhar junto na INTEGRAR, no TEDx UniversidadedeBrasília, na Semana dos Calouros e em todos os outros projetos que participei.

E por último, obrigada UnB, pelas oportunidades e por todo o amor que aqui me foi dado.

EPIGRAFE

Valeu a pena?  
Tudo vale a pena  
Se a alma não é pequena.  
(Fernando Pessoa)

## RESUMO

O presente trabalho se propõe a compreender como a comunicação organizacional pode impactar a Universidade, por meio de um Estudo de Caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília. Para tal, fez-se uma pesquisa de dados secundários, por meio de uma análise de quatro relatórios semestrais produzidos pela Universidade de Brasília, durante os últimos dois anos, e uma pesquisa qualitativa por meio de entrevistas em profundidade com as funcionárias da Ouvidoria da UnB, a fim de compreender seus processos internos e comunicacionais.

**PALAVRAS - CHAVE:** Comunicação Organizacional, Ouvidoria, UnB, Estudo de Caso.



## ABSTRACT

This study aims to understand how organizational communication can impact the university, through a Case Study of the Ombudsman at the University of Brasilia. To do this, we made it a secondary data research , through an analysis of four semi-annual report produced by the University of Brasilia , during the last two years and a qualitative research through in-depth interviews with the employees of the Ombudsman of UNB , in order to understand the communication processes.

**KEYWORDS:** Organizational Communication, Ombudsman, UNB, Case Study.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma UnB.....	21
Figura 2 - Quadro de demanda por setor 2º semestre 2013.....	37
Figura 3 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2013 cont. 1.....	38
Figura 4 - Quadro demandas por setor 2 semestre 2013 cont.2.....	39
Figura 5 - Quadro comparativo de setores mais demandados.....	44
Figura 6 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.1.....	45
Figura 7 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.2.....	46
Figura 8 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.3.....	47
Figura 9 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.5.....	48
Figura 10 - Quadro comparativo assuntos mais demandados 2º semestre de 2013.....	49
Figura 11 - Quadro comparativo assuntos mais demandados 2º semestre 2013 cont. 1.....	50
Figura 12 - Quadro comparativo da quantidade de manifestações registradas na ouvidoria.....	51
Figura 13 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014.....	62
Figura 14 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont.1.....	63
Figura 15 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 2.....	64
Figura 16 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 3.....	65
Figura 17 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 4.....	66
Figura 18 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2014.....	75
Figura 19 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2014 cont.....	76
Figura 20 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2015.....	83
Figura 21 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2015 cont.....	84
Figura 22 – Total dos setores mais demandados.....	89
Figura 23 – Total dos assuntos mais demandados.....	90

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas por mês no 2º semestre de 2013.....	33
Gráfico 2 - Demandas por tipo de manifestação 2º semestre 2013 .....	34
Gráfico 3 - Demandas por tipo de acesso 2º semestre 2013.....	34
Gráfico 4 - Demanda por público 2º semestre de 2013 .....	35
Gráfico 5 - Demandas por assunto 2º semestre 2013 .....	36
Gráfico 6 - Comparativo por tipo de manifestação 2º semestre 2013 .....	40
Gráfico 7 – Comparativo de demandas por tipo de acesso 2º semestre 2013.....	42
Gráfico 8- Comparativo demandas por público 2º semestre 2013 .....	43
Gráfico 9 – Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria desde a sua criação .....	56
Gráfico 10 - Demandas por mês 1º semestre de 2014.....	57
Gráfico 11 - Demandas por tipo de manifestação 1º semestre 2014.....	58
Gráfico 12 - Demandas formalizadas por acesso 1º semestre 2014.....	59
Gráfico 13 - Demandas por público 1º semestre de 2014 .....	60
Gráfico 14 - Demandas por assunto 1º semestre 2014 .....	61
Gráfico 15 - Assuntos mais demandados 1º semestre 2014 .....	62
Gráfico 16- Manifestações recepcionadas pela ouvidoria desde a sua concepção .....	69
Gráfico 17 - Demandas recepcionadas por mês 2º semestre 2014 .....	69
Gráfico 18 - Demanda por tipo de manifestação 2º semestre 2014 .....	70
Gráfico 19 - Demandas por acesso 2º semestre 2014.....	71
Gráfico 20 - Demandas por público 2º semestre 2014 .....	72
Gráfico 21 - Demandas por assunto 2º semestre 2014 .....	73
Gráfico 22 - Assuntos mais demandados 2º semestre 2014 .....	74
Gráfico 23 - Demandas recepcionadas por mês 1º semestre 2015 .....	78
Gráfico 24 - Demandas por tipo de manifestação 1º semestre 2015.....	78
Gráfico 25 - Demandas formalizadas por acesso 1º semestre 2015.....	79
Gráfico 26 - Demandas por público 1º semestre 2015 .....	80
Gráfico 27 - Demandas por assunto 1º semestre 2015 .....	81
Gráfico 28 - Assuntos mais demandados 1º semestre 2015 .....	82
Gráfico 29 – Total de demandas formalizadas por acesso .....	86
Gráfico 30 – Total de demanda por tipo de manifestação.....	87
Gráfico 31 – Total de demandas por público .....	88

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	14
2. A UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, SUA COMUNICAÇÃO E SEU CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....	19
3. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E AS OUVIDORIAS .....	23
4. A OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA .....	29
5. O ESTUDO DE CASO DA OUVIDORIA DA UNB .....	31
5.1. II Relatório Semestral de 2013 da Ouvidoria .....	31
5.1.1. Demandas recepcionadas .....	33
5.1.2. Demandas por tipo de manifestação.....	33
5.1.3. Demandas por tipo de acesso .....	34
5.1.4. Demanda por público.....	35
5.1.5. Demandas por assunto .....	35
5.1.6. Setores mais demandados.....	36
5.1.7. Demandas por tipo de manifestação.....	40
5.1.8. Demandas por tipo de acesso recepcionadas pela ouvidoria .....	42
5.1.9. Demandas formalizadas por público .....	43
5.1.10. Setores mais demandados na UnB .....	44
5.1.11. Assuntos mais demandados .....	49
5.1.12. Manifestações Recepcionadas e Registradas na Ouvidoria.....	51
5.2. I Relatório Semestral de 2014 da Ouvidoria.....	53
5.2.1. Demandas recepcionadas por mês .....	56
5.2.2. Demandas por tipo de Manifestação .....	57
5.2.3. Demandas formalizadas por acesso .....	58
5.2.4. Demandas por público .....	59
5.2.5. Demandas por Assunto .....	60
5.2.6. Assuntos mais Demandados .....	61
5.2.7. Setores mais Demandados .....	62
5.3. II Relatório Semestral de 2014 da Ouvidoria .....	66
5.3.1. Demandas recepcionadas por mês .....	69
5.3.2. Demanda por tipo de Manifestação.....	70
5.3.3. Demandas formalizadas por acesso .....	70
5.3.4. Demandas por Público .....	71
5.3.5. Demandas por Assunto .....	72
5.3.6. Assuntos mais demandados .....	73
5.3.7. Setores mais demandados.....	74

5.4.	I Relatório Semestral de 2015 .....	77
5.4.1.	Demandas recepcionadas por mês .....	78
5.4.2.	Demandas por tipo de manifestação.....	78
5.4.3.	Demandas formalizadas por acesso .....	79
5.4.4.	Demandas por público .....	79
5.4.5.	Demanda por assunto.....	80
5.4.6.	Assuntos mais demandados .....	81
5.4.7.	Setores mais demandados.....	82
5.5.	Análise da Autora .....	85
5.5.1.	Total de demandas formalizadas por acesso.....	85
5.5.2.	Total de demandas por tipo de manifestação.....	86
5.5.3.	Total de Demandas por público.....	87
5.5.4.	Total dos Setores mais Demandados.....	88
5.5.5.	Total dos assuntos mais demandados .....	89
5.6.	Entrevista com a equipe da Ouvidora.....	90
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	94
	<b>REFERENCIAS</b> .....	96
	<b>ANEXO 1</b> .....	98

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho é fruto de uma grande inquietação e de muitas observações decorrentes de quatro anos de estudo e trabalho voluntário na Universidade de Brasília (UnB). Desde o início da graduação, entendemos a importância de um estudante participar ativamente dos pilares da universidade - ensino, pesquisa e extensão. Também percebemos que uma Universidade depende de seus fluxos comunicacionais e que estudá-la a fundo é buscar entender as trocas simbólicas que nela ocorrem, seu projeto inicial, e os aspectos positivos e negativos de sua comunicação organizacional.

Ao pensar em Comunicação Organizacional agindo na Universidade como meio de gestão, em um primeiro momento, imaginou-se estudar como a Secretaria de Comunicação (SECOM) poderia trabalhar a comunicação integrada da Universidade. Porém, inspirada pela Carta de Serviços da UnB ao Cidadão<sup>1</sup>, que regularizou a Universidade de Brasília perante a Lei de Acesso a Informação, acreditei que um Estudo de Caso sobre a Ouvidoria da Universidade seria o meu objeto de estudo.

Ouvidorias Universitárias têm grande importância na mudança de cultura organizacional da Universidade. É um meio de comunicação que atinge a comunidade universitária e que tem relação direta com o projeto inicial da UnB, de ser uma universidade integrada.

A Ouvidoria é um serviço prestado aos clientes e cidadãos por meio do qual é possível apresentar reclamações, críticas, sugestões e até mesmo elogios à qualidade das trocas empreendidas, afirma Iasbeck (2010). Para esse autor, o objetivo principal é curar vínculos estremecidos no relacionamento entre as organizações e seus públicos e para isso, atuar como mídia, produzindo, reproduzindo e reformulando sentidos.

Sendo assim, assume-se como um espaço de interlocução da organização com diferentes públicos, dentre uma série de outros exemplos que poderiam ser citados no contexto da comunicação organizacional. Para Nacfur (2004), a ouvidoria, por intermédio do Ouvidor, tem como atribuição básica, atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade em geral, notadamente dos clientes e usuários, atuais ou potenciais, contra atos e omissões cometidos pela empresa, com a finalidade de zelar para que a instituição atue como eficiência e mantenha crescente o prestígio de que desfruta perante a sociedade.

---

<sup>1</sup> [http://www.unb.br/noticias/downloads/Carta\\_Cidadao.pdf](http://www.unb.br/noticias/downloads/Carta_Cidadao.pdf)

Na América Latina, a implantação de Ouvidorias aconteceu tardiamente, somente nas duas últimas décadas do século XX, logo após o processo de redemocratização do continente. Ter acontecido nessa época era esperado, pois ouvidoria pública deduz-se estar ligada a plenitude de direitos civis e políticos em ambientes democráticos. Assim, no final do século XX, inauguraram-se ouvidorias públicas em Porto Rico (1977), Guatemala (1985), México (1990), El Salvador (1991), Colômbia (1991), Costa Rica (1992), Paraguai (1992), Honduras (1992), Peru (1993), Argentina (1993), Bolívia (1994), Nicarágua (1995), Venezuela (1997) e Equador (1998). Entretanto, o tema somente começou a ser efetivamente discutido a partir do terceiro quartel do século XX, quando, em 1961, por meio do Decreto no 50.533, pretendeu-se a criação de um instituto assemelhado ao do *ombudsman*.

Ao decidir estudar a Ouvidoria da Universidade de Brasília, optamos por vê-la como um meio de comunicação organizacional que impacta a Universidade. Dentro da UnB, acreditamos que o papel da ouvidoria não se resume ao cumprimento de questões administrativas ou processuais. Mais do que receber, a ouvidoria produz e reproduz informações. Isso significa que ela é um lugar de produção de sentido, de transformação de informações em outras informações e, portanto, um espaço de fabricação e o espaço ideal para a transformação da nossa realidade atual.

Por isso, o seu trabalho como uma interface de comunicação entre a Universidade e a sua comunidade é importante e deve ser feito. Essa função é umas das funções base de funcionamento de uma ouvidoria. É na ouvidoria que produzimos o sentido dos acontecimentos das organizações e que são elaboradas as respostas que a organização precisa para legitimar-se na relação com seus públicos.

Iasbeck (2010) afirma que Ouvidoria é comunicação. Para ele, as Ouvidorias constituem um serviço especial prestado pelas organizações aos seus públicos. Mais do que isso, ela é lugar de produção de sentido, é resposta, é mídia e por isso é comunicação.

Baptista (1999), lembra que o sistema de ouvidoria é por si só estático fazendo-se necessário que os gestores incentivem a participação, seja divulgando o sistema, mostrando os benefícios potenciais de trabalhar de modo cooperativo e fornecer constante *feedback* aos envolvidos. Independente da reclamação ou sugestão, o *feedback* é indispensável para a existência saudável de um sistema de ouvidoria interna.

A ouvidoria pode ter o papel comunicacional de integração. Para tanto, necessita de uma adequada organização das informações coletadas a fim de viabilizar o desenvolvimento de estratégias. Diante disso, levantamos como principal problema dessa pesquisa: Qual o papel da Ouvidoria no contexto da Comunicação Organizacional da Universidade de Brasília?

A partir desse problema de pesquisa e por meio das leituras, traçou-se como objetivo geral compreender os processos comunicacionais da Ouvidoria e o papel dessa no contexto da Comunicação Organizacional da Universidade de Brasília. Com objetivos específicos pretendemos:

- a) Entender a importância atribuída à Ouvidoria no Contexto da Universidade;
- b) Entender como a Ouvidoria pode ser uma interface de comunicação entre a comunidade universitária e a instituição;
- c) Conhecer os processos internos da Ouvidoria;
- d) Apresentar e interpretar os principais resultados da atuação da Ouvidoria;
- e) Levantar ações que possam vir a qualificar o trabalho da Ouvidoria como uma interface de Comunicação.

Metodologicamente, a pesquisa da Ouvidoria da UnB se caracteriza como um Estudo de Caso, pois essa técnica se constitui numa das principais estratégias para examinar os acontecimentos atuais.

Yin (2001) enfatiza a importância do tipo de questões propostas para distinguir os estudos de caso de outras modalidades de pesquisa nas ciências sociais. Afirma que a estratégia é geralmente usada quando as questões de interesse do estudo referem-se ao como e ao porquê; quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos; e quando o foco se dirige a um fenômeno contemporâneo em um contexto natural.

De acordo com Gil (2002, p. 54), o estudo de caso tem como foco o estudo aprofundado de um ou mais objetos, que são analisados posteriormente de forma crítica. Com isso, o pesquisador consegue formular resultados e hipóteses a respeito do determinado assunto pesquisado. Gil (2002) ressalta que não há consenso acerca dos procedimentos que devem ser seguidos nesse tipo de pesquisa. Os pontos a serem analisados, assim como diversos outros inseridos neles, serão observados detalhadamente e, tendo como base as referências coletadas.

Por meio do Estudo de Caso, utilizamos muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, porém o grande diferencial é o acréscimo de duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório: observação direta e série sistemática de entrevistas, que serão utilizadas em nosso estudo. Para Yin (2001):

“Novamente, embora os estudos de casos e as pesquisas históricas possam se sobrepor, o poder diferenciador do estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações - além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional. Além disso, em



algumas situações, como na observação participante, pode ocorrer manipulação informal.”

Com isso, para o nosso Estudo de Caso, a pesquisa foi trabalhada em dois grandes eixos: inicialmente foi feita uma pesquisa de dados secundários, por meio de uma análise de quatro relatórios semestrais produzidos pela Universidade de Brasília, durante os últimos dois anos; e estudo feito pelos alunos da matéria de Assessoria de Comunicação do curso de Comunicação Organizacional, que produziram um diagnóstico da Comunicação da UnB, com ênfase da SECOM, durante o 1/2014; e uma pesquisa qualitativa por meio de entrevistas em profundidade com as funcionárias da Ouvidoria da UnB, a fim de compreender seus processos internos e comunicacionais.

Do ponto de vista teórico, foram trabalhados e discutidos os conceitos de Ouvidoria e Ouvidoria Universitária de Luiz Carlos Iasbeck, de Cleusa Scrofernecker, de Anis Nacfur de Marlene Marchiori; de Comunicação Organizacional conforme os autores Margarida Kunsch, João José Curvello, Wilson Bueno, Paulo Nassar e Rubens Figueiredo; e o conceito de Organizações Híbridas de Thomaz Wood Jr.

No primeiro capítulo, busca-se estudar a Universidade de Brasília, entender seu contexto histórico, como é feita e tratada a Comunicação da Universidade e o contexto organizacional existente nela. Assim, pretende-se entender como toda a sua história e como a UnB, como organização utiliza a comunicação organizacional na entidade para assim entender como a Ouvidoria funcionaria dentro dessa conjuntura.

O segundo capítulo traz um estudo sobre a Comunicação Organizacional e sobre Ouvidorias, buscando compreender os paradigmas que norteiam as pesquisas nestas áreas da comunicação, e compreendendo como o estudo dessas áreas apresenta um quadro dinâmico e diverso do importante papel que a ouvidoria possui no campo da comunicação organizacional. Na sequência, retoma-se o histórico de desenvolvimento dos dois campos no Brasil, apontando quais são suas origens dentro do jornalismo e das relações públicas, para ambos, a migração para organizações e como tem sido trabalhado atualmente.

O terceiro capítulo trata das ouvidorias universitárias, suas funções, origens e trabalho, com o objetivo de explanar seus detalhamentos.

O Estudo de caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília é o objeto do quarto capítulo, onde se apresenta o estudo de cada relatório analisado, a análise comparativa dos resultados apresentados nos relatórios e a descrição e análise das entrevistas realizadas com a equipe da Ouvidoria com o objetivo analisar o seu funcionamento, fluxos organizacionais e

distinguir suas formas de trabalho de outros órgãos da UnB e assim compreender sua lógica organizacional.

O quinto capítulo apresenta as considerações finais à luz dos objetivos gerais e específicos, sugestões de novas abordagens para o trabalho da ouvidoria.

## 2. A UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, SUA COMUNICAÇÃO E SEU CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A Universidade de Brasília foi fundada em 21 de abril de 1962 e já nasceu com a perspectiva de ser uma universidade inovadora. Concebida com a promessa de reinventar a educação superior, entrelaçar as diversas formas de saber e formar profissionais engajados na transformação do país. O antropólogo Darcy Ribeiro definiu as bases da instituição, o educador Anísio Teixeira planejou o modelo pedagógico e o arquiteto Oscar Niemeyer transformou as ideias em prédios.

A UnB foi criada para ser uma experiência educadora que unisse o que havia de mais moderno em pesquisas tecnológicas com uma produção acadêmica capaz de melhorar a realidade brasileira. “Só uma universidade nova, inteiramente planejada, estruturada em bases mais flexíveis, poderá abrir perspectivas de pronta renovação do nosso ensino superior”, previa o Plano Orientador de Darcy.

Durante seus 52 anos, a universidade passou por muitas mudanças devido ao seu funcionamento, de acordo com o plano inicial, foi prejudicado em alguns aspectos. De acordo com Darcy Ribeiro (1978), a estrutura administrativa e financeira da UnB foi toda trabalhada no conceito da autonomia, modelo muito usado pelos gestores universitários.

“A UnB foi organizada como uma Fundação, a fim de libertá-la da opressão que o burocratismo ministerial exerce sobre as universidades federais. Ela deveria reger a si própria, livre e responsabilmente, não como uma empresa, mas como um serviço público e autônomo” (RIBEIRO, Darcy, 1978)

A história de Darcy Ribeiro se entrelaça com a da UnB. Toda a utopia inicial da criação da Universidade de Brasília tem relação com Darcy Ribeiro. Apesar disso, Darcy sempre ressaltou a importância de todos os intelectuais que participaram do projeto e tornaram possível a criação da Universidade de Brasília. No livro UnB: invenção e descaminho, Darcy consegue mostrar como a construção da Universidade teve como base seu contexto histórico e social.

As mudanças que foram propiciadas pela história apresentam características das transformações que foram condicionadas pela sociedade, sendo assim a construção de uma capital moderna e progressista permitiu e criou a necessidade de uma universidade inovadora. O projeto e as propostas para a estruturação da UnB foram determinados pela experiência sociocultural de seus fundadores.

Mas afinal, o que faz da UnB, uma universidade diferente das outras? Seu projeto inicial foi inovador não somente pelo seu caráter libertário e dinâmico, de acordo com Darcy Ribeiro, a crítica e análise das universidades nacionais feitas pela comissão foram as primeiras do país. Para ele, apesar da resistência da intelectualidade conservadora, o projeto da Universidade de Brasília apresentou uma autocrítica objetiva e direta das universidades e ofereceu como solução uma organização racional para tais. Dessa maneira, ocorreram reivindicações pelo país de reformas universitárias, pois as universidades da época eram incapazes de serem agentes da transformação e desenvolvimento do Brasil.

A Universidade possui esse papel de agregar estudiosos e intelectuais e nela são produzidas pesquisas que poderiam focar em temas da realidade nacional. Entretanto, a pesquisa por si mesma é inócua. Para que esse conhecimento seja útil e transformador, a universidade precisa ser integrada com a sociedade, servindo à comunidade, e cumprindo seu caráter público. A universidade burocratizada e profissionalizante é apenas uma reprodutora de técnicas. O objetivo máximo desse tipo de instituição é preencher as necessidades do mercado. A universidade profissionalizante não é capaz de criação e transformação, muito pelo contrário, serve como instrumento de manutenção do status quo.

A UnB surgiu como uma universidade que pela primeira vez seria um espaço de transformação social. Essa universidade inovadora, que para Darcy não seria somente um local de aulas, mas que englobaria pesquisas e projetos e a integração com a comunidade seria um lugar propício para a troca de ideias e criatividade, permitindo o florescimento de novas propostas científicas ou humanística. Somente a união de seus alunos permitiria o surgimento de uma consciência coletiva e proporcionaria a força necessária para transformação social.

A criação da UnB veio para modificar esse quadro, sendo ela uma universidade integrada, onde conhecimento seria buscado pelo seu valor intrínseco, e não mercadológico. Parte das propostas que constavam no projeto de criação da Universidade de Brasília, estavam presentes a formação de uma equipe livre e autônoma para trabalhar com o assessoramento dos órgãos públicos, tendo um foco cultural e artístico. Sendo assim, a organização da universidade e mesmo sua arquitetura deveriam proporcionar um espaço favorável ao espírito criativo. É importante salientar que essa preocupação com a cultura da universidade esta diretamente ligada ao seu funcionamento nos dias de hoje, aos fluxos comunicacionais e organizacionais que acontecem na universidade.

Também é importante para o padrão UnB que estamos tratando, o modelo que ela foi organizada estruturalmente. A estrutura planejada para a Universidade de Brasília seguia o seguinte modelo: dividida em Institutos Centrais de Ciência, Letras e Artes – responsáveis

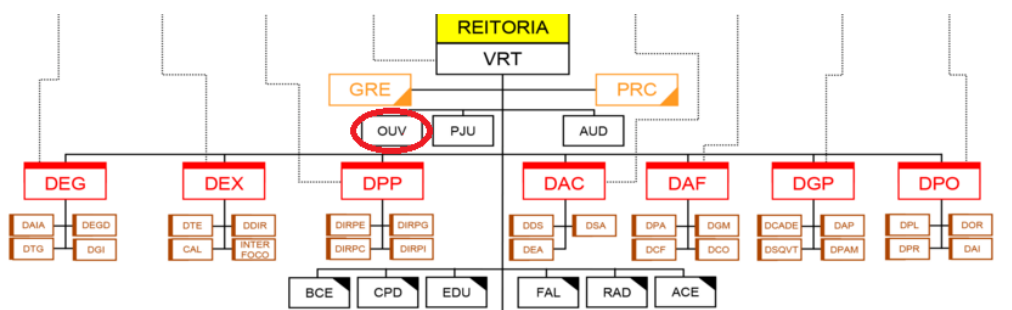
pelo saber fundamental -, Faculdades Profissionais – relacionadas à pesquisa e aplicabilidade das ciências -, e Órgãos Complementares – dedicados à comunidade. As atividades científicas desses departamentos seriam administradas pelos Centros Interdisciplinar de Pesquisa, componente de cada Instituto Central e Faculdade Profissional.

A administração da Universidade de Brasília seria feita por meio de seu órgão superior, a Assembleia Universitária, que incluiria o co-governo. É importante ressaltar que a Universidade de Brasília conseguiu o caráter de Fundação. Ou seja, livre do Ministério da Educação, responsável por sua administração, porém sempre servindo ao público.

Atualmente, quando pensamos em comunicação da Universidade de Brasília, primeiramente pensamos no trabalho desenvolvido pela SECOM, que agrega mais funções do que quando surgiu na década de 80, e tem os objetivos de informar as comunidades interna e externa sobre a produção científica e cultural da UnB; dar visibilidade aos principais atos da administração; e divulgar o papel social da universidade, promovendo eventos e ações para integrar estudantes, professores, técnico-administradores e colaboradores dos quatro campi em atividades de ensino pesquisa e extensão.

Apesar de a SECOM responder pelos processos comunicacionais internos e externos da universidade, ela não está institucionalmente ligada à UnB. Ao analisarmos o organograma da universidade é percebido que ela não faz parte de seu organograma. E que a Ouvidoria é um dos três órgãos de Assessoria, que ficam acima dos Decanatos.

**Figura 1 - Organograma UnB**



Fonte: Decanato de Planejamento e Orçamento UnB

Diante de tantas referências diferenciadas para a sua fundação, é possível notar como a UnB possui as características principais de uma organização híbrida. O termo “organização híbrida” surgiu na literatura científica nos campos da gestão pública e das organizações sem fins lucrativos, na década de 2000, relacionado a organizações que operam na interface entre o setor público e o setor privado, atendendo tanto a demandas públicas como a demandas

comerciais. Segundo tal literatura, exemplos de organizações híbridas incluem universidades públicas que prestam serviços de consultoria para empresas privadas e centros de pesquisa que desenvolve estudos para laboratórios farmacêuticos (Lamb e Davidson, 2004).

Sendo a UnB uma organização que atende a demandas públicas e privadas, ela em sua essência funciona e se organiza como uma organização híbrida. Porém, qual a importância e os aspectos positivos de ser uma organização híbrida? A UnB é considerada uma entidade não governamental, administrativa e financeiramente autônoma, de acordo com seu Estatuto. Segundo, os estudos que tratam de organizações híbridas, elas possuem modelos contratuais específicos ou como combinações entre organizações comerciais, organizações públicas e organizações sem fins lucrativos.

Existem várias dimensões para o estudo e classificação de organizações híbridas. A primeira dimensão é a dos sistemas de governança. A condição híbrida de governança é observável nos exemplos citados por Lamb e Davidson (2004) e por Anheier e Schöer (2008), e é encontrada nas universidades públicas. A condição híbrida de governança pode também ser observada nas organizações que combinam características de organizações sem fins lucrativos com características de empresas comerciais. Ao destacarmos o aspecto híbrido que a UnB possui, queremos relatar a questão processual existente dentro da Universidade e como seu funcionamento e métodos são similares aos citados.

### 3. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E AS OUVIDORIAS

Entendendo a UnB como uma organização, podemos aplicar métodos de comunicação organizacional para aprimorar a comunicação local. Cada vez mais, as organizações encontram-se diante do desafio que é aperfeiçoar a sua comunicação, para que ela possa impactar diferentes públicos. Novos formatos empresariais e crescentes exigências de relacionamento tornaram mais complexas as demandas de comunicação organizacional.

Compreende-se como comunicação organizacional “a somatória de todas as atividades de comunicação da empresa, elaborada de forma multidisciplinar” (Nassar e Figueiredo 1995, p.19). A comunicação passou a ser estratégica para as organizações, deixando de ser um “mero conjunto de atividades, desenvolvidas de maneira fragmentada, para constituir-se em um processo integrado que orienta o relacionamento da empresa ou entidade com todos os seus públicos de interesse”.( Bueno 2003 p.7)

Os primeiros estudos relacionados à comunicação organizacional são datados da década de 1940 com pesquisadores norte-americanos, segundo Kunsh (2012, p. 64), quando os olhares estavam voltados para a comunicação de negócios. A autora aponta a década de 1950 como o momento de cristalização dos estudos, onde as pesquisas estavam focadas “na comunicação descendente e em seus efeitos no ambiente organizacional, nas redes, nas relações superior-subordinados etc”.

A partir daí os estudos em comunicação organizacional aumentam, garantem mais espaço e começam a ser espalhados. A atenção na comunicação de negócios e na comunicação industrial permanece até os anos 1960 (KUNSCH, 2012, p.66). Em 1972, W. Charles Redding propôs dez postulados onde o principal foco é a comunicação interna e a comunicação organizacional para os públicos receptores, dando importância para o fator humano dentro da instituição. Seu estudo foi considerado referência para o campo na época e, a partir dele, surgiram outros e desenvolveram temas como a cultura organizacional, algo relatado por Dennis Mumby (2007, apud KUNSCH, 2012, p.68).

A comunicação organizacional vem sendo tratada de maneira cada vez mais profissional e sistemática, e já é de uso obrigatório em toda e qualquer empresa que vai investir em sua comunicação, principalmente quando o investimento é relacionado à comunicação integrada. Neste contexto, Kunsch (2009) afirma que “as empresas, o mercado de comunicação e as organizações em geral passam a exigir profissionais bem preparados, que possam analisar planejar e gerenciar, de maneira abrangente e efetiva, suas políticas e

ações comunicacionais cada vez mais sofisticadas”, dando uma visão básica de como a comunicação organizacional funciona nas empresas.

Percebemos então que a comunicação é uma parte essencial na formação da identidade das empresas. A sua imagem e identidade está diretamente ligada ao que é vivido internamente na organização e isso interfere diretamente na cultura das organizações. Cada organização é única e ao se observar os seus processos internos e externos podemos perceber que a sua formação está diretamente ligada aos processos internos.

Segundo Nassar (2009, p. 72):

Neste contexto, a comunicação organizacional é um metassistema social e tecnológico – que tem como objetivo de estudo os processos comunicacionais, no âmbito das empresas e das instituições, suas redes de relacionamento e sociedade -, definido dinamicamente a partir de suas inter-relações com os conhecimentos e as práticas das Ciências Sociais, das Ciências Humanas, das Ciências Exatas e das Ciências Biológicas.

No artigo *A comunicação empresarial estratégica: definindo os contornos de um conceito*, Bueno (2005) destaca que a comunicação estratégica, apesar de fortemente difundida nas organizações, não se encontra devidamente aplicada, devido à incapacidade de adoção de modelos de gestão, à influência da cultura organizacional e à falta de recursos. Em alguns trechos de seu texto, é possível identificar um viés normativo da comunicação organizacional.

A preocupação em discutir o conceito de comunicação estratégica já evidencia uma congruência do pensamento de Bueno (2005) com o de Kunsch (2009), como vemos em seguida.

“Todos sabemos que, para muitos segmentos, a comunicação (prestígio da marca, identidade corporativa, imagem e reputação, visibilidade na mídia, etc.) é o instrumento de inteligência que contribui para moldar empresas líderes” (BUENO, 2005, p.15).

Curvello (2002) destaca a importância da Teoria das Relações Humanas e a sua vinculação aos estudos de comunicação organizacional. Desenvolvida a partir das pesquisas coordenadas por Elton Mayo, em Harvard, e por Likert, em Michigan. Além de tratar conflito, cooperação e relações interpessoais, a teoria conta com a declaração da psicóloga Mary Parker Follet de que a melhor maneira de se evitar o conflito no âmbito das organizações seria integrando os trabalhadores aos objetivos organizacionais, o que traria uma interação entre organização e empregados e assim poderiam ser criadas novas formas de interação interpessoal.



Percebe-se a grande influência desses primeiros estudos, pois é possível constatar que os conceitos mais recentes no campo da comunicação organizacional e também das Relações Públicas trazem, sempre, essa preocupação com a integração entre organização e seus públicos.

Um importante aspecto da Comunicação Organizacional é o papel fundamental da escuta nos processos de comunicação. É primordial perceber como as organizações podem modificar e melhorar os processos comunicacionais, investindo na qualificação dos processos relacionais.

É importante descobrir como as organizações poderiam modificar e melhorar os processos comunicacionais, investindo na qualificação dos processos relacionais e como isso se aplica a UnB. Nesse cenário, surge a Ouvidoria, que deve ser um espaço de interlocução da organização com o público interno. Um espaço que deve também, ser a interlocução de comunicação da universidade com a comunidade universitária. Ela vai promover o relacionamento da mesma com diferentes públicos, dentre uma série de outros exemplos que poderiam ser citados no contexto da comunicação organizacional.

Para Vilanova (2004), a Ouvidoria nas universidades constitui-se numa via desburocratizada e ágil para a solução de problemas e correção de injustiças, além de um importante canal de comunicação entre a comunidade universitária e a administração, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania e para um constante *feedback*, essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade.

Como já foi discutido anteriormente, a função do Ouvidor surgiu durante o século XIX, na Suécia, quando a figura do supremo representante do rei foi transmutada para a de mandatário do parlamento, com a nova função de controlar em nome próprio a administração e a justiça (GOMES, 2000). Destaca-se, contudo, que a positivação do instituto do ombudsman se deu na constituição sueca somente em 5 de junho de 1809.

A Ouvidoria tem como principal objetivo curar vínculos estremecidos no relacionamento entre as organizações e seus públicos, afirma Iasbeck (2010). É a Ouvidoria que tem como obrigação ser o elo entre a organização e o seu público. Ela é um serviço especial que as organizações prestam aos seus públicos, mas que traz resultados importantíssimos para o seu funcionamento organizacional.

Mesmo antes de serem criadas, a partir do processo de ser pensada a importância de uma Ouvidoria em uma organização, ou a partir do momento que se tem a necessidade de se criar uma Ouvidoria em uma organização, já se tem o que se denomina “o discurso da

organização”, que seria a mensagem que a organização passa para o público, diretamente ligada a sua imagem organizacional.

A Ouvidoria não é o único canal pelo qual perpassam as trocas informacionais, mas ela tem como diferencial de todos os outros canais de comunicação o fato de mediar questões de conflito ou delicadas, que podem colocar em risco a relação da organização da Organização com o seu público. É importante reconhecer a relação do trabalho da Ouvidoria com o trabalho relacionado a Gestão de Crise.

O órgão tem como tradição receber as críticas, problemas e situações complicadas, que normalmente precisam de um atendimento diferenciado, pois atingem diretamente que normalmente é lesado de alguma forma. Normalmente, quem é lesado é algum dos públicos que a Organização possui. A Ouvidoria é então, um polo receptivo por pessoas que costumam procurar um local para a resolução dos problemas. Mas é importante ressaltar que ser o órgão intermediador não é o objetivo final da Ouvidoria. Ela age junto à organização, pois o problema que foi exposto pertence à organização e não somente a Ouvidoria.

O trabalho da ouvidoria não é só com aspectos administrativos e processuais. Ela é responsável pela articulação das informações, produzir e reproduzir informações. Como cita Iasbeck (2010), a Ouvidoria é lugar de produção de sentido, de transformação de informações em outras informações. Por isso, é perceptível a influência que a Comunicação Organizacional possui no trabalho da Ouvidoria. Entende-se que o trabalho de comunicação não está relacionado somente à administração de fluxos informacionais e divulgação de informações.

Ao contrário do que o senso comum afirma, comunicação não é só divulgação de informação e a ouvidoria não é somente uma ferramenta de “reclame aqui”. Grande parte dos problemas que chegam para ser trabalhados na Ouvidoria são problemas de comunicação que ocorrem na organização. Isso acontece porque a resposta do que o emissor recebe é diferente da que ele esperava receber, devido a ruídos de comunicação que ocorrem no meio do processo.

Um dos aspectos mais importantes de se trabalhar com Ouvidoria são os claros critérios de justiça e a postura ética de se trabalhar e discernir os problemas. Trabalhamos postura ética numa esfera pessoal, profissional e social e somente desse modo é possível conduzir esse processo de trocas informacionais destacando assim a responsabilidade que a ouvidoria deve possuir no trato da informação.

Apesar de estarmos tratando as ouvidorias e relacionando-as com a comunicação organizacional, é fundamental perceber que lugar de comunicação não é necessariamente

“área de comunicação” (Iasbeck 2010). É importante ressaltar isso, porque apesar de serem duas áreas que trabalham conectadas a ouvidoria não deve tomar o lugar dos setores que já trabalham a comunicação organizacional habitualmente. É necessário um trabalho conjunto entre esses setores e a ouvidoria para que seja salientado a importância de se tratar as informações com eficácia e desenvolver as competências comunicativas de quem trabalha na Ouvidoria.

Outro aspecto importante também tratado por Iasbeck (2010) é a percepção de que o trabalho realizado pela Ouvidoria não é fim, mas o início do processo, pois após o contato com a Ouvidoria, ela é responsável por dar continuidade aos fluxos comunicacionais e é a encarregada de cobrar um retorno dos setores, para dar resposta ao seu público. É essa tomada de providência em busca de respostas que torna a ouvidoria o que ela é. E é a resposta, a finalidade do trabalho da Ouvidoria para com seu público e para a própria organização.

É perceptível então, a importância que a Ouvidoria tem para uma organização e que ela é um dos processos organizacionais que possibilita a humanização das organizações. Ouvidoria deve ser entendida como uma possibilidade de interlocução entre a organização e seus públicos. Sales (2006) define Ouvidoria como:

“Serviço ao qual pode recorrer o cidadão, a fim de encaminhar sugestões, reclamações e denúncias, no sentido de preservar os princípios que devem nortear a conduta da administração pública, quais sejam: a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a moralidade, a economia e a publicidade.”

Para tal estudo, é necessário que saibamos o funcionamento e a importância de uma ouvidoria universitária. No ambiente universitário, as ouvidorias tem sua origem na década de 1980, primeiramente nos Estados Unidos e Canadá. No Brasil, somente em 1992 foi implantada a primeira Ouvidoria Universitária, que foi criada na Universidade Federal do Espírito Santo. Na sequência foram instituídas Ouvidorias da Universidade de Brasília, (UNB), em 1993, e da Universidade Estadual de Londrina (UEL), em 1994.

De acordo com Lyra (2009), na metade dos anos 1990, muitas universidades brasileiras anunciaram a criação de Ouvidorias, no entanto, poucas efetivamente confirmaram sua implantação. Houve, ainda, a desativação, em 1997, da Ouvidoria da UNB e da UEL, ambas por motivos não claramente explicitados, embora em relação à Universidade Estadual de Londrina a sua direção tenha justificado a medida pela necessidade de contenção de gastos.

Lyra (2009, p.69) indicou em seus estudos um crescimento lento na implementação de novas Ouvidorias no ambiente universitário brasileiro no período de 1992 a 1997. Porém, desde o fim dos anos 1990 e, no início dos anos 2000, o autor relata um novo impulso na

implantação das Ouvidorias Universitárias, vislumbrado não somente nas universidades públicas estaduais e federais, mas também em instituições particulares de ensino, comunitárias ou confessionais de ensino superior.

A Ouvidoria Universitária, segundo Lyra (2009, p. 70) está inserida no contexto da chamada democracia participativa. Ao lado dos Conselhos de Direitos Humanos e do Orçamento Participativo, as Ouvidorias figuram com destaque entre os órgãos constituintes da nova esfera pública da cidadania que preservam e valorizam a *res publica*, de acordo com o autor. Os públicos da organização resgatam, assim, sua capacidade de negociar, tornam-se cidadãos ativos. No contexto universitário, isso traz independência a comunidade universitária, em sua relação com a universidade.

De acordo com Calado (2010) ocorreu um aumento de 439% do número de Ouvidorias Universitárias entre 2005 e 2009. A autora fez um levantamento das ouvidorias universitárias do país nos dois anos e obteve esses resultados. Ela deixa claro como a Lei de Acesso a Informação foi essencial para a criação desses órgãos, pela obrigatoriedade criada a partir dessa lei, para a criação e manutenção das ouvidorias.

Para Vilanova (2004), a Ouvidoria nas universidades constitui-se numa via desburocratizada e ágil para a solução de problemas e correção de injustiças, além de um importante canal de comunicação entre a comunidade universitária e a administração, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania e para um constante *feedback*, essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade. Observa como credencial da Ouvidoria Universitária.

“Agir como um crítico interno, que a partir das demandas que lhe são encaminhadas, monta uma verdadeira radiografia da instituição. Com estes dados, elabora pareceres sobre as necessidades de mudanças nos seus procedimentos e normas, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho e dos relacionamentos institucionais.” (Vilanova, 2004)

Do aglomerado das requisições individualizadas recebidas por meio da Ouvidoria, a universidade trabalha na concepção de respostas coletivas, que irão contribuir para a melhoria de vários aspectos da instituição de ensino.

Ao se trabalhar essa relação entre a Comunicação Organizacional e Ouvidorias, e trazer o conceito de mídia, para as Ouvidorias, é importante fazer uma diferenciação entre meio e mídia. Para esse trabalho, entendemos que Ouvidoria é um meio, pois é o espaço entre a universidade e a comunidade universitária.

#### 4. A OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

A Ouvidoria da UnB é um serviço disponibilizado pela universidade para garantir a efetiva comunicação entre a comunidade universitária e a universidade. O órgão trabalha recebendo e encaminhando sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de informação e elogios da comunidade universitária e da sociedade em geral.

Foi criada a partir da Resolução do Consuni n. 07, de 24/5/2011, para que a UnB se adequasse a Lei de Acesso a Informação. Ela é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, porém não possui nenhuma subordinação técnica, agindo de forma independente, funcional e imparcial. O trabalho da Ouvidoria é auxiliar o cidadão em suas relações com a universidade – a partir de práticas de mediação –, funcionando como uma crítica interna da Administração Pública, sob a ótica do cidadão. A Ouvidoria não recebe manifestações anônimas, mas garante o sigilo, caso seja solicitado pelo manifestante.

Em relação às denúncias recebidas pela Ouvidoria, existe um padrão para categorização e resposta que devem ser dadas pelas áreas administrativas e acadêmicas da Instituição. As denúncias possuem um prazo de 30 dias úteis para serem resolvidas e uma resposta ser gerada para quem a fez; as reclamações e sugestões possuem o prazo de 15 dias úteis para o mesmo procedimento. A Ouvidoria possui quatro canais de atendimento a comunidade universitária, por onde eles recebem as manifestações relacionadas à UnB.

O público pode fazer contato por meio do SISOUV, um sistema informatizado, disponível por meio de um link, na página da Ouvidoria, no *link* “fale com a Ouvidoria”; atendimento pessoal realizado por uma das Assessoras da Ouvidoria – servidoras da universidade devidamente treinadas na própria Ouvidoria na universidade; por meio de carta, endereçada à Ouvidoria e pelo *e-mail* de contato: [ouvidoria@unb.br](mailto:ouvidoria@unb.br). Para fazer contato via *e-mail*, é obrigatório o envio do nome completo, CPF, vínculo com a UnB ou se é comunidade externa, telefone de contato, informar se solicita sigilo do nome e a manifestação.

A Ouvidoria da UnB possui seu regimento interno e a partir da sua criação, algumas instruções normativas foram instituídas para um melhor funcionamento do local. É importante destacar as seguintes instruções:

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

Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Essa instrução destaca a importância da atuação da Ouvidoria perante a comunidade universitária, pois ela foi criada para qualificar o serviço prestado pela Universidade e aproximar a Organização da comunidade universitária.

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

Essa instrução trata de como são tratadas as denúncias anônimas e a reserva de identidade dos manifestantes. A partir desse fato, foi decidido decidiu que não poderia trabalhar com denúncias anônimas, porém todos os pedidos de reserva de identidade são acatados.

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

Essa instrução está diretamente relacionada aos prazos propostos pela Ouvidoria, para o feedback do que foi enviado. A partir dessa instrução, foram criados os prazos de 30 e 15 dias para uma resposta.

A equipe é pequena e é formada pela Ouvidora, e três assessorias técnicas. A Ouvidora, Eurides Araújo, possui formação em Letras e especialização em Desenvolvimento Gerencial, Gestão Universitária, e formação em Gestão de Processos. O restante da equipe possui formação em Letras e Políticas Públicas. É importante destacar que as 4 funcionárias da Ouvidoria não possuem formação em Comunicação e suas áreas. É a Assessoria Técnica que é responsável pelo atendimento dos cidadãos por meio do sistema SISOUV, por e-mail, e pessoalmente. Todos os casos apresentados são recepcionados, analisados e encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e depois respondidos aos manifestantes.

## 5. O ESTUDO DE CASO DA OUVIDORIA DA UNB

Para trabalhar esse estudo de Caso da Ouvidoria da UnB foi feita uma pesquisa quantitativa por meio de uma análise dos relatórios da Ouvidoria. Foram analisados 4 relatórios semestrais, para que pudéssemos ter um estudo de 2 anos de trabalho da Ouvidoria. Também foi feita uma pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas com as funcionárias da Ouvidoria.

Os relatórios são produzidos pela equipe da ouvidoria e foi percebido que eles não trabalham um modelo específico para cada relatório. Porém todos os relatórios possuem os seguintes tópicos: Sumário, Agradecimentos, Apresentação, Equipe, Participação em Eventos e Cursos, Dados Estatísticos, Importância do Papel do Consultor e Considerações Finais. Essa diferença entre os relatórios é a primeira constatação sobre a organização da Ouvidoria. Existem alguns dados importantes a serem ressaltados nos relatórios.

### 5.1. II Relatório Semestral de 2013 da Ouvidoria

O Relatório de 2º/2013 apresenta o Expediente, Sumário, Agradecimentos, Apresentação, Informações Gerais, Equipe, Participação em Eventos e Cursos, Dados Estatísticos, Importância do Papel do Consultor, Comparativo dos Relatórios de 2011, 2012 e 2013, Divulgando o papel da Ouvidoria na UnB, Considerações Finais e Anexos. O relatório de 2013 teve como proposta apresentar das ações realizadas ao longo dos três anos de existência da Ouvidoria.

Neste relatório é destacado um condensado de ações já realizadas pela Ouvidoria. A consolidação da sua imagem como um importante instrumento de gestão é um dos destaques, ressaltou-se também o importante papel das mídias institucionais utilizadas para a publicização do seu papel que teve uma importante função no aumento da participação da comunidade universitária, o que permitiu trabalhar com os problemas que ocorriam na UnB e que impediam um desenvolvimento pleno da Organização.

Em todos os relatórios analisados, a Ouvidora destaca os eventos que a equipe participa, por ser de extrema importância para o crescimento da Ouvidoria e a melhora no trabalho das funcionárias. No Relatório de 2º/2013, estavam presentes os eventos: Treinamento Operacional do SISOUVIDOR, que consiste em um programa do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) que recebe manifestações de servidores de todo o País. Esse programa foi um facilitador para o MP, pois existia uma falha de comunicação

e uma dificuldade no acesso imediato a todas as universidades, que antes desse software, tinha o Ministério da Educação como intermediário; o Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública: a prática do direito do cidadão à informação e à comunicação, que foi uma oportunidade de trocar experiências e conhecer o trabalho que já existe há bastante tempo.

A equipe participou do curso: Gestão de Ouvidoria no Setor Público: ênfase na comunicação, que teve objetivo de fazer o participante compreender a Ouvidoria nas Instituições Públicas como função de Comunicação, alinhando-a com as demais funções da comunicação institucional. Dos cinco módulos desse curso, destaco dois: Ouvidoria como Área de Comunicação Organizacional e Competências Comunicativas: Ouvidoria, lugar de comunicação, que são de extrema importância para o nosso trabalho. A participação em cursos como esse demonstra uma vontade em fortalecer a sua equipe e em transformar a o setor em uma interface da comunicação organizacional da UnB.

Finalizando os eventos desse semestre, ocorreram participações na Caravana das Ouvidorias do Centro-Oeste: rumo ao sistema participativo que tinha como objetivo divulgar as informações acerca de ouvidorias públicas em torno de troca de experiências e realidades. Durante a caravana, foram apresentados e discutidos mecanismos de fortalecimento das ouvidorias e de fomento à participação da sociedade na Administração Pública. Ocorreu também a participação no Fórum Nacional das Ouvidorias das IFES – XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários que trabalhou entre outros temas, A Ouvidoria como Ferramenta de gestão, Ouvidorias e Assédio Moral e a Mediação de Conflitos em Ouvidorias e que resultou na elaboração da Carta de Recife pelos membros da diretoria do FNOU e participantes do encontro.

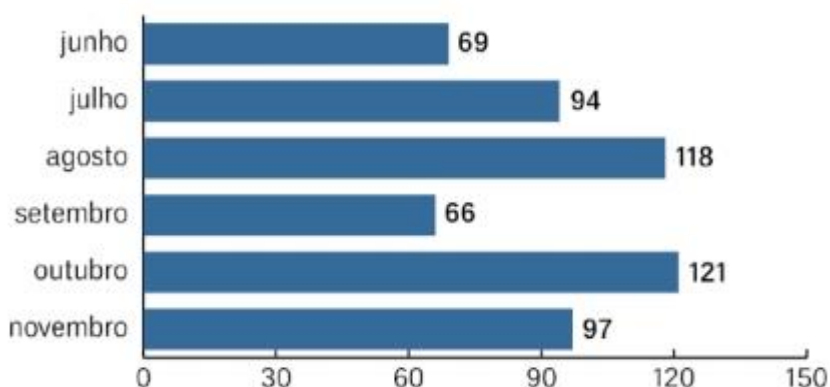
Em relação às denúncias, neste relatório houve um crescimento significativo de registros de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que foi atribuído ao aumento na divulgação dos trabalhos oferecidos pela Ouvidoria e também pelo interesse das comunidades universitária e externa em usufruir dos serviços prestados pela UnB. No relatório, estão 565 manifestações, sendo 513 respondidas pelos centros de custo da Universidade e 52 ainda não finalizadas por falta de posicionamento dos mesmos. Nesse relatório, foi apurado um crescimento de 186 manifestações, o que significa um aumento de 32,9% em comparação ao relatório anterior. As demandas são divididas em: recebidas, por tipo de manifestação, por tipo de acesso, por público e por assunto.



### 5.1.1. Demandas recepcionadas

Neste semestre, foram contabilizados 503 registros nominais e 62 sigilosos (10,9% dos registros), totalizando 565 registros. Esse resultado pode-se concluir, deve-se ao fato de o interessado evitar represálias, perseguição ou algum tipo de assédio. Outubro foi o mês com o maior número de registros.

**Gráfico 1 - Demandas recepcionadas por mês no 2º semestre de 2013**

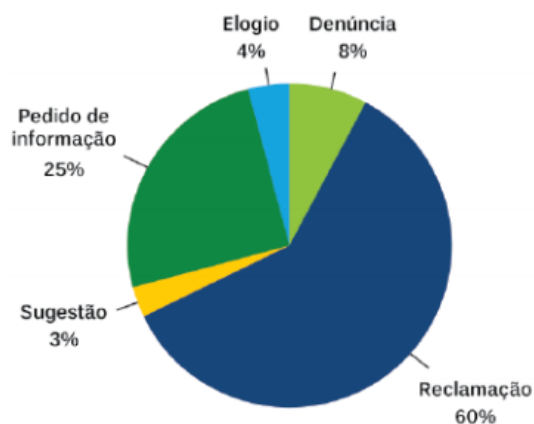


Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.15

### 5.1.2. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da UnB trabalha com elogios, pedidos de informação, sugestões, reclamações e denúncias apresentadas pelas comunidades universitária e externa. Em comparação ao relatório anterior, o número de registros neste semestre aumentou 32,9%, resultado da divulgação dos serviços e do interesse das comunidades que buscam por um serviço com qualidade cada vez melhor. O número de denúncias e reclamações caiu 4%, e os índices de elogios e sugestões aumentaram 2%.

**Gráfico 2 - Demandas por tipo de manifestação 2º semestre 2013**

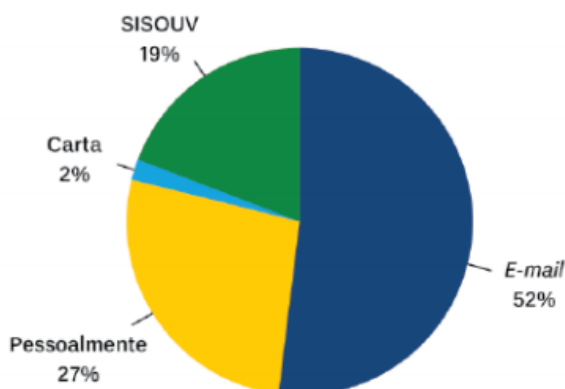


Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.16

### 5.1.3. Demandas por tipo de acesso

No relatório, foi apresentado um aumento nas manifestações registradas por acesso pessoal, de 14% para 27%, e por e-mail, de 40% para 52%, e decréscimo via SISOUV, de 42% para 19%. Esse decréscimo ocorreu provavelmente por conta dos problemas encontrados no sistema SISOUV, que inclusive, foi encaminhado o Memorando n. 0488/2013/Ouv/GRE, de 3/12/2013, ao CPD, com o objetivo de minimizar os problemas encontrados no sistema e facilitar o registro do usuário.

**Gráfico 3 - Demandas por tipo de acesso 2º semestre 2013**



Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.17

#### 5.1.4. Demanda por público

Neste Relatório, a equipe da Ouvidoria incluiu o item “Colaborador (prestador de serviços e estagiário)” com o objetivo deixar claro para o público que busca pela ouvidoria, todas as categorias de serviços. Em comparação ao relatório anterior, a margem percentual pouco foi alterada, com exceção do público discente, que caiu de 43% para 36%. A demanda da comunidade externa, em sua maioria, inclui os assuntos “Curso/concurso”, “Pedido/divulgação de informação” e “Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)”.

**Gráfico 4 - Demanda por público 2º semestre de 2013**

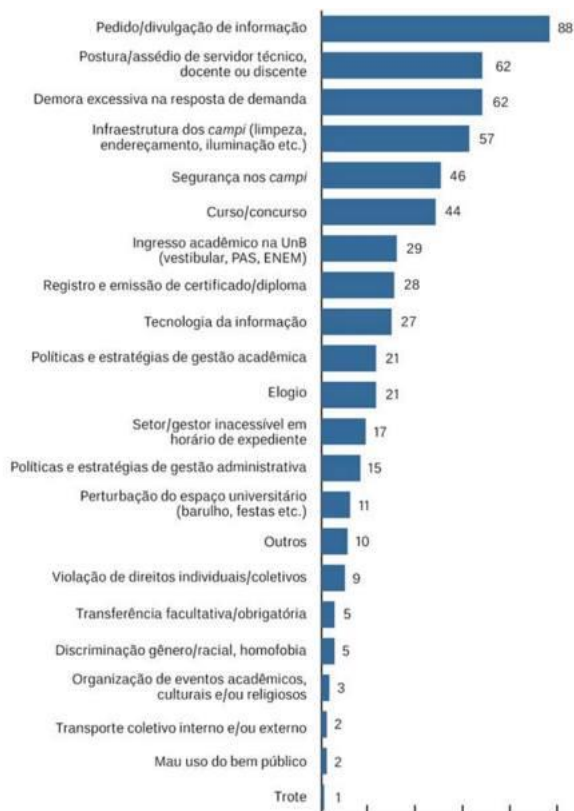


Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.18

#### 5.1.5. Demandas por assunto

No relatório, foi demonstrado o quantitativo por assunto das manifestações recepcionadas. Novamente os itens “Pedido/divulgação de informação”, “Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente”, “Demora excessiva na resposta de demanda” e “Infraestrutura dos campi (limpeza, endereçamento, iluminação etc.)” apareceram entre os quatro mais demandados pelos usuários. É importante destacar que no item “Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente” estão incluídos os seguintes tipos de manifestações: denúncia, reclamação e elogio.

**Gráfico 5 - Demandas por assunto 2º semestre 2013**



Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.19

#### 5.1.6. Setores mais demandados

A equipe prepara uma extensa tabela com as demandas recebidas para cada setor da Universidade. Essa tabela é organizada pelo número de demandas feitas para cada setor da UnB e por ordem alfabética, respectivamente. Neste relatório, a Biblioteca Central (BCE) recebeu 122% a mais de manifestações que no anterior. O principal tipo de manifestação foi a reclamação e os assuntos mais demandados foram: “Perturbação do espaço universitário (barulho, festas etc.)”, em referência ao excesso de barulho dentro da Biblioteca, incluindo conversas paralelas de seus usuários, “Infraestrutura dos campi (limpeza, endereçamento, iluminação etc.)”, em relação a quedas de energia, quedas no acesso à internet e bebedouros inapropriados para uso e a “Segurança nos campi”, devido aos frequentes furtos ocorridos no interior da BCE.

O CESPE/UnB e a SAA são os dois setores mais demandados da Universidade. Os tipos de manifestações mais relacionados a estes setores são: “Curso/concurso”, “Pedido/divulgação de informação”, “Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)”

e “Demora excessiva na resposta da demanda”. Nesse relatório, também foi destacada a crescente demanda ao Decanato de Extensão e ao Prodequi e as suas razões, que ocorreram, principalmente, por conta da demora/erro na emissão e entrega de certificados de cursos realizados pelo público que procura pelos serviços da Ouvidoria. A partir desse problema, a ouvidoria elaborou o Memorando (anexo) e encaminhou à Administração Superior com sugestões de melhorias nos problemas relatados. O quadro abaixo demonstra todo o tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria.

**Figura 2 - Quadro de demanda por setor 2º semestre 2013**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	97
Biblioteca Central	BCE	80
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	53
Prefeitura do Campus	PRC	31
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	24
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	21
Gabinete do Reitor	GRE	21
Ouvidoria	OUV	19

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.20

Figura 3 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2013 cont. 1

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	19
Decanato de Extensão	DEX	15
Centro de Informática	CPD	11
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	10
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	9
Departamento de Filosofia	FIL	9
Restaurante Universitário	RU	9
Centro de Educação a Distância	CEAD	7
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	5
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	5
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	4
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	4
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	4
Faculdade de Medicina	FM	4
Faculdade de Ceilândia	FCE	4
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	3
Centro Olímpico	CO	3
Decanato de Administração	DAF	3
Departamento de Serviço Social	SER	3
Faculdade de Comunicação	FAC	3
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	3
Faculdade de Educação	FE	3
Faculdade de Tecnologia	FT	3
Instituto de Biologia	IB	3
Instituto de Letras	IL	3
Instituto de Química	IQ	3
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	3
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	3
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	3
Faculdade do Gama	FGA	3
Centro de Planejamento Oscar Niemeyer	CEPLAN	2

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.21

**Figura 4 - Quadro demandas por setor 2 semestre 2013 cont.2**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Departamento de Administração	ADM	2
Faculdade de Educação Física	FEF	2
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Psicologia	IP	2
Faculdade de Planaltina	FUP	2
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	1
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	1
Cerimonial	CERI	1
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	1
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	LET	1
Diretoria de Apoio a Projetos Acadêmicos	DPA	1
Diretoria de Compras	DCO	1
Interfoco UnB	Interfoco	1
Departamento de Matemática	MAT	1
Departamento de Música	MUS	1
Departamento de Nutrição	NUT	1
Pavilhão Anísio Teixeira	PAT	1
Programa de Iniciação Científica	ProIC	1
Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos	CME	1
Departamento de Artes Visuais	VIS	1
Vice-Reitoria	VRT	1
Divisão de Execução Financeira	Tesouraria	1
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	1
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	1
Comissão Disciplinar Permanente	CDP	1
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	1
Departamento de Ciência da Computação	CIC/IE	1
Diretoria de Gestão de Materiais	DGM	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	1
Faculdade de Direito	FD	1
Faculdade de Saúde	FS	1

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.22

Após as demandas relacionadas aos dados das manifestações, o relatório destaca a importância do papel do Consultor no funcionamento da Ouvidoria. O consultor é um servidor do quadro de pessoal da Universidade, indicado por autoridade competente, que tem como função auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela UnB, ou cidadãos que queiram se manifestar em relação à atuação desta Universidade.

Todas as unidades acadêmicas possuem a obrigação de nomear um Consultor que auxilia a ouvidoria a cumprir o seu papel com agilidade e objetividade. Ele é o contato direto com o gestor da Unidade Acadêmica, é o responsável por receber a informação e a partir

disso, acelera o retorno da resposta para a Ouvidoria. Esse trabalho é essencial para que a Ouvidoria responda as manifestações dentro do tempo previsto pelo Regimento.

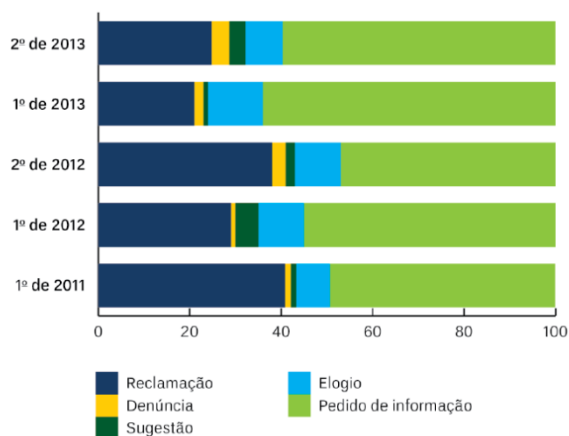
O segundo relatório semestral de 2013 da Ouvidoria da UnB também apresentou sugestões de mudanças de atitude e comportamento para a universidade. Nesse relatório, ela se apresenta como “espaço para a prática social transformadora, onde é possível exercitar também a responsabilidade, o comprometimento e o respeito para com o(a) cidadão(ã) que busca os seus serviços.” Nesse relatório, é possível perceber que após período de três anos de trabalho, já são buscadas soluções permanentes para problemas recorrentes que ocorrem na organização.

“Na Ouvidoria da UnB, a recorrência de manifestações que indicam a carência do tratamento do labor diário com a atenção, a dignidade, o decoro, o zelo, a eficiência e eficácia e com a consciência dos princípios morais que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, nos parece, neste momento, assunto que deve ser objeto de urgente reflexão por todos os segmentos da comunidade universitária.” (Relatório do 2º/2013- Apresentação)

Também apontam, de forma comparativa, as demandas recepcionadas desde a sua criação. O comparativo das demandas e dos setores demandados foi feito com o intuito de fomentar a busca de intervenções mais adequadas para um serviço de melhor qualidade. Os dados são descritos como “*referenciais para a construção de um processo alternativo para a Administração Acadêmica e Administrativa melhorar a gestão de seus processos*”.

#### 5.1.7. Demandas por tipo de manifestação

**Gráfico 6 - Comparativo por tipo de manifestação 2º semestre 2013**



Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.25



No gráfico 6, rapidamente percebemos que as reclamações foram o tipo de manifestação mais recorrente, durante o período estudado e que o seu impacto está sensivelmente vinculado ao público demandante, nesse caso em específico, à comunidade externa e especificamente às atividades relacionadas aos serviços prestados na área de vestibular, PAS, ENEM e concursos públicos realizados pelo CESPE.

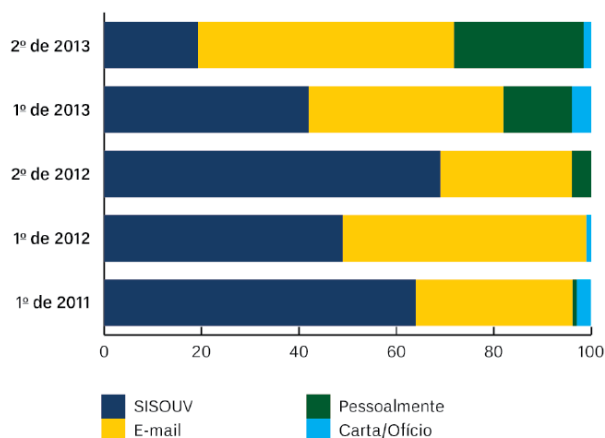
Apesar de serem consideradas um *feedback* negativo, estas manifestações são percebidas como importantes referenciais a partir dos quais se pode trabalhar internamente e exercer suas atribuições de propor mudanças nos procedimentos administrativos. A escuta qualificada das manifestações deu origem ao Memorando nº371/2013, que possui sugestões que foram encaminhadas a Reitoria, decorrentes das manifestações registradas.

Os pedidos de informação recebidos manteve, em todo o período, sua trajetória de recorrência. Se por um lado, como foi detectado nos relatórios anteriores, existe ainda a necessidade de aperfeiçoamento dos canais de atendimento já existentes para uma melhor orientação dos usuários sobre os procedimentos adequados de encaminhamento e acompanhamento de suas demandas, por outro lado indicam que a qualidade do atendimento, em sua origem, nos setores administrativos e acadêmicos da UnB, necessita oferecer uma orientação mais transparente e precisa aos seus usuários de forma que, contemplados em suas demandas, não necessitem recorrer à Ouvidoria da UnB. A diminuição desse tipo de manifestação representa uma diminuição de retrabalho a ser realizado e a melhoria das respostas da instituição para o cidadão.

As denúncias mantiveram uma trajetória estável com aumento pouco significativo no primeiro semestre de 2013 (12%) e diminuição no segundo semestre de 2013 (8,14%). O menor percentual foi verificado no primeiro semestre de 2011 (7,4%), no início das atividades. Nos primeiro e segundo semestres de 2012, os índices se mantiveram estáveis, em 10%.

A recepção das sugestões indica que os usuários estão atuando em sua condição enquanto cidadãos. Eles trabalharam o seu protagonismo e é trabalho da Ouvidoria estimular essa atuação, como forma de legitimar e inserir o usuário como parte do processo de melhoria do serviço público. As sugestões alcançaram percentual de 5% no primeiro semestre de 2012. No primeiro semestre de 2013, o percentual foi de 1% e no segundo semestre foi de 3,53%.

## 5.1.8. Demandas por tipo de acesso recebidas pela ouvidoria

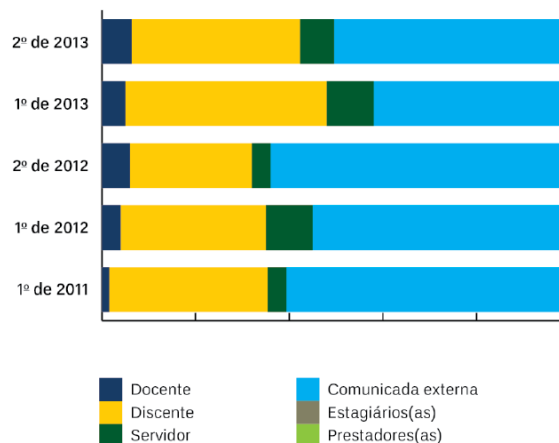
**Gráfico 7 – Comparativo de demandas por tipo de acesso 2º semestre 2013**

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.29

O gráfico 7 é um comparativo a partir dos relatórios semestrais do 1º /2011, 1º e 2º /2012, e 1º e 2º /2013. O acesso à Ouvidoria durante todo esse período pode ser feito por meio do Sistema SISOUV, e-mail, carta ou pessoalmente. A Ouvidoria trabalhou nesse período, na perspectiva de que as manifestações ocorram preferencialmente via Sistema, pois assim o processo entre a recepção e resposta final ao usuário ocorra de forma mais célere e seja preservado o histórico de cada manifestação.

A permanência do suporte que a Ouvidoria recebeu do CPD desde a sua criação, auxilia os trabalhos de correção e melhoria do SISOUV, que são realizados constantemente. Também foi solicitado uma atualização para sistematizar a avaliação dos serviços prestados, por meio de um link do questionário de pesquisa que deveria ser respondido pelos usuários ao final do processo. O trabalho que poderá ser recolhido por meio dessa avaliação, são importantes dados que servirão como indicadores para a melhoria dos procedimentos de gestão da Ouvidoria e da gestão dos setores para onde as demandas dos usuários são encaminhadas.

## 5.1.9. Demandas formalizadas por público

**Gráfico 8- Comparativo demandas por público 2º semestre 2013**

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.30

O gráfico 8 é um comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, 1º e 2º/ 2013. Podemos constatar que a comunidade externa continua predominando como o público que mais acessa os serviços da Ouvidoria da UnB. Os percentuais mais significativos apareceram no 1º/2011 (64%) e no 2º /2012 (64%), seguidos do 2º /2012 (55%), 2º /2013 (49%) e 1º /2013 (42%), indicando um refluxo desse público.

É de extrema importância notarmos que o impacto das manifestações desse público tem vínculo mais significativo com os serviços prestados pelo CESPE. A diminuição das manifestações da comunidade externa indica uma perspectiva positiva na medida em que pode demonstrar que a comunidade universitária está mais atenta aos processos administrativos e a importância do seu papel estratégico para torná-los mais eficientes.

As demandas dos discentes são o segundo maior público de manifestação. Os percentuais mais significativos foram percebidos no 1º/2013 (43%), seguido do 2º /2013 (35,92%), do 1º /2011 (37,2%), do 1º /2012 (31%) e 2º /2012 (26%). A linha do tempo mostra uma tendência de aumento das manifestações por parte dos discentes. A particularidade do aumento ou diminuição das manifestações deste público está diretamente vinculada a conjuntura calendário acadêmico (matrículas, início e final de semestre, editais etc.).

Os servidores docentes e os técnicos são o público que menos apresentou manifestações junto à Ouvidoria durante o período comparativo, não ocorrendo grandes alterações no período. No 1º /2011, to percentual de manifestação foi de 4,9% de docentes e

7,4% de técnicos. Para o 1o /2012, um percentual de 4% de docentes e 10% de técnicos e no 2o /2012, 6% de docentes e 4% de técnicos. Para o 1o/2013, 5% de docente e 10% de técnicos e no 2o /2013, 6,37% de docente e 7,25% de técnicos. Apesar de pequeno, é possível notar um pequeno aumento nas manifestações por parte dos docentes.

#### 5.1.10. Setores mais demandados na UnB

**Figura 5 - Quadro comparativo de setores mais demandados**

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Assessoria Internacional	INT	-	-	-	-	5
Biblioteca Central	BCE	8	18	13	36	80
Centro de Convivência Negra	CCN	-	-	-	1	-
Centro de Desenvolvimento Tecnológico	CDT	-	-	-	-	3
Centro de Educação a Distância	CEAD	3	2	3	8	7
Centro de Estudos Avançados de Governo e de Administração Pública	CEAG	-	-	-	-	1
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	CEAM	-	-	-	1	1
Centro de Excelência em Turismo	CET	-	-	-	1	-
Centro de Informática	CPD	4	3	7	7	11
Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos	CME	-	-	-	1	1
Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas	CEPPAC	-	-	-	1	1
Centro de Planejamento Oscar Niemeyer	CEPLAN	-	-	-	1	2
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	32	57	61	71	97
Centro Interdisciplinar de Formação Continuada	Interfoco	-	-	-	-	1

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.31

**Figura 6 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.1**

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Centro Olímpico	CO	-	-	-	-	3
Cerimonial	CERI	-	7	-	-	1
Comissão Disciplinar Permanente	CDP	-	-	-	2	1
Decanato de Administração	DAF	3	1	1	1	3
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	9	3	6	10	9
Decanato de Extensão	DEX	3	2	5	8	15
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	21	26	24	14	24
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	8	20	19	15	21
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	8	12	10	3	9
Departamento de Administração	ADM	-	4	-	2	2
Departamento de Artes Visuais	VIS	-	-	-	-	1
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	-	-	-	2	5
Departamento de Ciência da Computação	CIC	-	-	-	6	1
Departamento de Economia	ECO	-	1	-	-	-
Departamento de Engenharia Civil e Ambiental	ENC	-	-	-	1	1
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	-	-	-	1	-
Departamento de Engenharia Florestal	EFL	-	-	-	2	-
Departamento de Filosofia	FIL	-	-	-	2	9
Departamento de Letras e Tradução	LET	-	-	-	3	1
Departamento de Matemática	MAT	-	-	-	-	2
Departamento de Música	MUS	-	-	-	-	1
Departamento de Nutrição	NUT	-	-	-	-	1

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.32

**Figura 7 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.2**

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Departamento de Saúde Coletiva	DSC	-	-	-	-	1
Departamento de Serviço Social	SER	-	-	-	2	3
Departamento de Sociologia	SOL	-	-	-	1	-
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	-	-	-	-	4
Diretoria de Apoio a Projetos Acadêmicos	DPA	-	-	-	-	1
Diretoria de Compras	DCO	-	-	-	-	1
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	-	-	-	3	10
Diretoria de Esportes, Artes e Cultura	DEA	-	-	-	1	4
Diretoria de Gestão de Material	DGM	-	-	-	-	1
Editora UnB	EDU	-	-	-	2	-
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	-	2	-	1	1
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	-	-	-	-	1
Faculdade de Ceilândia	FCE	-	-	-	1	4
Faculdade de Ciência da Informação	FCI	-	-	-	6	4
Faculdade de Ciências da Saúde	FS	-	-	-	2	1
Faculdade de Comunicação	FAC	-	-	-	-	3
Faculdade de Direito	FD	-	2	-	2	1
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	-	2	2	1	3
Faculdade de Educação	FE	-	-	-	2	3
Faculdade de Educação Física	FEF	-	-	-	-	2
Faculdades e Institutos (***)		18	-	-	-	-
Faculdade de Planaltina	FUP	-	-	-	-	2
Faculdade de Medicina	FM	-	-	-	2	4

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.33

Figura 8 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.3

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Faculdade de Tecnologia	FT	-	-	-	1	3
Faculdade do Gama	FGA	-	-	-	15	3
FAHUB	FAHUB		1	-	-	-
Gabinete do Reitor	GRE	10	21	20	5	21
Grupo de Automação e Controle	GRACO	-	-	-	1	-
Hospital Universitário (possui ouvidoria própria)	HUB	-	4	-	2	1
Hospital Veterinário	HVET	-	2	-	6	1
Instituto de Artes	IdA	-	8	1	2	1
Instituto de Biologia	IB	-	5	-	1	3
Instituto de Ciências Políticas	IPOL	-	-	-	2	-
Instituto de Física	IF	-	-	-	1	2
Instituto de Letras	IL	-	1	-	2	3
Instituto de Psicologia	IP	-	-	-	2	2
Instituto de Química	IQ	-	-	-	1	3
Instituto de Relações Internacionais	IREL	-	1	-	1	-
Ouvidoria	OUV	28	37	1	3	19
Memorial Darcy Ribeiro	-	-	-	-	1	-
Pavilhão AT	-	-	-	-	-	1
Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa (MEC-ligado à FE)	PNAIC	-	-	-	1	-
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	26	37	27	27	31
Prodequi/IP-PCL	Prodequi	-	-	-	-	19
Programa de Iniciação Científica	PROIC	-	-	-	1	1
UnB Idiomas	-	-	-	-	1	1
Restaurante Universitário	RU	6	12	9	6	9
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	48	77	44	41	53

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.34

**Figura 9 - Quadro comparativo de setores mais demandados cont.5**

SETOR	SIGLA	PERÍODO				
		1/2011 (*)	1/2012	2/2012 (**)	1/2013	2/2013
Secretaria de Comunicação	SECOM	-	2	-	2	-
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	-	-	-	1	3
Secretaria de Órgãos Colegiados	SOC	-	-	-	2	3
Serviço de Gestão do Patrimônio	SGP	-	-	-	1	1
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	-	-	-	2	3
Divisão de Execução Financeira	Tesouraria	-	-	-		1
UnBTV	UnBTV	-	1	-	-	-
Universidade Aberta do Brasil	UAB	-	-	-	1	-
Universidade Aberta do SUS	UNASUS	-	-	-	-	2
Vice-Reitoria	VRT	-	-	-	-	1

(\*) Médias aproximadas a partir do gráfico comparativo dos setores mais demandados constante do I Relatório Semestral.

(\*\*) Não havendo dados dos setores mais demandados no II Relatório semestral da Ouvidoria da UnB, foram consideradas as médias aproximadas.

(\*\*\*) No Relatório Semestral de 1º/2011, foram computados os percentuais das Faculdades e Institutos de forma conjunta.

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.35

A figura 9 um comparativo dos relatórios semestrais do 1º/2011, 1º e 2º/2012, 1º e 2º/2013. Ao analisar a tabela e a partir dos números que que analisamos nos relatórios semestrais, é possível constatar que: O CESPE foi o setor mais demandado no 1º e 2º/2013 e a SAA foi o setor mais demandado no 1o/2011 e no 1o/2012. Ocorreu um expressivo aumento das demandas para a BCE do 1º/2013 para o 2º/2013 que converge com as manifestações que foram recepcionadas sobre segurança naquele setor.

Ocorreram também um número expressivo de demandas relacionadas ao Prodequi no 2o/2013 que representaram as manifestações de reclamações em função de certificados que não foram entregues aos alunos cursistas. Verificou-se também um grande aumento das manifestações relacionadas ao CPD, DEX e DDS, que a foram percebidas como um indicativo da desmistificação do seu papel e de uma ampliação da confiança entre a comunidade interna e externa dos serviços prestados.

Também foi possível perceber o aumento da demanda do GRE do 1o/2013 para o 2o/2013 que representa o trabalho de mediação junto à Administração Superior, que destaca o seu papel de “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”, conforme está previsto no Regimento Interno da Ouvidoria.

Finalizando essa tabela comparativa, verificou-se um aumento das manifestações referentes à Faculdade do Gama, no período de 1o/2013, que são relacionadas a demanda pontual dos alunos daquela faculdade, envolvendo atividades acadêmicas.

#### 5.1.11. Assuntos mais demandados

**Figura 10 - Quadro comparativo assuntos mais demandados 2º semestre de 2013**

DEMANDA POR ASSUNTO	PERÍODO				
	1/2011 (%)	1/2012 (%)	2/2012 (%)	1/2013 (%)	2/2013 (%)
Curso/concurso	10,8	4,55	-	2,23	7,78
Demora excessiva na resposta de demanda	12,8	10,40	7,75	20,67	10,97
Discriminação gênero/racial, homofobia	0,5	0,53	-	0,27	0,88
Elogios	1,2	1	3	2	3,71
Infraestrutura dos <i>campi</i> (limpeza, endereçamento, iluminação, etc.)	7,8	0,53	2,32	14,50	10,08
Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)	15,7	15,36	11,62	5,30	5,13
Mau uso do bem público	3,7	15	5,42	1,39	0,35
Organização de eventos acadêmico, culturais e/ou religiosos	1,6	1,87	-	1,11	0,53
Outros	2,9	0,26	6,97	2,79	1,76
Pedido/divulgação de informações	6,2	10,74	13,17	19,55	15,57
Perturbação do espaço universitário (barulho, festas, etc.)	-	-	1,55	-	1,94
Políticas e estratégias de gestão acadêmica	1,0	-	-	-	3,71

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.36

**Figura 11 - Quadro comparativo assuntos mais demandados 2º semestre 2013 cont. 1**

DEMANDA POR ASSUNTO	PERÍODO				
	1/2011 (%)	1/2012 (%)	2/2012 (%)	1/2013 (%)	2/2013 (%)
Políticas e estratégias de gestão administrativas	1,2	6,16	3,10	2,23	2,65
Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente	9	18,23	13,17	15,92	10,97
Registro de emissão de certificado/diploma	14	6,70	-	-	4,95
Segurança nos campi	3,7	3	0,77	0,27	8,14
Setor/gestor inacessível em horário de expediente	1,6	1,13	1,55	1,67	3
Tecnologia da informação	2,1	-	-	-	4,77
Transferência facultativa/obrigatória	-	-	-	1,67	0,88
Transporte coletivo interno e/ou externo	1,2	-	0,77	1,11	0,35
Trote	0,5	0,26	0,77	2,23	0,17
Violação dos direitos individuais/coletivos	2,5	4,28	3,10	0,27	1,59

Fonte: 2º Relatório Semestral da Ouvidoria da UnB, 2013, p.36

As figuras 10 e 11 são um comparativo percentual dos relatórios semestrais apresentados no 1º/2011, 1º e 2º/2012, e 1º e 2º/2013 apresentado no II Relatório Semestral de 2013, apresenta percentuais referentes aos assuntos mais demandados e podemos notar que o item "Demora excessiva na resposta de demanda" pareceu sugerir que os setores ainda prescindem de agilidade na resposta às demandas em suas atividades rotineiras. Esse dados constata, de certo modo, os percentuais do item "Pedido/divulgação de informações". Os dois indicadores impactam diretamente toda a comunidade universitária e seus resultados não indicam causas específicas ou especiais, e sim, a necessidade de melhoria dos processos da rotina administrativa.

Considerando o item "Postura/assédio de servidor técnico, docente ou discente", percebemos o alto valor de seus números, que sugere que a comunidade interna legitima o papel da Ouvidoria ao trazer as demandas desse tema complexo e sensível, para o seu ambiente. Também é percebido que apesar de ser uma pauta que semestralmente tem colocado a UnB nos noticiários, o item "Trote" ainda não apresenta dados significativos em termos de manifestações junto à Ouvidoria da UnB.

No item "Ingresso acadêmico na UnB (vestibular, PAS, ENEM)" os percentuais tem vinculação mais próxima com a comunidade externa e no item "Pedido de informação" percebe-se uma queda das taxas ao longo dos relatórios semestrais.

Destaca-se entre os assuntos mais demandados, o item "Mau uso do bem público" que apresentou percentual mais elevado no 1/2012, período em que os professores da UnB estiveram em greve durante quase três meses. A "Infraestrutura dos campi" foi uma pauta recorrente nas manifestações durante período relatado, com quase 15% no 1/2013. Finalmente, o item "Segurança", que é recorrente na pauta das manifestações dos usuários e seu percentual teve um aumento no 2/2013, impactado pelas demandas dirigidas à Biblioteca Central, que, no mesmo período, apresentou um número significativo com relação aos semestres anteriores: 80.

#### 5.1.12. Manifestações Recepcionadas e Registradas na Ouvidoria

**Figura 12 - Quadro comparativo da quantidade de manifestações registradas na ouvidoria**

MÊS	PERÍODO					
	2011*	1/2012**	2/2012		1/2013***	2/2013
Janeiro		91			37	
Fevereiro		36			69	
Março		88			56	
Abril		25			47	
Maio	10	48			13	
Junho	30		42			69
Julho	50		38			94
Agosto	45		52			118
Setembro	33		75	48		66
Outubro	48		45	46		121
Novembro	28			24		97
Dezembro	83			18		

\* O Relatório 1º/2011 abrange o período de maio a novembro de 2011, totalizando 244 manifestações registradas.

\*\* O I Relatório Semestral de 2012 abrange o período de dezembro de 2011 a maio de 2012, totalizando 371 registros.

O II Relatório Semestral de 2012 abrange o período de junho a outubro de 2012, que totalizou 252 registros.

\*\*\* O I Relatório Semestral de 2013 abrange o período de setembro de 2012 a maio de 2013, com 358 manifestações registradas e 21 manifestações não registradas totalizando 379 manifestações.

O II Relatório Semestral de 2013 abrange o período de junho a novembro de 2013, registrando 565 manifestações.

A figura 12 é um comparativo percentual dos relatórios semestrais apresentados no 1º/2011, 1º e 2º/2012, e 1º e 2º/2013 apresentado no II Relatório Semestral de 2013, que equiparou os dados das manifestações recepcionadas e registradas pela Ouvidoria mensalmente. Ao se comparar os dados do mês de maio no 1º semestre de 2011, 2012 e 2013, é possível perceber que houve um aumento de manifestações bastante expressivo no 1º/2012. Também quando comparados os meses de agosto e outubro do 2º semestre de 2011, e nos anos de 2012 e 2013, ocorreu um aumento expressivo de manifestações no 2º /2013, devido à publicação, nos meios de comunicação da UnB, da função da Ouvidoria.

A comparação dos quadros dos relatórios de 2011, 2012 e 2013, que demonstrou o aumento das demandas, permitiu a Ouvidoria verificar um erro simples, mas de grande impacto em seu trabalho: a dificuldade de se trabalhar com empatia que os servidores da universidade possuem, a UnB se apresentou carente de pessoas que saibam atender os telefones das inúmeras áreas/unidades existentes e demonstrar empatia ao atender a comunidade. No relatório, foi especificado como essa falha influencia o seu trabalho e a importância de se tratar bem a comunidade universitária, de servidores que dão retorno, buscam informações e passem uma boa impressão. E demonstrou que era necessário que os servidores tenham conhecimento do Código de Ética do Servidor Público - Anexo do Decreto n. 1.171/1994, em anexo.

Finalizando o II Relatório Semestral de 2013, a equipe destaca a divulgação do seu papel, por meio de reportagens em veículos da Universidade e logo depois, temos acesso as considerações finais do relatório, onde a equipe da Ouvidoria reafirma seu importante papel de instrumento de gestão da Universidade de Brasília e relata que o setor alcançou no período, o maior reconhecimento de sua relevância, o que se revela no significativo aumento de demandas registradas.

Também é destacada a celeridade com que trabalham a resolução das demandas, sua importância e o papel essencial do consultor nesses processos, que garante aumento na credibilidade no serviço de mediação prestado. O trabalho de comparação das atividades em seus três anos de atuação, a elaboração e sistematização dos são essenciais para a realização de diagnósticos e formulação de propostas aos gestores sob a forma de sugestões. Também foi salientado a importância dos números e os percentuais apresentados e a sua representação como a consolidação da Ouvidoria diante da comunidade universitária, como órgão da universidade que possibilita o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

Do mesmo modo, foi relatado que é necessário ampliar sua integração com os setores da Administração Superior para melhor sustentação do seu trabalho enquanto instrumento de mediação de conflitos. A equipe também salienta a relevância das pessoas na Universidade e que um trabalho integrado na Universidade é o objetivo, para que a administração, o ensino, a pesquisa e a extensão cheguem efetivamente ao nível de excelência desejada e a Ouvidoria continue a ser utilizada como canal para a melhoria da gestão, não necessariamente apresentando mais denúncias e reclamações e, sim, mais sugestões.

Ao fim, nos é lembrado que a sua atuação ocorre de forma autônoma e transparente, garantindo, quando desejado, o direito ao sigilo do nome e o direito a uma resposta, a qual não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões. O que demonstra que o trabalho da Ouvidoria tem como objetivo, dentro da universidade, a resolução de problemas, com o apoio das áreas da UnB, e o aumento na celeridade dos processos institucionais.

## 5.2. I Relatório Semestral de 2014 da Ouvidoria

O Relatório de 1º/2014 apresenta o Sumário, Agradecimentos, Apresentação, Base Legal, Carta da Ouvidoria, Equipe da Ouvidoria, Participação em Eventos, Manifestações Anônimas e Sigilosas, A Gestão da Ouvidoria, Dados Estatísticos, Importância do Papel do Consultor, Considerações Finais e Anexos. Esse relatório teve como uma das suas proposições fundamentar a adequação da forma aos órgãos de controle, a consolidação da sua atuação como um instrumento de gestão e assim conseguir estimular a transparência dos processos administrativos e incentivar a participação mais efetiva da comunidade universitária. Nesse relatório já é demonstrado um aumento dessa participação, porém ainda pequena, dentro das proporções da Universidade.

Esse relatório tem como um de seus diferenciais, a apresentação da Base Legal em que ela está fundamentada. Ela foi criada, após a resolução do Conselho Universitário (em anexo), aprovar a emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB. A Ouvidoria é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, de acordo com seu Regimento interno, contudo resguarda sua independência, pois o trabalho é feito com transparência e credibilidade perante a comunidade externa e a comunidade universitária.

Dando continuidade ao que é apresentado nesse relatório, a carta da Ouvidora retrata a visão dela, em relação as mudanças que estavam ocorrendo no país e como essa necessidade

da população de ser ativa na mudança. Nesse sentido, as demandas poderiam passar a representar mais que uma demanda individual, mas uma expressão coletiva de direitos. Ela trata como a Ouvidoria pode trabalhar como canal para a participação social e para o aprimoramento da gestão pública.

Após uma apresentação da equipe, temos os relatos dos eventos que a equipe participa, por ser de extrema importância para o seu crescimento e melhora no trabalho das funcionárias. No I Relatório de 2014, foi relatada a participação no Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, que foi realizado pela CGU, por intermédio da Ouvidoria-Geral da União. O Fórum tinha como objetivo a proposição de um marco legal para estabelecer os princípios fundamentais à organização e ao funcionamento das ouvidorias brasileiras. Foram debatidos importantes assuntos, como: Mediação, Lei de Acesso à Informação e Proteção ao Denunciante. Resultante desse Fórum, a Carta de Brasília resume o compromisso de realizar um trabalho conjunto para a construção de um normativo que fundamente, regulamente e legitime a atuação das ouvidorias do País.

No I Relatório de 2014, foi apresentado um tópico relacionado somente as Manifestações anônimas e sigilosas. A Ouvidoria da UnB regimentalmente não recebe manifestações anônimas e diante de problemas relacionados acerca de entendimentos de anonimato e sigilo, a Ouvidoria pontuou a sua diferença nesse relatório, pois de acordo a regulamentação, ele só pode trabalhar o recebimento de manifestações sigilosas.

Também é feito, neste primeiro relatório de 2014, uma reflexão sobre a Gestão da Ouvidoria. O texto aborda como o setor orienta e amplia seus instrumentos de gestão para o aperfeiçoamento da prestação de serviço ofertado para a comunidade, pensando além dos dados numéricos. É importante frisar que nesse contexto, afirma-se ter mapeado seus processos internos de acordo com os seguintes eixos: bases legais; sistema SISOUV; planilhas mensais que visam retratar as demandas a partir do tipo de manifestações; reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas; relatórios semestrais e Carta de Serviços da UnB ao Cidadão.

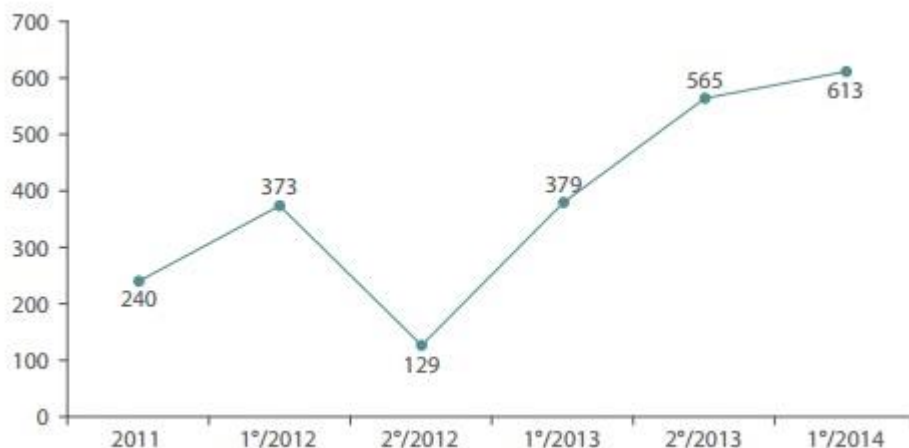
Destaca-se nessas ações de gestão, a repercussão nas ações diretas com a comunidade universitária, que podem ser verificadas por meio das respostas positivas às mensagens veiculadas pelo Informereade, as quais buscam incentivar boas práticas no âmbito dos processos administrativos e acadêmicos. Também como exemplos deste tipo de ação, foram encaminhadas sugestões para o Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação acerca de processos de revalidação de diploma e para o Decanato de Graduação sobre aproveitamento de estudos

decorrentes de manifestações consideradas pertinentes para a melhoria dos serviços e, anteriormente, para a Reitoria.

Finalmente, é relatada a crescente procura pelos serviços, o que prenuncia que os serviços estão chegando aos cidadãos, aumentando a expectativa de confiabilidade em resultados cada vez mais efetivos. Com isso, enquanto órgão que tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões aos setores da Instituição, visar o aprimoramento da prestação do serviço e promover a defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a Universidade de Brasília, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, a Ouvidoria busca e espera receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade com vistas ao fortalecimento e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Em relação às estatísticas, o I Relatório Semestral, foi registrado 613 manifestações. O trabalho foi elaborado com o prazo máximo para que as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição pudessem responder a todas as demandas pendentes de posicionamento. Apesar desse prazo, ainda foram deixadas como pendentes 40 manifestações, ou seja, 6,52% dos usuários que entraram em contato ainda não tiveram seus processos concluídos devido ao não cumprimento de prazo por parte das unidades demandadas.

No gráfico a seguir, temos uma visão da Ouvidoria da UnB em números. No 1º semestre de 2012, foram registradas 373 manifestações, representando um crescimento de 55,5% em relação quando foi instituída, em 24 de maio 2011. Logo em seguida, no 2º semestre de 2012, foram computadas 129, um decréscimo de 64,4%, que foi justificado pelo fato do relatório ter sido formulado em menos tempo em virtude do encerramento da gestão da então Ouvidora e da transição da Reitoria desta Instituição.

**Gráfico 9 – Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria desde a sua criação**

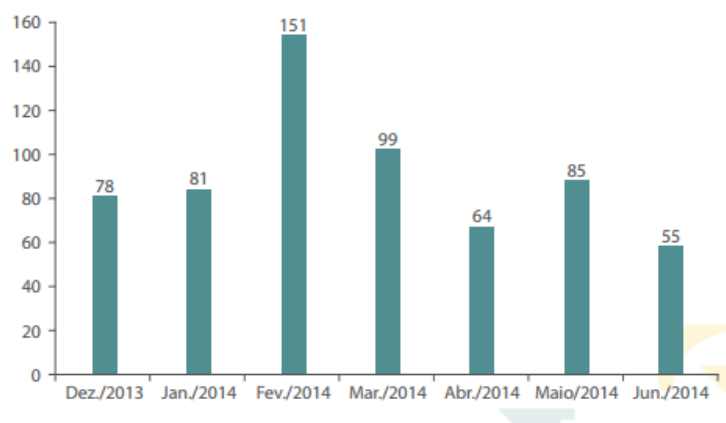
Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.18

Foi afirmado também, que durante a gestão, e com o processo de divulgação do trabalho da Ouvidoria da UnB, os números tendem a crescer, como é constatado no gráfico acima.

#### 5.2.1. Demandas recepcionadas por mês

No período apresentado neste Relatório, foi constatada a elevada demanda no mês de fevereiro em virtude da realização por parte do CESPE/UnB do concurso público para a CAIXA, maior evento já realizado por aquele Centro na sua história. Somente durante o mês de fevereiro, foram recepcionadas 85 registros somente para esse Centro, ou seja, 43,7% das manifestações. As demandas registradas nos meses de fevereiro e março, meses mais demandados no período deste Relatório, resultaram em 250 registros, sendo 78,8% sendo da comunidade externa à UnB.

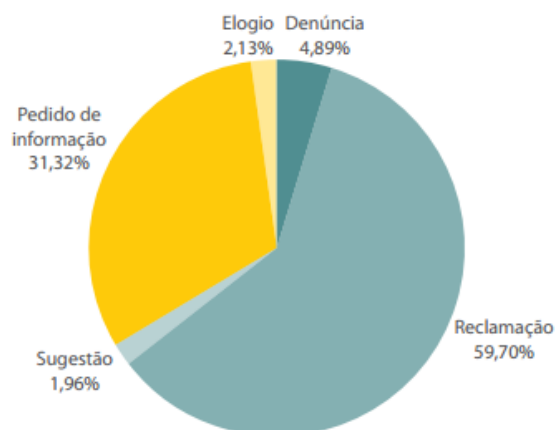


**Gráfico 10 - Demandas por mês 1º semestre de 2014**

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.19

### 5.2.2. Demandas por tipo de Manifestação

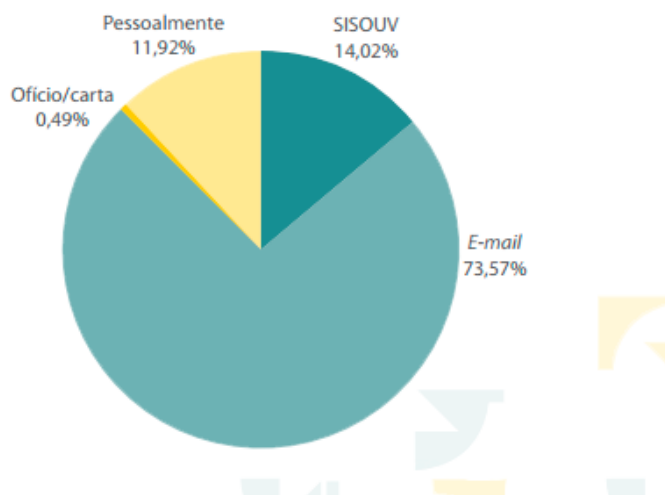
A Ouvidoria registra pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Seguindo a tendência, o número de manifestações tem aumentado a cada semestre, em virtude do trabalho de divulgação dos seus serviços. Em comparação com o II Relatório de 2013, percebe-se que os registros de reclamações continuam no topo das manifestações, refletindo a insatisfação dos usuários com os serviços demandados. Contudo, houve uma leve diminuição (0,3%) em relação ao semestre anterior. Na sequência, houve aumento de 6,32% no pedido de informações, em virtude, particularmente, de informações desatualizadas nos sites das diversas unidades acadêmicas e administrativas, bem como da alteração nos números de telefone de diversos órgãos.

**Gráfico 11 - Demandas por tipo de manifestação 1º semestre 2014**

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.20

### 5.2.3. Demandas formalizadas por acesso

Durante o período, foi constatado um decréscimo de 4,98% no número de registros via SISOUV, que podem ser resultado dos pelos problemas do Sistema, que precisa ser reformulado visando a facilitar o registro da manifestação por parte do usuário. No que diz respeito aos atendimentos realizados de forma presencial, houve uma queda de 15,08% no número desses registros, que pode ter ocorrido em virtude da adesão dos servidores da FUB ao movimento paredista que ocorreu nas universidades públicas federais no período de março a junho de 2014. Esse mesmo fator, influenciou no aumento do número de registros por *e-mail*, que subiu de 52% para 73,57%. Houve, ainda, uma reforma nas instalações físicas da Ouvidoria, que impediu o atendimento pessoal por três semanas no mês de abril.

**Gráfico 12 - Demandas formalizadas por acesso 1º semestre 2014**

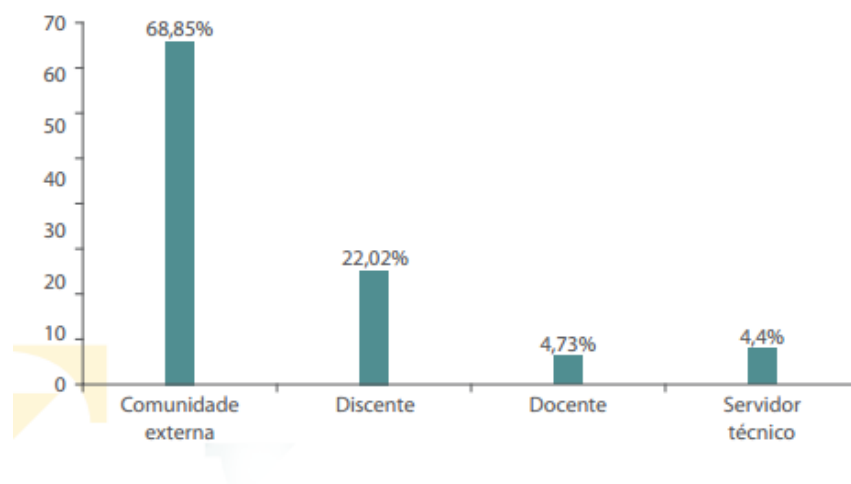
Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.21

#### 5.2.4. Demandas por público

Apesar da diferenciação feita a partir do último relatório, onde foram incluídas novas categorias de “prestador de serviços” e “estagiário” no item Colaborador, para uma melhor especificação do público que procura os serviços da Ouvidoria. Porém, ainda não havia sido implementada essa diferenciação no Sistema Informatizado, para que não pudesse ocorrer dados perdidos e que o qualitativo fosse fiel a realidade. Sendo assim, os dados foram computados da seguinte maneira: comunidade externa (e ex-alunos); discente, docente (e docente aposentado) e servidor (incluindo estagiário, prestador de serviços e servidor aposentado).

A maior demanda que ocorre é acerca da divulgação de informações, o maior público é o da comunidade externa, alcançando 68,85% dos usuários, contra 4,4% de servidor técnico, 4,73% de servidor docente e 22,02% de discentes manifestantes.

**Gráfico 13 - Demandas por público 1º semestre de 2014**

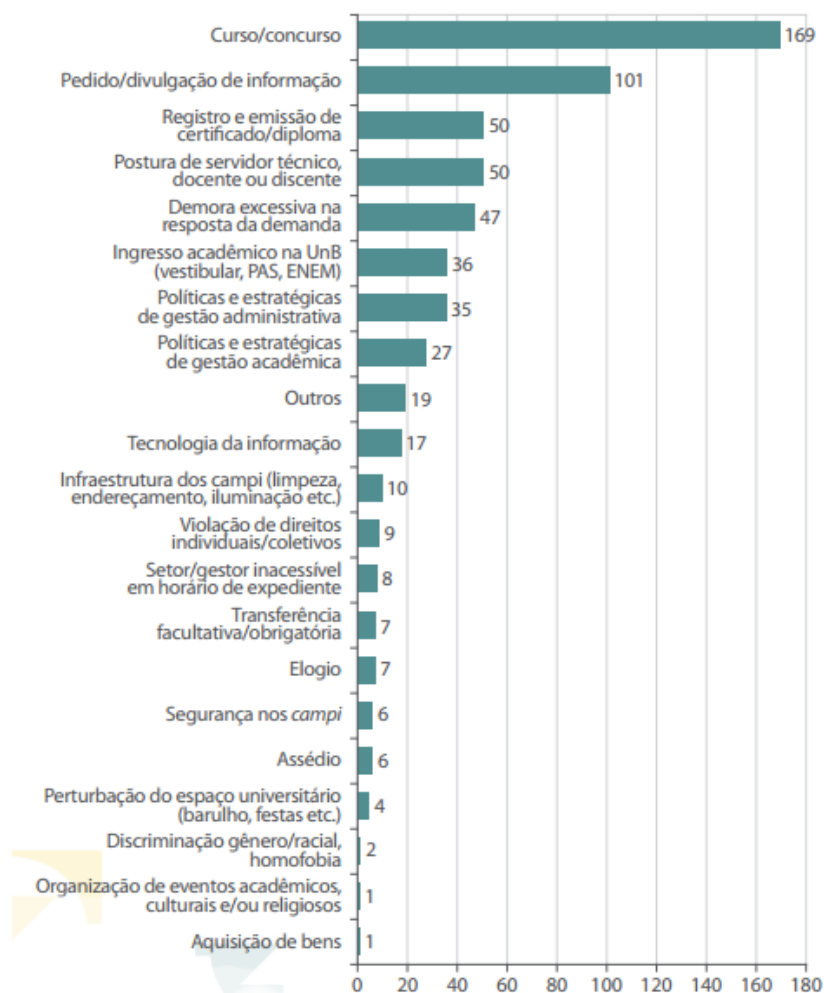


Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.22

#### 5.2.5. Demandas por Assunto

O Centro de Seleção e de Promoção de Eventos desta Instituição (CESPE/UnB) recebeu 211 das 613 manifestações apresentadas neste semestre, o que justifica o número alto de registros direcionados ao assunto Curso/Concurso. A maioria das demandas são provenientes da comunidade externa à instituição. Em referência ao assunto Pedido/divulgação de informação, as demandas foram mais direcionadas à Secretaria de Assuntos Acadêmicos (SAA), mais uma vez ao CESPE/UnB e ao Decanato de Ensino de Graduação (DEG), respectivamente. Os itens Pedido/divulgação de informação, Postura de servidor técnico, docente e discente e Demora excessiva na resposta de demanda foram novamente os três assuntos mais registrados. Em destaque, o item Registro e emissão de certificado/diploma obteve aumento de quase 50%, passando de 28 registros para 50 neste semestre.

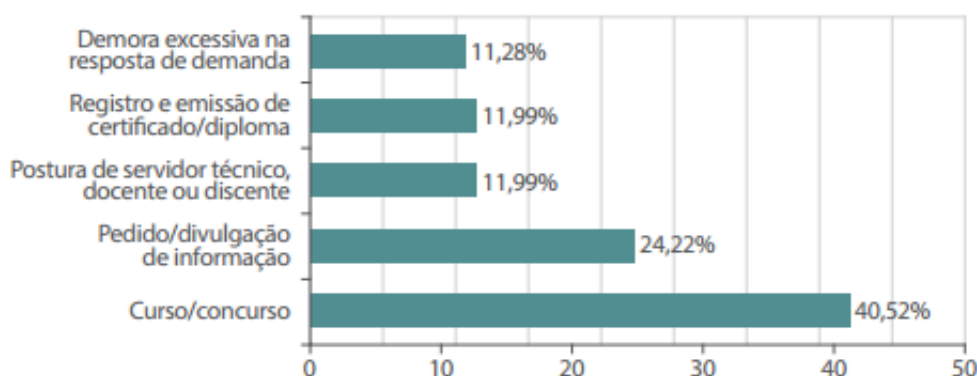
Gráfico 14 - Demandas por assunto 1º semestre 2014



Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.24

#### 5.2.6. Assuntos mais Demandados

Destaca-se, neste item do Relatório, a necessidade de relacionar os cinco assuntos mais demandados neste semestre a fim de que as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição permaneçam alerta quanto ao crescimento dos problemas ainda existentes na UnB. Com exceção do assunto Curso/concurso, que em sua maioria está relacionado ao CESPE, os demais itens estão essencialmente ligados aos serviços administrativos que envolvem diretamente a comunidade acadêmica.

**Gráfico 15 - Assuntos mais demandados 1º semestre 2014**

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.25

#### 5.2.7. Setores mais Demandados

Nas figuras 13,14,15,16 e 17 , todos os setores demandados no período da realização do relatório foram organizados por ordem alfabética. É imprescindível também, destacar que foram incluídos todos os tipos de demandas: reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios. O CESPE, a Biblioteca Central e a Secretaria de Assuntos Acadêmicos foram novamente os três setores mais demandados. Entretanto, houve uma queda significativa, em relação ao Relatório anterior, nas manifestações dirigidas à BCE. Isso deve-se ao fato de terem diminuído os índices relacionados à segurança, barulhos (conversas paralelas) no interior da Biblioteca e em relação a quedas de energia e acesso à internet. Neste semestre, houve a inclusão do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP) como um dos setores mais demandados. O assunto recorrente a esse setor foi a ‘Demora excessiva na resposta de demanda’, no que diz respeito a processos já iniciados pelo Decanato e não finalizados dentro do prazo previsto.

**Figura 13 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Assessoria de Assuntos Internacionais	INT	2
Biblioteca Central	BCE	22
Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	CDT	1
Centro de Educação a Distância	CEAD	6

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.26

**Figura 14 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont.1**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública	CEAG	1
Centro de Informática	CPD	3
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	211
Cerimonial	CERI	12
Conselho Universitário da UnB	CONSUNI	1
Decanato de Administração	DAF	2
Decanato de Assuntos Comunitários	DAC	4
Decanato de Ensino de Graduação	DEG	18
Decanato de Extensão	DEX	6
Decanato de Gestão de Pessoas	DGP	22
Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	DPP	1
Decanato de Planejamento e Orçamento	DPO	1
Departamento de Administração	ADM	6
Departamento de Antropologia	DAN	2
Departamento de Biologia Celular	CEL	2
Departamento de Ciência da Computação	CIC	5
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais	CCA	2
Departamento de Desenho Industrial	DIN/IdA	1
Departamento de Economia	ECO	1

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.27

**Figura 15 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 2**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Departamento de Engenharia Elétrica	ENE	1
Departamento de Estatística	EST	2
Departamento de Farmácia	FAR	2
Departamento de Filosofia	FIL	3
Departamento de Fitopatologia	FIT	1
Departamento de Geografia	GEO	1
Departamento de História	HIS	5
Departamento de Matemática	MAT	4
Departamento de Música	MUS	3
Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica	DAIA	4
Diretoria de Desenvolvimento Social	DDS	8
Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	DEA	1
Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	FAV	5
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	FAU	3
Faculdade de Ceilândia	FCE	9
Faculdade de Ciências da Informação	FCI	3
Faculdade de Direito	FD	2
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	FACE	4
Faculdade de Educação	FE	5

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.28



**Figura 16 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 3**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Faculdade de Educação Física	FEF	1
Faculdade de Medicina	FM	5
Faculdade de Planaltina	FUP	3
Faculdade de Saúde	FS	2
Faculdade de Tecnologia	FT	1
Faculdade do Gama	FGA	6
Gabinete do Reitor	GRE	4
Hospital Universitário de Brasília (possui ouvidoria própria)	HUB	3
Hospital Veterinário	HVET	5
Instituto de Ciência Política	IPOL	1
Instituto de Ciências Biológicas	IB	5
Instituto de Ciências Exatas	IE	1
Instituto de Ciências Sociais	ICS	1
Instituto de Física	IF	2
Instituto de Letras	IL	4
Instituto de Relações Internacionais	IREL	1
Instituto de Química	IQ	2
Interfoco	Interfoco	3
Ouvidoria	OUV	41

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.29

**Figura 17 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2014 cont. 4**

SETOR	SIGLA	QUANTIDADE
Pavilhão Anísio Teixeira	PAT	1
Prefeitura do <i>Campus</i>	PRC	15
Prodequi (IP/PCL)	Prodequi	17
Programa de Iniciação Científica da UnB	ProIC	1
Restaurante Universitário	RU	8
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	66
Secretaria de Comunicação	SECOM	3
Secretaria de Gestão Patrimonial	SGP	1
Serviço de Informação ao Cidadão	SIC	1
Serviço de Orientação ao Universitário	SOU	2
Sindicato dos Trabalhadores da FUB	SINTFUB	2
Subsecretaria de Comunicação Administrativa	SCA	1
Subsecretaria de Órgãos Colegiados	SOC	1
UnB Idiomas		3

Fonte: 1º Relatório semestral de 2014, p.30

Após as demandas relacionadas aos dados das manifestações, o relatório destaca a importância do papel do Consultor no funcionamento da Ouvidoria.

Nas considerações finais do I Relatório Semestral de 2014 é reconhecida a consolidação da equipe e o aumento do reconhecimento de sua relevância, visível no significativo aumento de demandas registradas. Foi destacado a celeridade na resolução das demandas apresentadas e foi reafirmado que a sua atuação ocorre de forma autônoma, transparente e independente e que esse trabalho objetiva a resolução de problemas, com o apoio das áreas da UnB, e o aumento na celeridade aos processos possíveis, a fim de que a Universidade atenda cada vez melhor ao seu público.

### 5.3. II Relatório Semestral de 2014 da Ouvidoria

O II Relatório Semestral de 2014 apresenta Expediente, Sumário, Agradecimentos, Apresentação, Base Legal, Carta da Ouvidoria, Equipe da Ouvidoria, Participação da Ouvidoria em Eventos, A Gestão da Ouvidoria, Dados Estatísticos, Importância do Papel do Consultor, Carta de Serviços da UnB ao Cidadão, Mecanismos para medir a Satisfação dos

usuários e Considerações Finais. Esse relatório demonstrou as ações realizadas no período e destacou a importância do trabalho de consolidação contínuo realizado pelo setor e a busca de ser sempre proativa, criar uma maior visibilidade ao trabalho realizado, da aproximação com a comunidade universitária e o impacto que isso teria na participação e melhora dos procedimentos administrativos e acadêmicos.

O relatório apresenta a Base Legal em que o órgão está fundamentada. Ela foi criada, após a resolução do Conselho Universitário aprovar a emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB. A Ouvidoria é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitor, de acordo com seu Regimento interno, contudo resguarda sua independência, pois Ouvidorias trabalham com transparência e credibilidade perante a comunidade externa e a comunidade universitária.

Dando continuidade ao que é apresentado nesse relatório, a carta da Ouvidora destaca a vanguarda da UnB na busca pela inserção de minorias e no propósito de garantir a cidadania de todo cidadão que faça parte da comunidade ou que necessite dos serviços da Ouvidoria da UnB. Ela enfatiza que a UnB vem se firmando como instrumento de participação e controle social, entendendo que os respondentes devem tratar com clareza e objetividade a toda e qualquer manifestação, não importando de quem trate ou a quem se destine, mas sempre respeitando as pessoas. Foi amplamente divulgado que as manifestações apresentadas refletem a voz do cidadão e são encaminhadas exatamente como recebidas. Também foi relatado os problemas relacionados a falta de resposta das unidades administrativas e acadêmicas e o descrédito que isso causa a Instituição.

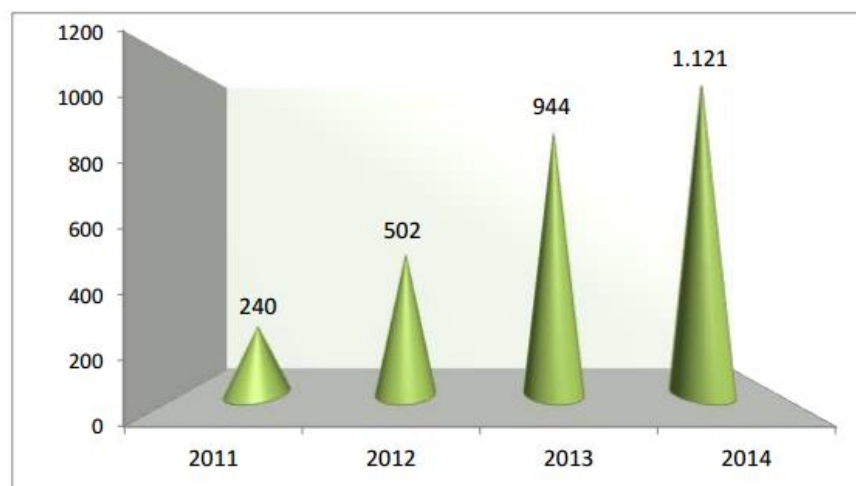
Após a carta, é apresentada a equipe da ouvidoria e em seguida, temos os relatos dos eventos que a Ouvidoria da UnB participou durante o período em que foi feito o relatório. Foram eles: o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU XIV, onde foram apresentados trabalhos voltados para a atuação das ouvidorias da área de educação superior e de saúde do setor público e privado, com o objetivo de consolidar o processo democrático de direito do cidadão, pelo exercício pleno da cidadania e ao fim do evento, foi elaborada uma carta que apontou novos direcionamentos e certifica a importância das ouvidorias, dos ouvidores e dos profissionais de ouvidoria nas instituições; a Comemoração dos 10 anos da Ouvidoria MPDFT, que mostrou a importância do trabalho das ouvidorias que representam a voz dos cidadãos dentro das organizações públicas, estabelecem diálogo com os gestores, buscam respostas, em alguns casos oferecem sugestões na expectativa de melhorias para todos e conclusão exitosa dos processos.

Participaram também da Ciranda Nacional de Ouvidorias, onde trocaram experiências com ouvidores públicos, servidores, acadêmicos e autoridades públicas de todo o País e de várias áreas e debateram assuntos de interesse das ouvidorias, com vistas à construção de políticas públicas destinadas às ouvidorias e do Curso de Mediação de Conflitos, para a capacitação da equipe que atua na área de conciliação e mediação de conflitos.

Ao se tratar da Gestão da Ouvidoria, o II Relatório Semestral de 2014 teve como ponto de reflexão a ampliação e orientação de seus instrumentos de gestão para aperfeiçoar a prestação de serviço ofertado à comunidade universitária. O mapeamento dos processos internos nessa gestão foram firmados nos eixos a seguir: bases legais; sistema SISOUV; planilhas mensais que visam retratar as demandas a partir do tipo de manifestações; reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas; relatórios semestrais; pesquisa de satisfação destinada a medir o grau de satisfação do usuário com relação aos serviços que estão sendo prestados; divulgação do trabalho por meio eletrônico e físico; conclusão da Carta de Serviços da UnB ao Cidadão por comissão criada pela Vice-Reitoria.

Foi também detectada, como os maiores entraves da Gestão a falta de respostas às manifestações enviadas às unidades acadêmicas e administrativas e o retorno com prazo bastante extrapolado. Em relação às estatísticas, o II Relatório Semestral contabilizou 508 registros de manifestações e apesar de o trabalho ter sido elaborado com o prazo máximo para que as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição pudessem responder a todas as demandas pendentes de posicionamento, um total de 33 manifestações registradas ficaram pendentes de respostas.

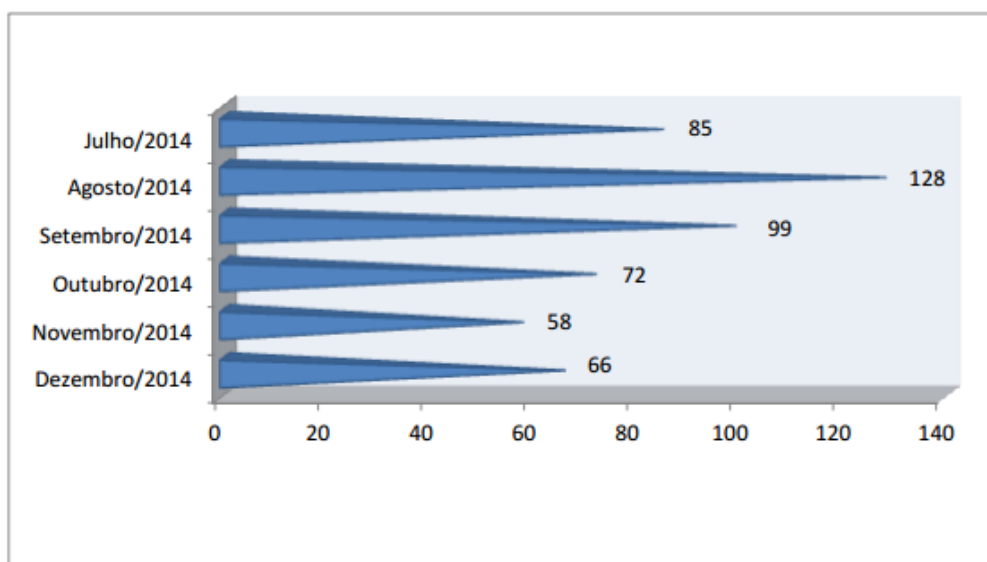
No gráfico a seguir, temos uma visão crescimento no número de manifestações registradas desde a sua efetiva instalação, que ocorreu por meio do constante processo de divulgação da existência e do trabalho desenvolvido.

**Gráfico 16- Manifestações recepcionadas pela ouvidoria desde a sua concepção**

Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.16

### 5.3.1. Demandas recepcionadas por mês

No segundo semestre de 2014, é perceptível a elevada demanda no mês de agosto, provavelmente pelo início, do segundo semestre letivo, o aumento em comparação ao mês anterior e o decréscimo nos meses seguintes.

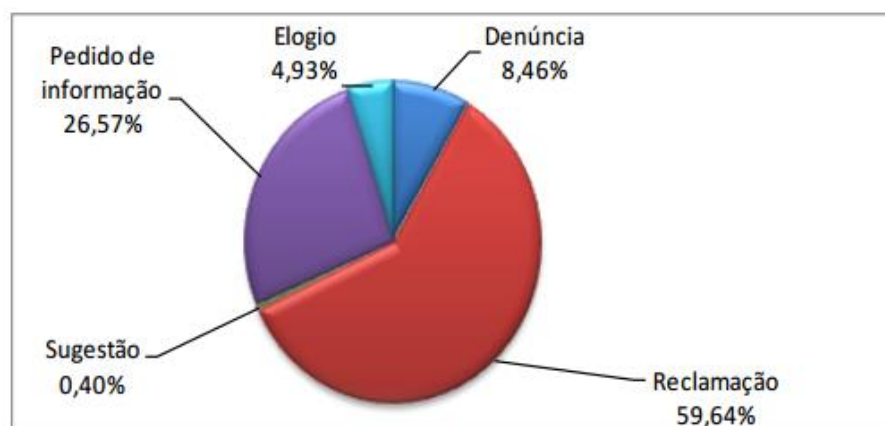
**Gráfico 17 - Demandas recepcionadas por mês 2º semestre 2014**

Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.17

### 5.3.2. Demanda por tipo de Manifestação

A Ouvidoria da UnB registra pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Mais uma vez, o maior número de registros foi de reclamações, porém o percentual de elogios cresceu de 2,13% no I Relatório de 2013 para 4,93%. A quantidade de denúncias apresentou também um crescimento de 4,89% para 8,46%.

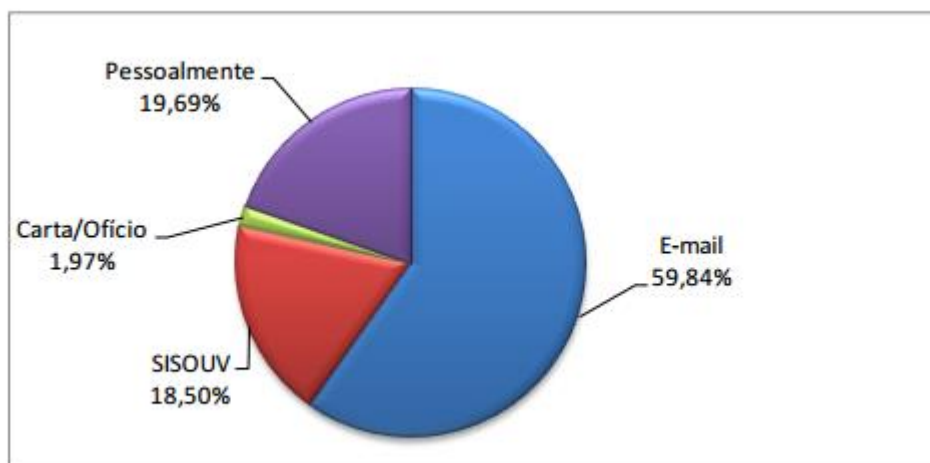
**Gráfico 18 - Demanda por tipo de manifestação 2º semestre 2014**



Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.17

### 5.3.3. Demandas formalizadas por acesso

As demandas podem ser registradas na Ouvidoria, via o sistema eletrônico SISOUV, pessoalmente, por carta ou por e-mail. Mais uma vez, é registrado que o sistema precisa ainda de atualizações e melhorias para que o registro seja facilitado para o usuário. Em relação ao atendimento presencial, o crescimento de 11,92% para 19,69% nesse tipo de registro. Ocorreu também um decréscimo de registros via e-mail, de 73,57% para 59,84%. Esses dados geraram um resultado satisfatório, pois em 2011 somente 0,8% dos registros foram feitos pessoalmente, e esse aumento demonstrou que cada vez mais o interessado busca os serviços sabendo da responsabilidade e comprometimento em restabelecer a comunicação entre a Administração e o usuário.

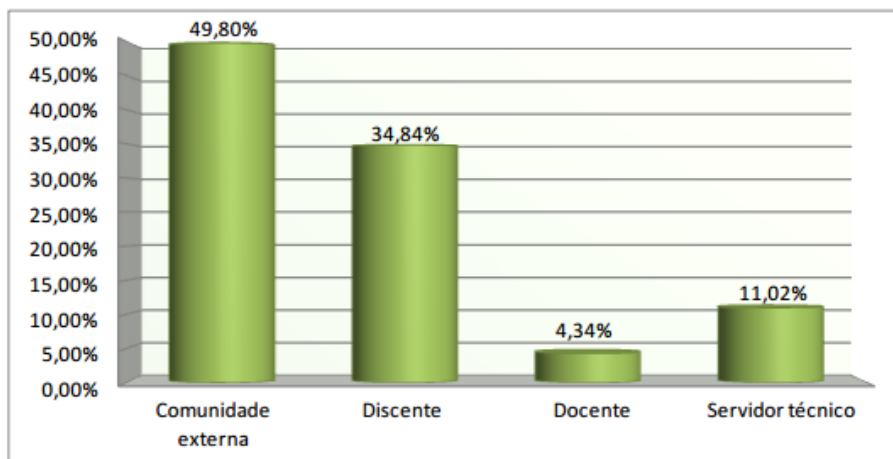
**Gráfico 19 - Demandas por acesso 2º semestre 2014**

Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.17

#### 5.3.4. Demandas por Público

Os dados deste Relatório foram computados de acordo com as seguintes categorias: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa, que engloba prestadores de serviço, ex-alunos e aposentados. É possível observar que a maior demanda está relacionada à divulgação de informações e que o maior público é o da comunidade externa com 49,80% e logo em seguida os discentes, com 34,84%.

No segundo semestre de 2014, verificou-se um aumento significativo na quantidade de alunos manifestantes, de 22,06% para 34,84%. Outro fator que apresentou mudança no público atendido diz respeito à mudança na estrutura do CESPE que desvinculou-se da UnB. Dessa forma, a Ouvidoria da UnB deixou de registrar manifestações referentes aquele Centro, que eram a maioria das demandas registradas pela comunidade externa, com isso, o decréscimo foi de 66,83% para 49,80%.

**Gráfico 20 - Demandas por público 2º semestre 2014**

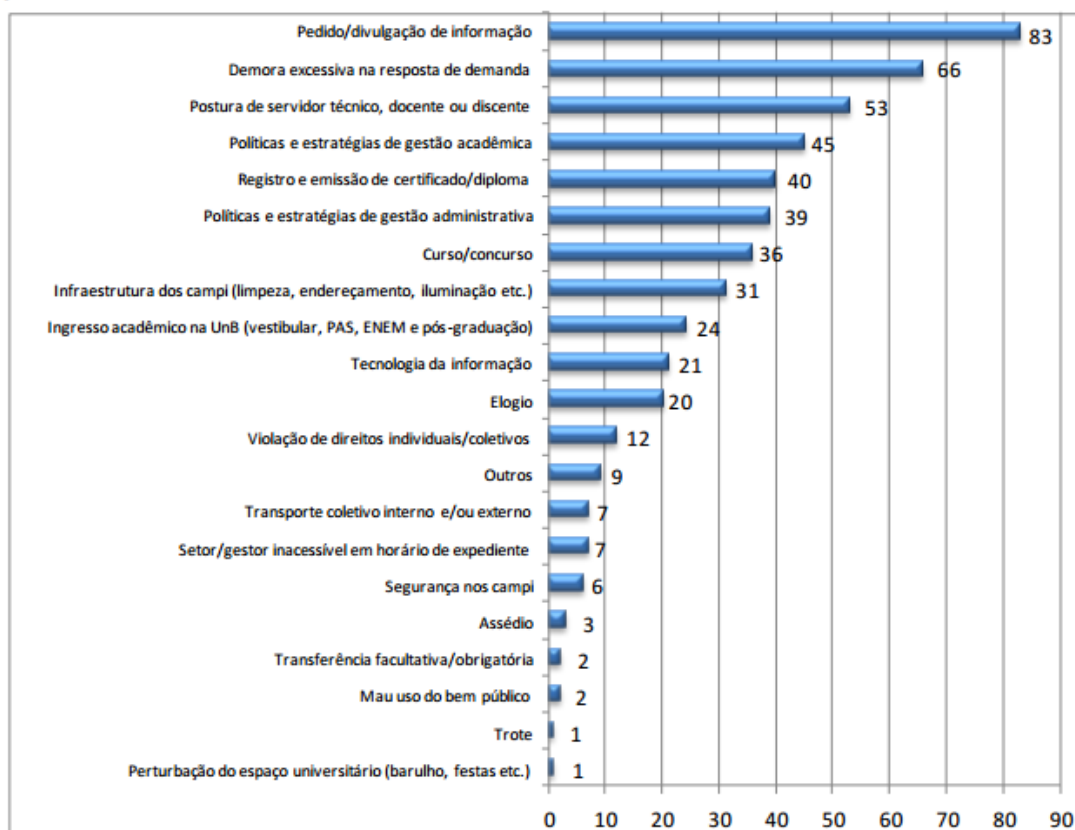
Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.19

#### 5.3.5. Demandas por Assunto

Como consequência das demandas relacionadas ao CESPE não serem mais registradas, o assunto “pedido/divulgação de informação” passou a liderar o ranking de assunto mais requerido, seguido de “demora excessiva na resposta de demanda”. No relatório, a equipe relata o trabalho feito para que os setores da Universidade estejam atentos a atualizações de seus dados, para que as informações sejam amplamente difundidas. Também foi relatado que a publicação da Carta de Serviços da UnB ao Cidadão contribuirá para amenizar esse problema.



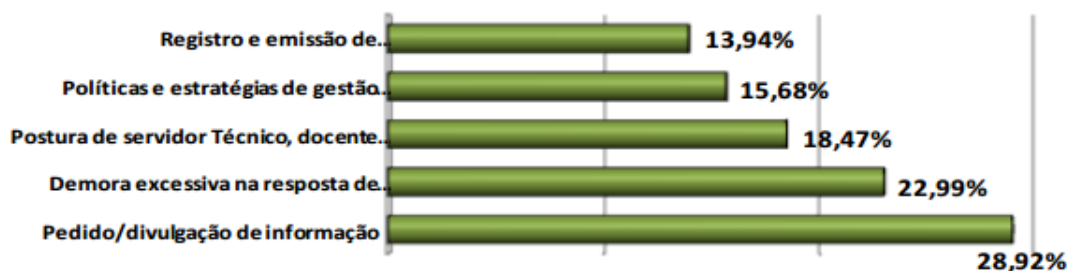
**Gráfico 21 - Demandas por assunto 2º semestre 2014**



Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.20

### 5.3.6. Assuntos mais demandados

O assunto que mais recebeu manifestações nesse relatório, foi “pedido/divulgação de informação”, seguido de “demora excessiva na resposta de demanda”, “postura de servidor técnico/docente”, “políticas e estratégia de gestão e por último, “registro e emissão de diploma”.

**Gráfico 22 - Assuntos mais demandados 2º semestre 2014**

Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.20

### 5.3.7. Setores mais demandados

Nas tabelas a seguir (figuras 18 e 19), estão todos os setores da Instituição que receberam demandas por meio no segundo semestre de 2014, organizados por ordem alfabética. É importante lembrar que a queda no registro de manifestações tem relação com a desvinculação do CESPE com a universidade. Nesse relatório, a Ouvidoria figurou como demandada em 62 manifestações, que não contaram com a necessidade de tramitação para os outros setores.

Figura 18 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2014

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

Fonte: 2º Relatório semestral de 2014, p.21

Figura 19 - Quadro setores mais demandados 2º semestre 2014 cont.

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

FONTE: II Relatório Semestral de 2014 da Ouvidoria

No relatório, eles destacam a Carta de Serviços da UnB ao Cidadão, que teve sua versão final disponível no período de confecção do relatório. A Carta de Serviços aponta algumas das informações mais relevantes da UnB, ela é um documento em permanente construção pelo próprio fazer de sua comunidade. Ao se falar dos mecanismos para medir a satisfação dos usuários, a equipe relata que busca medir a satisfação dos cidadãos usuários a partir do que está consignado nos relatórios de gestão semestrais e no envio de questionário de satisfação.

A formalização do questionário de satisfação junto ao Centro de Informática da UnB tem sido discutida, e enquanto não houver um mecanismo institucionalmente estabelecido, a equipe trabalha com o questionário “Ouvidoria Proativa”, ativo desde outubro de 2014. Ele é encaminhado da demanda do usuário e levanta questões como: meio de acesso para registro da manifestação, vínculo com a universidade, se outras unidades da UnB foram acionadas preliminarmente, qual o grau de satisfação com os atendimentos recebidos, se há sugestões para melhoria dos serviços oferecidos. A partir das sugestões apresentadas pelos usuários, começou-se uma discussão sobre novas propostas para o aprimoramento dos serviços da ouvidoria.

#### 5.4. I Relatório Semestral de 2015

O I Relatório Semestral de 2015 apresenta Expediente, Sumário, Agradecimentos, Apresentação, Base Legal, Equipe da Ouvidoria, Participação da Ouvidoria em Eventos, Dados Estatísticos, Importância do Papel do Consultor e Considerações Finais. Esse relatório aponta os resultados das atividades realizadas no período, atendendo o às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

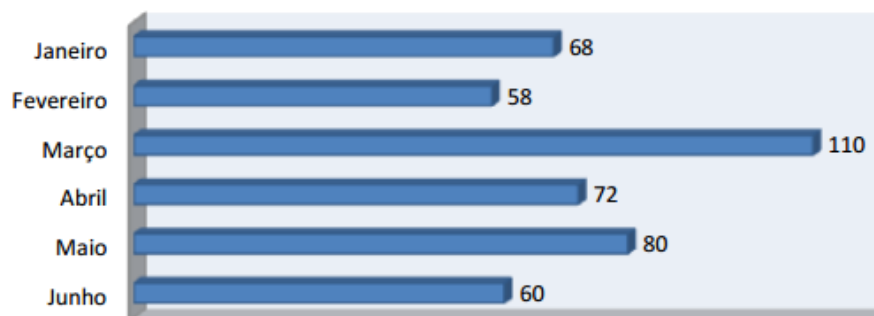
Dando continuidade ao relatório, temos a apresentação da equipe e os relatos dos eventos que a equipe participou durante o período em que ele foi produzido. Foram eles: Internação Compulsória de Usuário de Drogas, em que foram abordados pontos controversos e incontestados referentes ao tema na área médica, na área jurídica ao amparo legal às pessoas com problemas psiquiátricos e a internações voluntárias e involuntárias. Participaram também do 1º Encontro de Ouvidores Universitários da Região Centro-Oeste, que tratou da importância que o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior está dando às ouvidorias, da integração dos ouvidores da região, onde também foram discutidas a importância da criação e implementação das ouvidorias universitárias.

Em relação as estatísticas, o II Relatório Semestral registrou 448 registros de manifestações e apesar de o trabalho ter sido elaborado com o prazo máximo para que as unidades acadêmicas e administrativas da Instituição pudessem responder a todas as demandas pendentes de posicionamento, um total de 50 manifestações registradas ficaram pendentes de respostas. Esse crescimento em relação a relatórios anteriores, está diretamente relacionado ao levado quantitativo de servidores técnicos-administrativos que aderiram ao movimento paredista iniciado na UnB no final de maio de 2015.

#### 5.4.1. Demandas recepcionadas por mês

Durante o primeiro semestre de 2015, é evidente a elevada demanda no mês de março, início do semestre letivo.

**Gráfico 23 - Demandas recepcionadas por mês 1º semestre 2015**

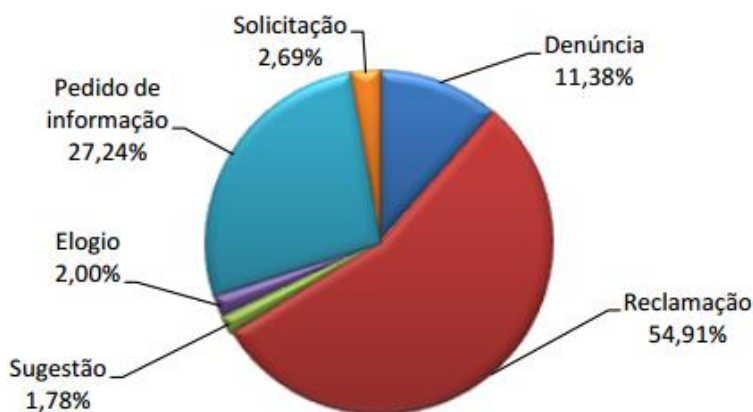


Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.7

#### 5.4.2. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da UnB registra pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação. A manifestação mais recorrente é a reclamação, que neste relatório, atingiu a marca de 54,91% das ocorrências, seguindo do pedido de informação, com 27,24%.

**Gráfico 24 - Demandas por tipo de manifestação 1º semestre 2015**

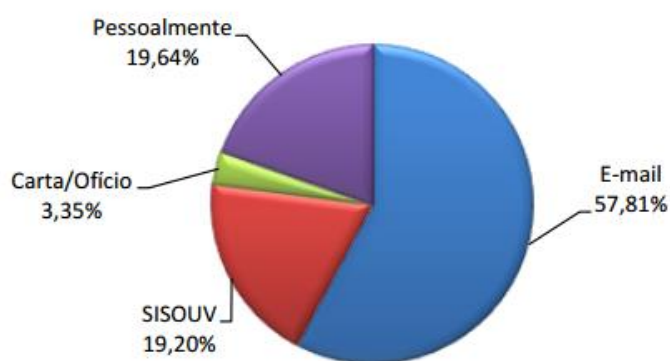


Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.7

#### 5.4.3. Demandas formalizadas por acesso

As demandas podem ser registradas via o sistema eletrônico SISOUV, pessoalmente, por carta ou por e-mail. A forma de acesso mais utilizada, novamente, foi o e-mail, que foi utilizado 259 vezes, ou seja, em 57,8% das manifestações do primeiro semestre de 2015. O SISOUV teve um total de 19,20% praticamente empatado com as manifestações realizadas pessoalmente com 19,64% do total.

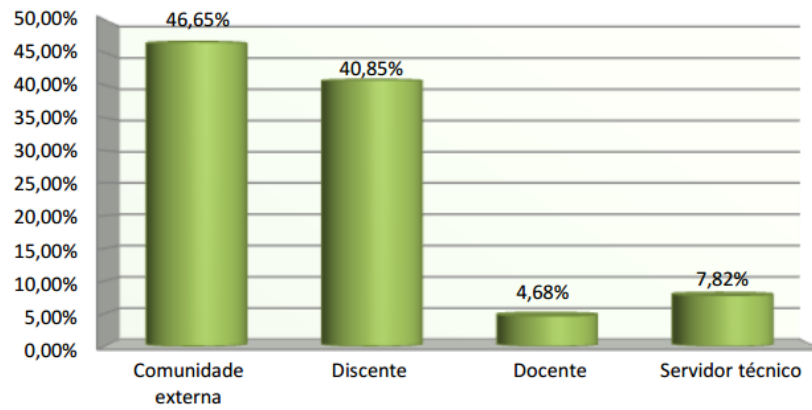
**Gráfico 25 - Demandas formalizadas por acesso 1º semestre 2015**



Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.8

#### 5.4.4. Demandas por público

Os dados apresentados neste Relatório foram computados considerando as categorias: discente, docente, servidor técnico e comunidade externa, que engloba prestadores de serviço e ex-alunos. Mais uma vez a maior demanda está associada à divulgação de informações, razão pela qual o maior público é o da comunidade externa com um total de 46,65%, seguido pelos discentes, com 40,85%.

**Gráfico 26 - Demandas por público 1º semestre 2015**

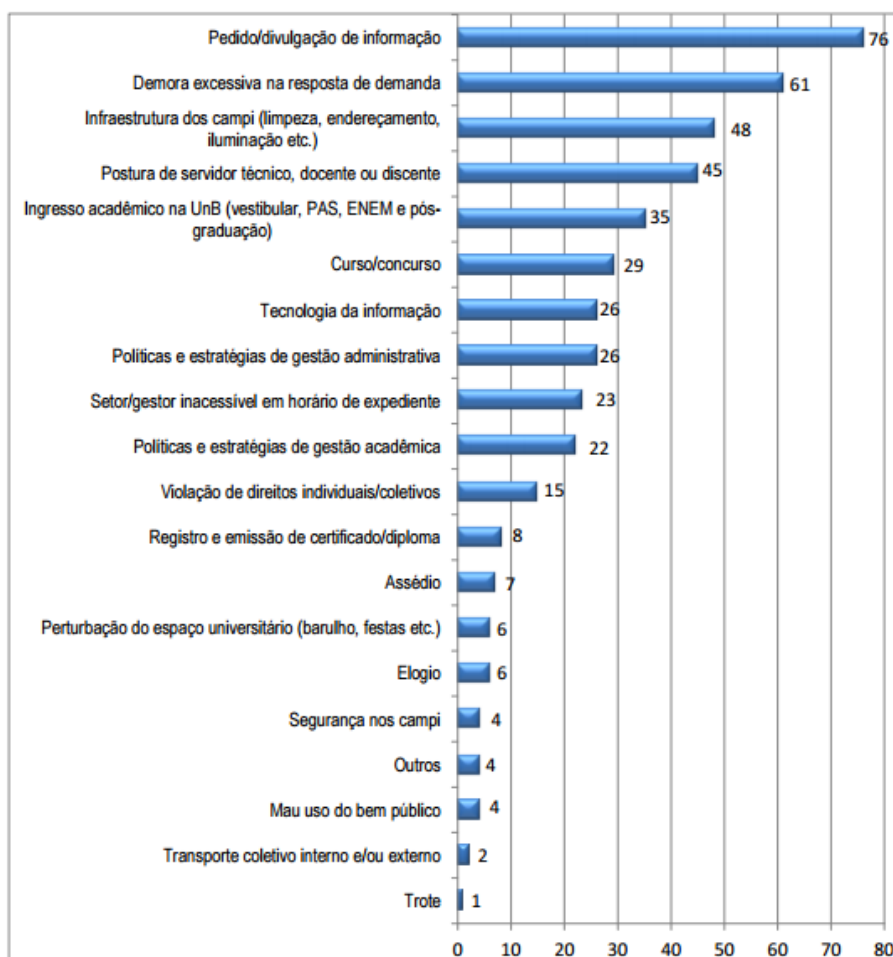
Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.8

#### 5.4.5. Demanda por assunto

No gráfico 27, temos todas as demandas recebidas no período em que o relatório foi feito e em quais assuntos as demandas são arquivadas. O maior número de demanda por assunto é novamente de pedido/divulgação de informação.



Gráfico 27 - Demandas por assunto 1º semestre 2015



Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.9

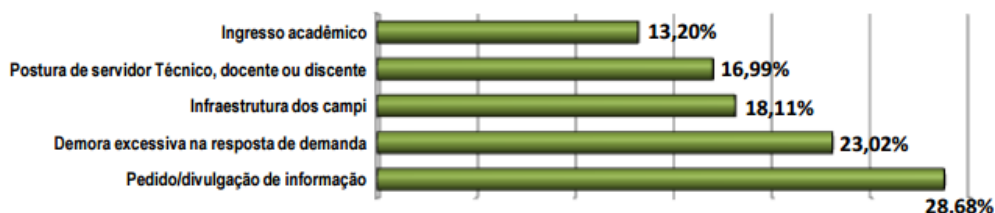
#### 5.4.6. Assuntos mais demandados

Novamente, os assuntos mais demandados são “pedidos/divulgação de informação” e “demora excessiva na resposta de demanda”. Os indicadores depõem negativamente em aspectos importantes na perspectiva da gestão administrativa dos setores no âmbito da Universidade porque demonstra que princípios básicos da Administração Pública estão requerendo atuação mais eficiente por parte dos gestores. A demora excessiva na resposta da demanda implica, entre outras coisas, o mau uso dos recursos públicos e pouco controle nos resultados.

O quinto item, “ingresso acadêmico na UnB”, pela primeira vez entra como assuntos mais demandados no relatório e isso conta como um indicador positivo, uma vez que demonstra interesse por parte da comunidade externa, de como ingressar na Universidade de

Brasília. Desse modo, é imprescindível que os dados publicados nas respectivas páginas na internet estejam sempre atualizados. A publicação da Carta de Serviço da UnB ao Cidadão tem contribuído para amenizar tal problema.

**Gráfico 28 - Assuntos mais demandados 1º semestre 2015**



Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.10

#### 5.4.7. Setores mais demandados

Na tabela a seguir (figura 20), estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no primeiro semestre de 2015, organizados por ordem alfabética. Novamente, foi lembrado a queda no registro de manifestações referentes ao CESPE por conta de sua desvinculação com a Universidade.

A própria Ouvidoria da UnB figurou como demandada em 65 manifestações e de modo geral, o quantitativo de manifestações entre os setores administrativos e acadêmicos da Universidade no presente semestre foi pouco alterado em comparação ao relatório anterior. O aumento das manifestações nos seis decanatos não foi relevante se comparado ao semestre anterior, porém o Decanato de Gestão de Pessoas continua aumentando seu percentual de manifestações e os Decanatos de Extensão e de Pesquisa e Pós-Graduação tiveram diminuição de suas demandas.

A Faculdade do Gama teve uma drástica diminuição de seu percentual de manifestações com relação ao semestre anterior: de 23 para apenas 1 manifestação, indicando algum fato pontual no período. O Instituto de Ciências Humanas teve uma queda de 10 para 0 manifestações. A Secretaria de Administração Acadêmica teve um crescimento de 49 para 54 manifestações e o Hospital Veterinário teve alteração em seu quantitativo de manifestações que cresceu de 2 para 8.

**Figura 20 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2015**

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

Fonte: 1º Relatório semestral de 2015, p.11

**Figura 21 - Quadro setores mais demandados 1º semestre 2015 cont.**

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

FONTE: I Relatório Semestral de 2015 da Ouvidoria

Nas considerações finais do I Relatório Semestral de 2015 é destacado o importante trabalho de mídia organizacional que vem sendo feito pela Ouvidoria, ao levar à Administração da Instituição as solicitações de adoção de providências para a melhoria do serviço prestado de modo específico e geral. A constante qualificação da equipe e as ações para que os resultados sejam mostrados nos relatórios semestrais a fim de possibilitar à gestão

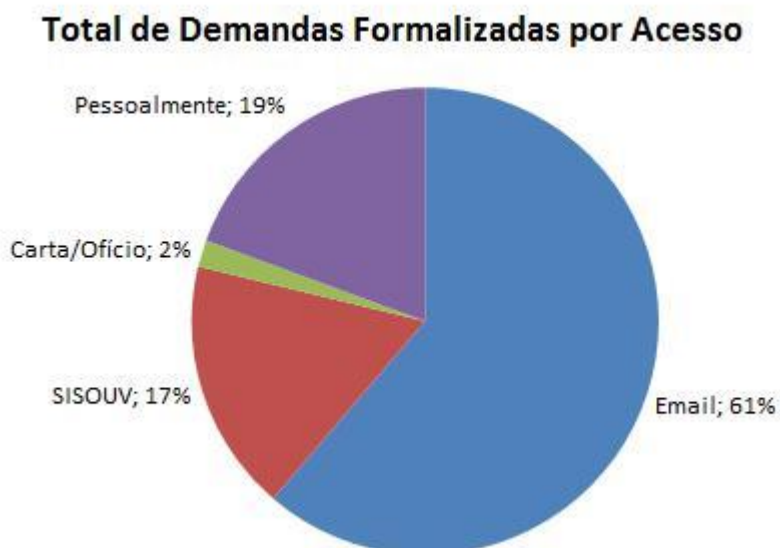
superior a solução pontual dos problemas apresentados por meio das manifestações dos usuários de ouvidoria.

## 5.5. Análise da Autora

A partir dos relatórios, uma síntese de todas as demandas recepcionadas ao longo dos quatro períodos analisados. Esses gráficos trazem uma visão macro dos números e poderão ser utilizados para fomentar a busca de intervenções mais adequadas para um serviço de melhor qualidade. Eles poderão ser usados como referenciais para a construção de um processo alternativo para a Administração Acadêmica e Administrativa melhorar a gestão.

### 5.5.1. Total de demandas formalizadas por acesso

Nos quatro relatórios analisados, a Ouvidoria recebeu um total de 2134 manifestações, que foram feitas, em ordem decrescente, por e-mail num total de 1308 manifestações, seguida por demandas feitas pessoalmente com 414 manifestações, pelo sistema SISOUV com um total de 373 manifestações e por último as manifestações feitas porta/ofício que totalizam 39 ao longo desses dois anos. Com esses números e de conforme o que analisamos no decorrer do relatório é de extrema urgência que a Ouvidoria da UnB trabalhe junto ao CPD para a manutenção e melhoria do Sistema SISOUV que só é usado em 17% das manifestações feitas na Ouvidoria.



**Gráfico 29 – Total de demandas formalizadas por acesso**

Fonte: Dados da pesquisa

#### 5.5.2. Total de demandas por tipo de manifestação

No total, 59% das manifestações, foram reclamações (1254 reclamações) feitas para Ouvidoria num período de dois anos. Em segundo lugar, temos os pedidos de informação com um total de 590 manifestações e em seguida temos 169 manifestações relacionadas à denúncia, 70 elogios, 32 sugestões e 12 solicitações feitas a Ouvidoria. Essa quantidade de manifestações de reclamações é um dado que pode significar um grande problema administrativo na Universidade ou é um problema relacionado à percepção da Ouvidoria pelos seus usuários.

### Total de Demandas por Tipo de Manifestação

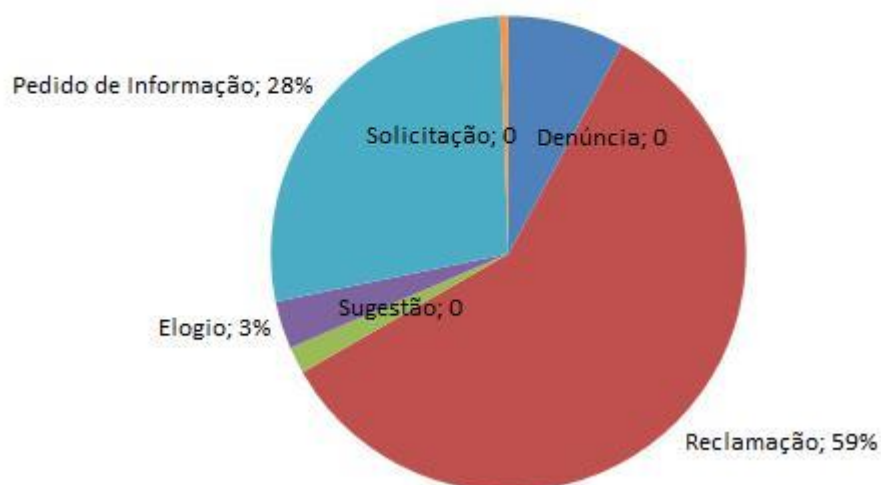


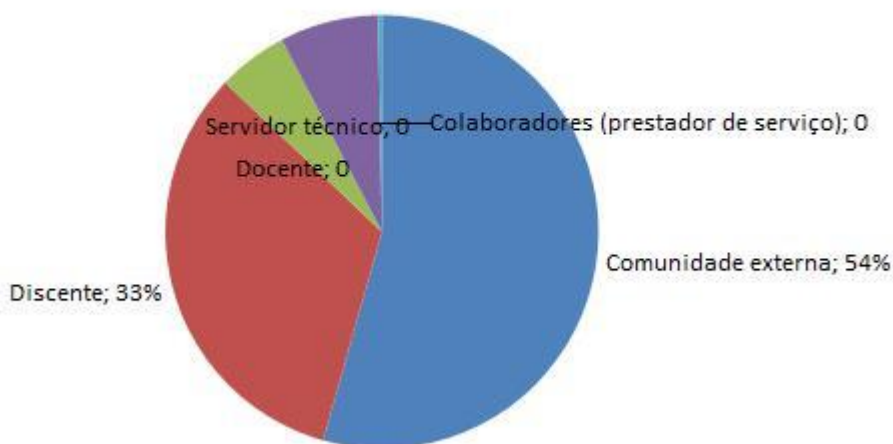
Gráfico 30 – Total de demanda por tipo de manifestação

Fonte: Dados da pesquisa

#### 5.5.3. Total de Demandas por público

Um total de 1.161 manifestações foram provenientes da comunidade externa, totalizando 54% das demandas. Em seguida, os discentes fizeram um total de 698 manifestações a Ouvidoria, os servidores técnicos fizeram 158 e os docentes 112 manifestações. Os prestadores de serviço tiveram somente seis manifestações ao longo do período. Parte do percentual do público está ligada as grandes quantidades de manifestações que eram recebidas pelo CESPE. Com a sua desvinculação, ocorreu uma um decréscimo no último relatório, porém ao longo desses dois anos que foram analisados, a comunidade externa foi o público que mais encaminhou manifestações.

## Total de Demandas por Público



**Gráfico 31 – Total de demandas por público**

Fonte: Dados da pesquisa

### 5.5.4. Total dos Setores mais Demandados

Os seis setores mais demandados ao longo desses quatro relatórios totalizam 1100, que representa mais da metade das demandas. O CESPE é o setor que mais recebeu demandas ao longo dos relatórios e juntamente com o Cebraspe, eles receberam 426 manifestações. O SAA é o segundo setor mais demandado, seguido pela própria Ouvidoria. A Biblioteca Central, a Prefeitura do Campus e o Cebraspe vem logo em seguida. Com a desvinculação do Cespe e Cebraspe da UnB, essa ordem será alterada e novos setores da universidade serão os mais demandados, o que pode ser considerado em um aspecto positivo, pois a Ouvidoria terá novos setores da universidade com manifestações, onde ela poderá trabalhar para a melhoria da UnB.



<b>Demanda por Setor (Total dos últimos 4 relatórios)</b>		
<b>Setor</b>	<b>Sigla</b>	<b>Quantidade Total</b>
Centro de Seleção e de Promoção de Eventos	CESPE	312
Secretaria de Administração Acadêmica	SAA	222
Ouvidoria	OUV	187
Biblioteca Central	BCE	136
Prefeitura do Campus	PRC	129
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos	Cebraspe	114

**Figura 22 – Total dos setores mais demandados**

Fonte: Dados da pesquisa

#### 5.5.5. Total dos assuntos mais demandados

Os seis assuntos mais demandados ao longo desses quatro relatórios totalizam 1344, que representa mais da metade das demandas. A manifestação mais recebida foi “pedido/divulgação de informação” com um total de 348 solicitações. Informações sobre “curso/concurso” receberam 278 solicitações e a “demora excessiva na resposta de demanda” recebeu 236 manifestações.

É importante ressaltar algumas limitações em relação a construção dos relatórios que aqui foram analisados. Dentro dos assuntos demandados, no relatório 1/2013, Assédio foi colocado na categoria "Postura/Assédio de servidor técnico, docente ou discente, o que inviabiliza a contagem total das manifestações, por aparecer em diferentes categorias. Alguns itens também não aparecem em todos os relatórios e não se sabe se é por falta de manifestações ou se eles foram excluídos ou anexados a outras categorias, como por exemplo “transferência facultativa/obrigatória” e “transporte coletivo/interno e/ou externo” que não apresentam valores em todos os relatórios.

Demanda por assunto (Total dos últimos 4 relatórios)	
Pedido/divulgação de informação	348
Curso/concurso	278
Demora excessiva na resposta de demanda	236
Postura de servidor técnico, docente ou discente	210
Infraestrutura dos campi (limpeza, endereçamento, iluminação etc.)	146
Registro e emissão de certificado/diploma	126

**Figura 23 – Total dos assuntos mais demandados**

Fonte: Dados da pesquisa

## 5.6. Entrevista com a equipe da Ouvidora

As entrevistas foram feitas na própria Ouvidoria e o principal interesse era entender a Ouvidoria da Universidade de Brasília por meio da fala de suas funcionárias. Além disso, era de suma importância entender seu funcionamento, fluxos internos e externos e relação com a comunidade Universitária. A entrevista foi pequena (e com perguntas abrangentes em anexo) para que as funcionárias tivessem liberdade nas respostas. Foi importante criar uma relação anterior, pois o fato de as entrevistadas estarem em seu ambiente de trabalho poderia ter sido inibidor em vários aspectos.

Destacamos a importância de uma boa relação com o entrevistado, para que possamos conseguir as informações desejadas, pois tendo feito a entrevista na Ouvidoria, poderíamos ter tido problemas relacionados à pressão do tempo para voltar as suas atividades diárias e com uma possível autocensura, relacionada ao que o entrevistado pudesse ter as suas informações usadas de forma indevida, contra ele.

A primeira entrevista foi feita com Eurides Araújo Costa Pessoa, Ouvidora da Universidade de Brasília desde 2013, no dia cinco de novembro de 2015, às 13h e 30 minutos, na sala da Ouvidoria da Universidade de Brasília, localizada na Biblioteca Central dos Estudantes. Durante a entrevista, ela explicou como funciona a Ouvidoria da UnB, primeiramente em relação às manifestações recebidas e logo depois, sobre o que a Ouvidoria faz na Universidade. De início, a Ouvidora deixou clara a importância de se manifestar na

Ouvidoria, perante algum acontecimento. A Ouvidoria só pode agir a partir de demandas, ela não tem o poder de gerar manifestações como atitude própria.

“A ouvidoria não gera uma manifestação por atitude própria. O que a ouvidoria faz é: mediante a quantidade de casos, que são recepcionadas, a gente apresenta sugestões para a administração superior, ou para as diversas unidades, diretores de áreas, unidades administrativas e acadêmicas, de que aquele serviço precisa ser melhorado, porque o cidadão tem reclamado, e aí a gente se reúne com os diretores de área e diz: “Olha, temos essas reclamações”, então a efetividade do trabalho se dá quando a gente percebe que, a partir das manifestações apresentadas, reclamações, denúncias, se modificam serviços no trabalho com foco de melhorar para o cidadão.” (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

As sugestões são de grande importância para o desenvolvimento organizacional da UnB, pois a partir desse grande número de manifestações e conseqüentemente, das sugestões, são modificadas rotinas no trabalho com o objetivo de melhorar os serviços para o cidadão, nessas situações é percebida uma efetividade no trabalho que a Ouvidoria faz. Também foi destacado que já são vistas melhorias no trabalho feito, após terem sido feitos ajustes em serviços prestados pela FUB e por busca de possibilidades de melhoras efetivas na resolução dos problemas.

A Ouvidora ainda destaca que tudo que vise à melhoria do trabalho, da prestação de serviço para o cidadão, a Ouvidoria pode sugerir, pode atuar e pode propor. Na relação com as denúncias, o trabalho é de canal entre o manifestante e o setor denunciado. A Ouvidoria não pode fazer nenhum tipo de juízo de valor e por isso seu trabalho é somente de mediação, contando que ela tem a obrigação de dar o direito contraditório e ampla defesa ao manifestado.

É importante destacar que todo o trabalho da Ouvidoria, todas as categorizações que eles fazem são baseadas em legislações, seja baseada no Direito Constitucional, no Código Civil brasileiro e no Código Penal. Apesar de não existir nenhuma legislação específica, a Ouvidoria se baseia em estudos existentes que já são aceitos e usados pela legislação brasileira.

Foi também tratado qual o trabalho desenvolvido pela Ouvidora, dentro da Organização. Os casos mais complicados, de assédio, moral, sexual, violência no trabalho, mediação e conciliação de conflitos são casos que são especificamente tratados pela Ouvidora. O trabalho da Ouvidora, além de gerir a equipe, é o de tratar os casos mais delicados. A qualificação da equipe, para a mediação e conciliação foi citada como um aspecto importante do trabalho que vem sendo realizado.

“Nós exercemos um papel híbrido, porque nós não somos só mediadores, o ouvidor não só media, mas também busca a conciliação, porque entendemos que um ambiente saudável precisa de pessoas que estejam no mínimo, se respeitando e conseguindo coabitar no mesmo ambiente.” (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

Ao ser questionada sobre os fluxos organizacionais e comunicacionais existentes na Ouvidoria, a gestora destacou a importância de se ter capilaridade em todas as Unidades e Sub Unidades Administrativas e Acadêmicas da Instituição, para conseguir demandar toda a instituição. Grande parte das Unidades possui um Consultor, que é a ponte entre a Ouvidoria e a Unidade Administrativa/Acadêmica, e que dá um suporte a Ouvidoria em suas demandas. A comunicação oficial feita entre a Ouvidoria e as Unidades é feita por memorando. Dependendo da urgência do caso, podem ser enviados e-mails, contato telefônico e em casos extremos, a Ouvidora se desloca até o local, com o manifestante.

“Para gente ter capilaridade nesses fluxos, na maioria das unidades nós temos uma figura chamada consultor. Quem é esse consultor? Esse consultor é quem acessa a chefia, que sabe dos horários livres da chefia, e busca a chefia para responder a ouvidoria”. (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

Durante a entrevista, a Ouvidora foi questionada sobre as razões pela qual o órgão se considera um instrumento de gestão da UnB e se em algum momento, ela poderia ser uma mídia organizacional. Eurides afirmou que ela considera um instrumento, pois a Ouvidoria tem o trabalho de comunicar o que o cidadão está sentindo para administração da forma que o cidadão comunica.

“Quando o cidadão escreve para a ouvidoria, e ele coloca, em negrito, caixa alta, significa “Eu estou gritando não, eu estou berrando instituição, me ouve”, então a gente entende que a ouvidoria é mídia comunicacional, um instrumento de mídia, quando ela leva, da forma que o cidadão, o jeito que o cidadão está se sentindo, a percepção do cidadão para a instituição, para o gestor, para a unidade, do jeito que ele quer dizer.” (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

Finalizando a entrevista, a Ouvidora foi perguntada sobre a falta de um profissional de Comunicação na Ouvidoria e sobre a sua visão de como um profissional poderia agregar. A Ouvidora destacou que não existe formação específica para se trabalhar em uma ouvidoria. E que competências e características são mais importantes que formação acadêmica.

“O que um Ouvidor tem que ter é o que eu te falei, é empatia, respeito pelo outro, porque quando você é empático, você normalmente desenvolve isso. E realmente você precisa ter um conhecimento bastante diversificado. Não impediria de ter alguém da comunicação, mas, se não fizer o trabalho, com desprendimento, sem emissão de juízo de valor, com empatia, de total subjetividade, mas a primeira coisa que você tem que fazer, acolher, amar o que você faz.” (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

Ao se tratar do trabalho de comunicação na Ouvidoria, a gestora entende que um profissional de comunicação seja necessário para divulgar o trabalho que é feito. Ela acredita que a função do órgão precisa ser divulgada, porque as pessoas ainda têm certo medo.

“A ouvidoria não tem esse papel, esse carácter, nem punitivo, nem discriminativo, nem investigativo. Nosso papel é realmente linkar o cidadão com as várias unidades da Universidade de Brasília, é isso que a gente quer. E o quê que a gente garante para o cidadão, a resposta.” (Ouvidora Eurides Araujo Costa Pessoa)

Também foram entrevistadas as Assessoras Técnicas Flávia Machado e Larissa Matias. Flávia destacou a independência do trabalho na Ouvidoria, pois os procedimentos normais podem ser normalmente encaminhados pelas servidoras. Ela também ressaltou não ver necessidade de um profissional de comunicação dentro da Ouvidoria e que na verdade, a Ouvidoria poderia ter um psicólogo, para dar suporte nas demandas mais complicadas e delicadas, pois um suporte psicológico na Ouvidoria seria essencial. A assessora Larissa, ao ser perguntado sobre a possibilidade de considerar a Ouvidoria, uma mídia organizacional, afirmou:

“A gente trabalha nesse sentido sim. A gente pode, quando fica insatisfeita com alguma resposta, de algum departamento, a chefia daquele departamento, a gente pode se dirigir ao reitor, e solicitar benfeitorias aqui na universidade. Podemos, independentemente de ser acionado ou não, a gente pode ver o que está errado aqui na instituição, e usar a gente mesmo como esse canal de comunicação.” (Assessora Larissa Matias)

Podemos então perceber que a equipe trabalha conjuntamente para melhorar o ambiente universitário, apesar dos percalços que ocorrem durante seu trabalho. É importante ressaltar que as entrevistas serviram de complemento para entender o funcionamento interno do órgão.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desse estudo foi possível compreender o funcionamento da Ouvidoria e qual o seu papel no contexto da Comunicação Organizacional da Universidade de Brasília. A importância que é atribuída à Ouvidoria, no contexto da Universidade, está diretamente relacionada ao seu papel como órgão interno responsável pela informação e transparência de dados de toda a UnB perante a comunidade universitária. Ela trabalha arduamente para que a UnB possa ser transparente.

Ao se pensar em como a Ouvidoria pode ser uma interface de comunicação entre a comunidade universitária e a instituição, é destacado como o trabalho da ouvidoria pode ser categorizado como uma mídia organizacional e como, além de mediar, ela trabalha a partir das manifestações recebidas, às quais atribui sentido e ressignifica para sugerir à Reitoria mudanças e melhorias no contexto universitário.

Ao se analisar os relatórios, desconhecendo previamente a realidade local, não se imagina a quantidade de trabalho ali dispendida. O serviço é feito ativamente, utilizando os mesmo processos internos que ocorrem na universidade, como memorandos e sistemas, mas ao sinal de qualquer empecilho, a equipe cria novos meios para que não ocorram atrasos na entrega do feedback das demandas, como a criação de um e-mail que ainda não é institucional, ligações diretas para as unidades administrativas e até o próprio deslocamento das funcionários a diversos locais da universidade, no caso de demandas urgentes.

Independentemente de realizarem um bom trabalho, ainda há o que ser acrescentado nos serviços prestados. Ainda que, nas entrevistas, não ter sido bem aceita a questão relacionada à possibilidade de se trabalhar junto a um comunicólogo, acreditamos que seria um profissional que poderia ajudar no processo a aperfeiçoar o relacionamento com a comunidade. Apesar de hoje a Ouvidoria ser vista principalmente como um espaço de mediação pela sua equipe e como um setor de reclamações para a comunidade universitária, ela tem todo o potencial para ser trabalhada como mídia organizacional da Universidade, para ser uma interface de comunicação.

Os principais resultados apresentados ao longo do relatório estão relacionados às mudanças sugeridas pela equipe da Ouvidoria à Reitoria, que foram produzidas a partir das análise feita pelo órgão das manifestações apresentadas ao longo do tempo. Em anexo, temos um memorando em que a Ouvidoria prepara uma compilação de demandas e sugestões que podem ser implantas pela Universidade.

## 6.1 Sugestões

A Ouvidoria ainda tem muito trabalho a fazer e existem algumas sugestões para desdobramentos futuros.

Primeiramente, a realização de uma pesquisa de imagem junto a comunidade universitária para que a Ouvidoria tenha acesso à imagem que ela lhe atribui.

Do ponto de vista técnico, um trabalho de parcerias pode ser incrementado, por exemplo, com a Faculdade de Comunicação e com o Instituto de Psicologia. Com a FAC, seria possível fazer uma parceria com a turma de Assessoria e Consultoria em Comunicação, do Curso de Comunicação Organizacional, para que fosse feito um diagnóstico e um planejamento de ações de comunicação, que poderia culminar em uma campanha na qual a Ouvidoria fosse apresentada aos seus públicos como um local de mediação de problemas, sugestões e melhorias para a UnB. O Instituto de Psicologia poderia dar o suporte em casos mais delicados, como aqueles relacionados a assédio, que necessitam de um acompanhamento especializado.

## REFERENCIAS

17th BLED ECOMMERCE CONFERENCE EGLOBAL. Bled, Slovenia, 2004. Hybrid organization in high-tech enterprise, Bled, editor, ano.

BAPTISTA, R. D. A comunicação empresarial na introdução de novas tecnologias. **Revista da ESPM**, Vol. 06 Jan/Fev - 1999.

BIAGINI, Liane. **As ouvidorias públicas nas instituições de ensino superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco**. 2013, 171 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública). Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013. Disponível em <<http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/11387>>. Acessado em 08 ago.

CARDOSO, Antônio Semeraro Brito. **Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança**. Brasília: IPEA, 2010. Disponível em <[http://www.en.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td\\_1480%20ouvidoria%20como%20instrumento%20de%20mudana.pdf](http://www.en.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td_1480%20ouvidoria%20como%20instrumento%20de%20mudana.pdf)>. Acessado em 12 set.

Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 25, 2002, Salvador. **Estudos de comunicação organizacional: entre a análise e a prescrição**. Anais Intercom. Salvador, 2002, 15p.

CURVELLO, João José. Estudos de comunicação organizacional: entre a análise e a prescrição1. INTERCOM, 2002. Anais...Salvador, 2002

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo; 4ª edição, Editora Atlas S.A, 2002.

IASBECK, Luiz Carlos Assis, 2010. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**. São Paulo, v. 7, n. 12, pp. 14-24. 2010. Disponível em <[http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re\\_vista12/14.pdf](http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista12/14.pdf)>. Acessado em 02 out.

KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). **Comunicação Organizacional: Histórico, fundamentos e processos**. Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 2009.



LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a Questão da Autonomia**. João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em <[http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubens\\_ouvidoria\\_publica\\_autonomia.pdf](http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubens_ouvidoria_publica_autonomia.pdf)>. Acessado em 28 set.

NACFUR, Anis. **A realidade de uma Ouvidoria**. Campinas: Unicamp, 2014. Disponível em <[https://www.ouvidoria.rei.unicamp.br/textos/A\\_realidade\\_de\\_uma\\_Ouvidoria.pdf](https://www.ouvidoria.rei.unicamp.br/textos/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf)>. Acessado em 27 ago.

NASSAR, Paulo e FIGUEIREDO, Rubens. **O que é comunicação Empresarial**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

**Portal da Universidade de Brasília**. Disponível em <[www.unb.br/sobre/principais\\_capitulos/criacao](http://www.unb.br/sobre/principais_capitulos/criacao)> Acesso em 15 ago.

RIBEIRO, Darcy. **UnB: invenção e descaminho**. Brasília: Editora Avenir, 1978.

SILVEIRA, Artur Edgar Farias. **A Ouvidoria como facilitadora do Processo de Comunicação Organizacional**. Brasília, 31 de agosto de 2008. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-ouvidoria-como-facilitadora-do-processo-de-comunicacao-organizacional/24849/>>. Acessado em 07 set.

WOOD, Thomaz Jr. **Organizações Híbridas**. São Paulo: FGV, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. São Paulo: Bookman, 2003. Disponível em <[https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia\\_da\\_pesquisa\\_estudo\\_de\\_caso\\_yin.pdf](https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf)>. Acesso em 25 ago.

## ANEXO 1

### Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal

#### CAPÍTULO I

##### Seção I

##### Das Regras Deontológicas

I - A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

II - O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no [art. 37, caput](#), e [§ 4º, da Constituição Federal](#).

III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

IV - A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no Direito, como elemento indissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como conseqüência, em fator de legalidade.

V - O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado como seu maior patrimônio.

VI - A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia-a-dia em sua vida privada poderão acrescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

VII - Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

VIII - Toda pessoa tem direito à verdade. O servidor não pode omiti-la ou falseá-la, ainda que contrária aos interesses da própria pessoa interessada ou da Administração Pública. Nenhum Estado pode crescer ou estabilizar-se sobre o poder corruptivo do hábito do erro, da opressão ou da mentira, que sempre aniquilam até mesmo a dignidade humana quanto mais a de uma Nação.

IX - A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas uma ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los.

X - Deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.

XI - O servidor deve prestar toda a sua atenção às ordens legais de seus superiores, velando atentamente por seu cumprimento, e, assim, evitando a conduta negligente. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e caracterizam até mesmo imprudência no desempenho da função pública.

XII - Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, o que quase sempre conduz à desordem nas relações humanas.

XIII - O servidor que trabalha em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação.

## **Seção II**

### **Dos Principais Deveres do Servidor Público**

XIV - São deveres fundamentais do servidor público:

a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;

b) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de

filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;

c) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum;

d) jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo;

e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;

f) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos;

g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;

h) ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal;

i) resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las;

j) zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva;

l) ser assíduo e freqüente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema;

m) comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis;

n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;

o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;

p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;

q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;

r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.

s) facilitar a fiscalização de todos atos ou serviços por quem de direito;

t) exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos;

u) abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei;

v) divulgar e informar a todos os integrantes da sua classe sobre a existência deste Código de Ética, estimulando o seu integral cumprimento.

### **Seção III**

#### **Das Vedações ao Servidor Público**

XV - E vedado ao servidor público;

a) o uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem;

b) prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam;

c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão;

d) usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;

e) deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister;

f) permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores;

g) pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim;

h) alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências;

- i) iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos;
- j) desviar servidor público para atendimento a interesse particular;
- l) retirar da repartição pública, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público;
- m) fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- n) apresentar-se embriagado no serviço ou fora dele habitualmente;
- o) dar o seu concurso a qualquer instituição que atente contra a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana;
- p) exercer atividade profissional aética ou ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso.

## ANEXO 2

Memorando n. 371/2013

Brasília, 3 de outubro de 2013.

Para: Magnífico Reitor

Assunto: sugestões da Ouvidoria decorrentes de manifestações registradas

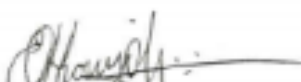
Após cinco meses frente à Ouvidoria da UnB, apresento a Vossa Magnificência algumas sugestões pontuais:

- ✓ que seja mais ágil a emissão de certificados de cursos de extensão e de especialização, bem como que o prazo de emissão seja claro e cumprido;
- ✓ que seja criada política habitacional específica, voltada para a realidade dos servidores da UnB, visando à aquisição de imóveis residenciais;
- ✓ que seja estabelecido e cumprido prazo para resposta aos pedidos de trancamento justificado de matrícula. Apesar de poder ser feito a qualquer tempo, o estudante necessita de uma resposta, positiva ou negativa;
- ✓ que o prazo estabelecido de seis meses para pronunciamento da Universidade sobre os pedidos de revalidação de diplomas seja cumprido;
- ✓ que sejam adotadas com urgência medidas para que os estudantes da UnB possuam prevalência no uso do espaço físico da Biblioteca Central. O índice de permanência na BCE da comunidade externa é crescente, dificultando que os alunos da UnB obtenham lugar para estudar;
- ✓ que seja aumentado, com prioridade, o número de vagas para estacionamento na BCE e no prédio da Reitoria;
- ✓ que sejam realizadas campanhas que tratem do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Regras Deontológicas, Vedações ao Servidor Público, de forma a lembrá-lo do seu papel e do seu comportamento enquanto servidor público da Universidade de Brasília;
- ✓ que a lanchonete da BCE passe a apresentar condições de acessibilidade para portadores de deficiências;
- ✓ que sejam feitas gestões junto ao Governo do Distrito Federal para que haja mais horários de ônibus que saem da rodoviária para a UnB;

- ✓ que a Universidade faça campanhas periódicas com relação ao uso de drogas;
- ✓ que sejam designados seguranças para atuarem no prédio da BCE, objetivando a integridade física dos servidores e alunos que utilizam este espaço, tendo em vista o aumento de registros de furto no interior da BCE;
- ✓ que a lanchonete da BCE adeque seu espaço físico às condições mínimas de higiene;
- ✓ que aumente a iluminação no *Campus Darcy Ribeiro* no período noturno.

Nesta oportunidade, comunico a Vossa Magnificência que em breve será encaminhado o Relatório Semestral de 2013 da Ouvidoria.

Respeitosamente,



Eurides Araujo Costa Pessoa  
Ouvidora



## APENDICE

### Roteiro de Entrevista

- 1) Como funciona a ouvidoria aqui na Universidade de Brasília?
- 2) Como que ocorre a categorização da denúncia?
- 3) Qual a sua função aqui na ouvidoria?
- 4) Quais são os fluxos organizacionais e os fluxos comunicacionais que existem na ouvidoria?
- 5) Você acha que a ouvidoria pode ser trabalhada como uma mídia organizacional da UnB?  
Se sim, como isso pode ser feito?
- 6) Porque vocês não têm nenhum profissional de comunicação? Vocês sentem falta de um profissional de comunicação? Vocês acham que um profissional de comunicação poderia agregar, e como?