

Ouvidoria brasileira:

cenários e desafios

Organização

Maria Ivoneide de Lima Brito
Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller
Luciana Bertachini





Universidade de Brasília

Reitora
Vice-Reitor

Márcia Abrahão Moura
Enrique Huelva

EDITORA



UnB

Diretora

Germana Henriques Pereira

Conselho editorial

Germana Henriques Pereira (Presidente)
Fernando César Lima Leite
Beatriz Vargas Ramos Gonçalves de Rezende
Carlos José Souza de Alvarenga
Estevão Chaves de Rezende Martins
Flávia Millena Biroli Tokarski
Jorge Madeira Nogueira
Maria Lidia Bueno Fernandes
Rafael Sanzio Araújo dos Anjos
Sely Maria de Souza Costa
Verônica Moreira Amado

Ouvidoria brasileira:

cenários e
desafios



Coordenadora de produção editorial
Revisão

Equipe editorial

Luciana Lins Camello Galvão
Anna Luiza V. C. Morato

© 2020 Editora Universidade de Brasília

Direitos exclusivos para esta edição:
Editora Universidade de Brasília
SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
Telefone: (61) 3035-4200
Site: www.editora.unb.br
E-mail: contatoeditora@unb.br

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte
desta publicação poderá ser armazenada ou
reproduzida por qualquer meio sem a autorização
por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

O95 Ouidoria brasileira : cenários e desafios [recurso eletrônico] /
organizadores, Maria Ivoneide de Lima Brito, Ana Claudia de
Almeida Pfaffenseller e Luciana Bertachini. - Brasília :
Universidade de Brasília, 2021.
271 p.

Formato PDF.

Modo de acesso: World Wide Web.

ISBN 978-65-5846-146-3

1. Ouidoria universitária. 2. Ética e cidadania. 3. Gestão por
processos. 4. Conflitos - Administração. I. Brito, Maria Ivoneide
de Lima (org.). II. Pfaffenseller, Ana Claudia de Almeida (org.).
III. Bertachini, Luciana (org.).

CDU 35:378(81)

SUMÁRIO

Prefácio 8

José Geraldo de Sousa Junior

Introdução 16

Maria Ivoneide de Lima Brito

CAPÍTULO 1

Ouvidorias Universitárias e Sistema de Gestão Integrada: estudo de caso no Centro Universitário de Patos de Minas – Unipam 23

Alan Santos de Oliveira

CAPÍTULO 2

Ouvidoria e o poder simbólico: reflexões segundo o conceito de Pierre Bourdieu 44

Alex da Silva Xavier

Nilo Lima de Azevedo

CAPÍTULO 3

Ética e boas práticas na gestão pública: conquistas e desafios da Ouvidoria FMUSP 58

Alice Abi-Eçab

CAPÍTULO 4

Utilização de sistemas informatizados em ouvidoria: práticas em instituições de ensino superior da região sul do Brasil 72

Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller

Caroline dos Santos

Arnaldo Podestá Junior

CAPÍTULO 5

Ouvidoria pública como espaço de participação social: um recorte sobre a pesquisa de satisfação em ambiente hospitalar 91

Ana Karla de Sousa Severo

- CAPÍTULO 6** Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas **99**
Biolange Oliveira Piegas
- CAPÍTULO 7** Perfil e estrutura da Ouvidoria Universitária do Brasil: um estudo entre membros do FNOUH **114**
Carlos Menta Giasson
Éverton Ismael Bourscheid
Juliete Petter
- CAPÍTULO 8** As Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais: processos de trabalho e suas inter-relações **134**
Leila Leal Leite
- CAPÍTULO 9** A racionalidade e a ética na ação administrativa: um olhar para as ouvidorias da Universidade Federal de Pernambuco **152**
Liane Biagini
Denílson Bezerra Marques
- CAPÍTULO 10** Controle social na Administração Pública: instrumento de exercício da cidadania **176**
Luis Victor Leal Leite da Silva
Sérgio Braz da Silva
- CAPÍTULO 11** Algumas reflexões sobre a autoavaliação e a função da ouvidoria de uma universidade comunitária gaúcha **192**
Magna Stela Cargnelutti Dalla Rosa
Laura Scheren Dalpiaz

CAPÍTULO 12 Estado, políticas de avaliação e de controle e alguns efeitos na saúde do trabalhador da UnB: o olhar da ouvidoria **203**

*Maria Ivoneide de Lima Brito
Larissa dos Santos Aguiar*

CAPÍTULO 13 A Ouvidoria Universitária como instrumento de concretização do direito à educação por meio da melhoria na prestação dos serviços públicos **227**

*Paulo Fernando de Melo Martins
Enedina Betânia Leite de Lucena Pires Nunes
Jacqueline Araújo Rodrigues³*

CAPÍTULO 14 A Ouvidoria como copartícipe da gestão da qualidade dos serviços prestados aos usuários do Hospital Universitário de Brasília **239**

*Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Elizabeth Queiroz*

CAPÍTULO 15 A Ouvidoria como espaço de mediação de conflitos na Administração Pública no Brasil **252**

*Rosa Ângela de Brito Falcão
Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro*

Conclusão 264

Maria Ivoneide de Lima Brito

Colaboradores - Equipe da Ouvidoria (UnB) 269

Conclusão

Maria Ivoneide de Lima Brito

As palavras possuem poder inebriante, como, então, utilizá-las para concluir esse livro? Como, mediante o uso dessas, apresentar um capítulo final e as últimas considerações para o presente volume? Na prática, isso não é possível. Essa tarefa, certamente, não é o objeto desse capítulo. Projeta-se o oposto; que as palavras, como sementes, possam ser lançadas em terra fértil e possam reproduzir sonhos, utopias, projetos, ideias, atitudes e hábitos; um novo modo de pensar, de ser e de agir, com um olhar cooperativo e mais humanizado.

Possam voar e voar cada vez mais alto, para a mente e os corações dos atuais ouvidores e da geração vindoura. Resplandecendo, à luz dos direitos humanos, da participação e do controle social, o fomentar da democracia, o espaço da escutatória, do diálogo e da melhoria das práticas pedagógicas inovadoras, para que, na condição de ouvidor-educador, na condição de aprendiz do mundo e, sobremodo, na condição daquele que se utiliza da alteridade, ao olhar o outro, com os óculos do outro, possa colocar em prática, no contexto das ouvidorias, os quatro pilares da educação: o aprender a aprender, o aprender a fazer, o aprender a ser, mas, sobremaneira, o aprender a conviver.

Para que ao conviver nessa sociedade do cansaço (HAN, 2017), construa-se espaço sólido entre a racionalidade e a afetividade, que contemple o homem multifacetado e sua complexidade, o que, nas palavras de Morin (2014), implica em integrar quatro vias, de modo intrínseco e articulado: *i*) a da reforma da organização social; *ii*) a da reforma pela educação; *iii*) a da reforma de vida; e, por fim, *iv*) a da reforma ética no sentido antropológico.

Nessa direção, necessário pontuar a premissa imperativa de que esse profissional carece apresentar qualidades técnicas e gerenciais para a lida em seu cotidiano, o que, entre outras ferramentas, ocorre mediante uma liderança frutífera, embasada no bojo da capacitação e da formação continuada. Para, além disso, a construção de canais de comunicação eficientes, que almejem a melhoria dos processos organizacionais, tendo como pressupostos básicos os princípios fundamentais, bastante explanados no transcurso de todo o livro, em particular, a ética e a proposição da cidadania plena.

Desta feita, a obra em tela debruçou-se em salientar experiências e inquietações que trazem à tona os sinais que demarcam cenários e desafios armados na conjuntura das ouvidorias e das instituições que consolidam tais entidades, a exemplo, para o caso em comento, a própria Universidade de Brasília. Esta, ao estruturar parceria com o FNOUH, acaba, mais uma vez, por se apresentar como trincheira significativa no âmbito das Universidades Públicas Federais, marcando-se, desde o seu primórdio, como relevante proposta acadêmica, cuja função precípua seria:

Diversificar as modalidades de formação científica e tecnológica atualmente ministradas, instituindo as novas orientações técnico-profissionais que o incremento da produção, a expansão dos serviços e das atividades intelectuais estão a exigir. Contribuir para que Brasília exerça, efetivamente, a função integradora que se propõe assumir, pela criação de um núcleo de ensino superior aberto aos jovens de todo o país e a uma parcela da juventude da América Latina e de um centro de pesquisas científicas e de estudos de alto padrão. (RIBEIRO, 1961, p. 8).

Uma instituição à vanguarda do seu tempo que, continuamente, propõe mudanças efusivas no contexto de seu espaço-tempo e no âmbito de sua responsabilidade social, inclusive no que tange à instalação de Ouvidorias no País, sobressaindo-se como a entidade que instituiu a segunda ouvidoria universitária em âmbito nacional do Brasil, em 1993, cujo funcionamento efetivo deu-se até 1997. A partir de então, houve certo silenciamento, voltando a ser reativada e instituída por meio de Regimento Interno aprovado pelo Conselho Universitário, em 2011, consubstanciada na premissa de atuação como espaço institucional que proporciona escuta sensível e atendimento qualificado para o cidadão, inserida em ambiente operacional que envolve os mais diversos públicos e a própria organização, mediante ação e interação com vistas a compreender a realidade que lhe é peculiar e os fatores que poderão impactá-la, a partir de uma visão compartilhada e de planejamento estratégico. Ressaltando-se algumas de suas possibilidades de atuação e transcritas no bojo do livro: efetivo canal de comunicação, instrumento de mediação, de gestão dos serviços ofertados à comunidade, espaço de acolhimento e de difusão dos direitos humanos e, ainda que de forma indireta, de cunho investigativo, almejando-se o aperfeiçoamento da instituição e seus processos.

Nesse sentido, cabível também pontuar o papel do FNOUH, que, desde o seu nascedouro, em 1999, procura consubstanciar o instituto da ouvidoria no acolhimento das demandas da comunidade em que esteja inserida, em particular, no bojo das ouvidorias universitárias e hospitalares. Estas, em essência, apresentam-se como espaço de mudança e de aperfeiçoamento das instituições, ao revelar-lhes suas próprias fragilidades e buscar contribuir para a prevenção destas, na elaboração de melhorias contínuas, a partir do retrato, dados, ao procurar agir com imparcialidade e transparência, sobretudo, no âmbito da mediação e da conciliação de conflitos, à busca de elaboração de políticas públicas educacionais equânimes, uma ação proativa, reflexo da escuta ao cidadão, mediante sistema de gestão integrada e ampla interlocução com a administração.

Com o mesmo olhar, o próprio FNOUH respeita e aponta para a especificidade dos marcadores identitários que constituem as ouvidorias em cada instituição, ou seja, ao retomarmos o questionamento: qual é o papel social da instituição na qual estou inserido? Cada ouvidoria tem encontrado respostas de atuação em consonância com os cenários e desafios que dialogam diuturnamente em sua atuação, ao buscar desmistificar e desmitificar o complexo papel que lhe é atribuído, na tríade: *i)* respeitar o espaço da legalidade impetrando as leis; *ii)* compreender o espaço institucional; e *iii)* observar as necessidades dos sujeitos e suas manifestações.

Conforme delineado no cerne do livro, as ouvidorias públicas apresentam-se como significativos instrumentos de promoção e proteção da democracia participativa no Brasil, importante canal de diálogo entre sociedade e Estado, com o desígnio de buscar melhorias contínuas nos serviços públicos e atuar em prol da concretização do exercício da cidadania. Com acolhimento ao manifestante e tratamento qualificado das manifestações, as ouvidorias recebem, analisam, encaminham, monitoram e avaliam as demandas e, por conseguinte, os pleitos até a resolução e conclusão do tema levantado, podendo atuar de forma ativa com propostas de aperfeiçoamento nos serviços e nos processos internos de seu órgão ou entidade de atuação, em suma, na construção de políticas públicas.

Isso feito mediante a premissa de que as Ouvidorias possuem uma dimensão pedagógica importante, em particular, frente à democracia que se apresenta, não como destino final, mas como uma construção que deve ser realizada continuamente a partir de sua integração com os sujeitos e a própria Ouvidoria, pois os avanços de dado período não significam que não haverá retrocessos. Mas significam que a função pedagógica perpassa o próprio papel da Educação, mediante o horizonte de novas possibilidades e realizações, novos cenários e desafios. Que venham os próximos.

Referências

HAN, Byung-Chul. *Sociedade do cansaço*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

MORIN, Edgar. Os sete saberes necessários à educação do futuro. In: BRASIL. *Educação e sociedade*. Brasília: MEC, 2014.

RIBEIRO, Darcy. *Universidade de Brasília*. Rio de Janeiro: Cent. Bras. Pesq. Educ., 1961.