

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

CAPÍTULO 7

Perfil e estrutura da Ouvidoria Universitária do Brasil: um estudo entre membros do FNOUH

Carlos Menta Giasson¹

Éverton Ismael Bourscheid²

Juliete Petter³

1. Introdução

O presente capítulo foi desenvolvido a partir de pesquisa realizada por meio de formulário enviado para ouvidores de universidades membros do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH) de todo o Brasil. O formulário objetivou reunir informações visando conhecer o perfil dos profissionais que atuam em Ouvidorias universitárias brasileiras, bem como saber sobre a estrutura

¹ Ouvidor da Universidade do Vale do Taquari – Univates. Bacharel em Ciências Econômicas e especialista em Docência na Educação Profissional pela Universidade do Vale do Taquari. *E-mail:* caco@univates.br.

² Graduando de Psicologia pela Univates.
E-mail: ebourscheid1@universo.univates.br.

³ Graduanda de Psicologia pela Univates.
E-mail: jpetter@universo.univates.br.

e recursos disponibilizados pelas Instituições de Ensino Superior (IES) para o exercício dessa atividade.

Já verificada a existência de algumas premissas a fim de instituir um perfil do ouvidor universitário brasileiro na atualidade que por si só já definem nortes para o funcionamento das Ouvidorias nas IES, como o caso do próprio FNOUH, que traz recomendações e elementos importantes para o funcionamento das Ouvidorias que atuam nesse segmento. Buscou-se, a partir disso, problematizar com a literatura pertinente e a pesquisa referida se já existe na prática um consenso sobre o perfil e o funcionamento das Ouvidorias universitárias do Brasil. Porém, de acordo com os resultados da pesquisa, encontrou-se uma fragmentação de perfis, explicitada conforme as nuances de respostas.

2. Fundamentação teórica

Um dos alicerces necessários a toda democracia é a comunicação eficaz, que apresenta um diálogo transparente entre sociedade civil e governo promovendo a participação pública no processo decisório. Conforme o Decreto nº 8.243/2014 configura-se a Ouvidoria pública com um interesse de controle e participação cidadã com a atribuição de tratar reclamações, reivindicações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios concernentes a práticas, políticas e serviços prestados por instituições públicas (BRASIL, 2014).

A Ouvidoria, tanto pública como privada, possui no seu cerne a interlocução e mediação. Um verdadeiro instrumento de participação popular. Não se pode deixar de mencionar nesse contexto a aproximação necessária entre Estado e sociedade civil, que possuem relação intrínseca com os mecanismos de participação social e exercício de cidadania. Urge-se ouvir a população atentamente, suas reais demandas e reivindicações. Tudo isso promulgado por uma espécie de democracia participativa que qualifica a fala das pessoas e que atua junto na melhoria das prestações de serviços tanto na esfera pública como na privada.

Desse modo, há a necessidade de se promover a interlocução constante entre representantes e representados de maneira ativa e permanente sendo elemento central da democracia participativa (MIGUEL, 2017).

A Ouvidoria universitária se trata de uma ferramenta para a democracia participativa, uma vez que proporciona a comunicação de alunos, professores, servidores e comunidade externa com a administração da instituição. Tornando-se um canal de comunicação entre a universidade e seus públicos, a Ouvidoria faz parte de um processo de humanização das estruturas organizacionais (ALMEIDA; FAVA, 2012). Assim, detém o papel de colocar em prática um processo de “resgate à cidadania no âmbito da comunidade acadêmica, criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir seus direitos contribuindo para a formação de cidadãos conscientes quanto ao seu papel junto à sociedade” (VIANA JÚNIOR, 2012, p. 79).

Com a implementação de uma Ouvidoria universitária, os indivíduos têm a oportunidade de participar da gestão da instituição na qual estão inseridos (PODESTÁ JUNIOR, 2017). Segundo o autor, são características imprescindíveis de uma Ouvidoria universitária, a “ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência, poder de decisão, sigilo, conhecimento da instituição e comprometimento do ouvidor e de seus dirigentes” (p. 16). Portanto, a Ouvidoria universitária necessita ser uma ferramenta de comunicação para prestar contas à sociedade, ao poder público, como uma forma de a universidade prestar contas da vida institucional. “Nesse sentido, entende-se que por intermédio das respostas dadas às demandas, especialmente daquelas vindas da comunidade, se coloca em prática não só o poder de participação, mas também o ideal de transparência, de se dar satisfação daquilo que acontece na Universidade” (ALMEIDA; FAVA, 2012, p. 16).

O que torna a tarefa do canal de comunicação da Ouvidoria ainda mais importante é a necessidade de se buscar credibilidade perante a crescente proliferação de canais de comunicação, sistemas cada vez mais numerosos e diversos em uma sociedade extremamente complexa. Nesse emaranhado comunicacional

contemporâneo, a Ouvidoria tem um papel eficaz quando utiliza e maneja de forma adequada suas informações, tornando-as subsídio ao melhoramento institucional e de toda sociedade em que atua, uma vez que, de acordo com Baptista (1999), “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”. Muitas Ouvidorias contam com a responsabilidade de emitir relatórios gerenciais para o núcleo estratégico, cujos resultados podem permitir inovações em processos, produtos e serviços. Constitui-se, assim, em órgão estratégico, favorecendo mudanças e ajustes, em sintonia com as demandas sociais. Nesse contexto, as informações recolhidas pela Ouvidoria auxiliam a analisar os erros, modificar rotinas e agilizar decisões.

As Ouvidorias universitárias surgem a partir do processo de redemocratização do País, que se dá desde 1985, com a Constituição Cidadã de 1988, com o Código de Defesa do Consumidor em 1990 e com a luta de ouvidores e pessoas que veem na Ouvidoria uma possibilidade para a defesa dos direitos humanos (VILANOVA, 2012). A Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) foi pioneira em 1992, e hoje as Ouvidorias já estão presentes entre as instituições de Ensino Superior (IES) públicas, privadas e comunitárias. Nas Instituições de Ensino Superior (IES), o crescimento do número de ouvidorias foi estimulado a partir da aprovação da Portaria Ministerial/MEC n. 1.264 de 17/10/2008, que aprovou a instituição do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), conforme a Lei nº 10.861 de 2004:

O Sinaes tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional. (BRASIL, 2004).

Entre as dimensões para avaliação das IES estabelecidas pelo Sinaes, está a comunicação com a sociedade e as políticas de atendimento aos estudantes. Nesse contexto, tem-se que a ouvidoria universitária está diretamente relacionada à dimensão que trata da comunicação com a sociedade. “A ouvidoria sendo canal de comunicação que abre espaço ao diálogo da instituição com seus diferentes públicos e com a sociedade, possibilita o estabelecimento de relações visando à integração dos processos na IES” (OLIVEIRA, 2012, p. 66).

O FNOUH⁴ surge com o interesse de fomentar as Ouvidorias universitárias brasileiras e anualmente produz recomendações que trazem elementos norteadores para o funcionamento das Ouvidorias nas IES. Recomenda desde a forma de escolha do ouvidor universitário e os requisitos fundamentais à função, perfil do ouvidor, bem como a disposição da estrutura e localização da Ouvidoria universitária, suas atribuições, e cumprimento do Código de Ética dos Ouvidores, constituindo-se em uma referência para a criação de Ouvidorias nas IES do País.

Existem poucas normas e diretrizes específicas para a função do ouvidor universitário, mas as recomendações produzidas no FNOUH trazem elementos que podem orientar o funcionamento das Ouvidorias universitárias, assegurando ao ouvidor universitário mais segurança quanto às suas atribuições e garantias para desenvolvimento do seu trabalho. Quanto à estrutura básica, à localização e aos equipamentos necessários para o funcionamento de uma Ouvidoria universitária, de acordo com documento da FNOU de 2005:

Localização – o ideal é que a ouvidoria esteja localizada numa sala distante da Reitoria, que seja de fácil acesso às pessoas, e que não esteja ligada ao “espaço de poder”. Que seja um ambiente que forneça conforto e discricção, preferencialmente com uma antessala e uma sala para o ouvidor.

⁴ Recentemente, em 2018, houve a alteração do nome e da sigla do fórum, que anteriormente era Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), para a inclusão dos Hospitais de Ensino.

Recursos humanos – quadro de pessoal que seja proporcional à demanda, cobrindo o horário de funcionamento da ouvidoria, que deve possuir, no mínimo, o ouvidor e uma secretária.

Recursos materiais – o adequado é contar com computador, telefone, fax, página na internet, e folder da ouvidoria.

Estrutura – possuir regimento aprovado pelo Colegiado Superior da Instituição.

Instrumentos de registro – formulários, relatórios, caixas de sugestões.

No que se refere ao perfil do ouvidor universitário:

Que o ouvidor Universitário atenda ao(s) seguintes(s) perfis: ser docente ou técnico administrativo da instituição, ter formação superior, conhecer a Instituição (Estatuto, Regimento e outros documentos), ter facilidade de relacionamento, acesso e trâmite em todos os setores da universidade, ter postura ética (conforme Código de ética da (ABO), que não possua vinculações ou exerça atividades político-partidárias, que seja dinâmico, respeite a liberdade de expressão, saiba ouvir, seja proativo e que tenha facilidade de comunicação. (FNOU, 2010).

E no que diz respeito aos mecanismos de eleição ou indicação para escolha do ouvidor universitário não há um consenso nos fóruns. Há quem se manifeste favorável à eleição para esse cargo pelos colegiados superiores e quem se manifeste contrário, alegando que deveria “haver a possibilidade de escolha do ouvidor, tendo em vista sua capacitação para o cargo, e não simplesmente o fato de ser eleito, respeitando a forma como as IES estão estruturadas” (FNOU, 2005). Quanto à garantia de gratificação pela função, de acordo com a mesma carta de recomendação, deve ser garantida uma gratificação com valor compatível com as gratificações dos cargos da IES.

3. Metodologia

Foi escolhida como opção metodológica para o desenvolvimento deste trabalho a pesquisa quantitativa-descritiva. De acordo com Richardson (2017), os estudos quantitativos se configuram a partir da utilização da quantificação para a coleta de informações, assim como para sua análise. Para o autor, de uma maneira geral, na pesquisa quantitativa haverá a coleta de dados que enfatiza números ou ainda informações que poderão ser traduzidas para números.

Já os estudos descritivos são aqueles que se propõem a investigar “o que”, ou seja, buscam descobrir as características de um fenômeno (RICHARDSON, 2017). Segundo Manzato e Santos (2012), os estudos descritivos, em suas diversas formas, trabalham sobre dados colhidos da própria realidade. Para essa operação da coleta de dados são utilizados principalmente como instrumentos, a observação, a entrevista, o questionário e o formulário. De acordo ainda com Castro (1976), a pesquisa descritiva busca capturar e mostrar o cenário de uma situação, expressando-a em números.

A coleta de dados foi realizada por meio da ferramenta Google Forms, a qual permite que o formulário de pesquisa seja preenchido *on-line*. Os formulários foram enviados aos vice-presidentes regionais do FNOUH, que os distribuíram via correio eletrônico aos Ouvidores cadastrados no Fórum. O questionário também foi divulgado no grupo de WhatsApp do FNOUH, que conta com 60 membros de todas as regiões do Brasil. Os dados foram coletados de maio a outubro de 2017 e foi obtido um total de 57 respostas.

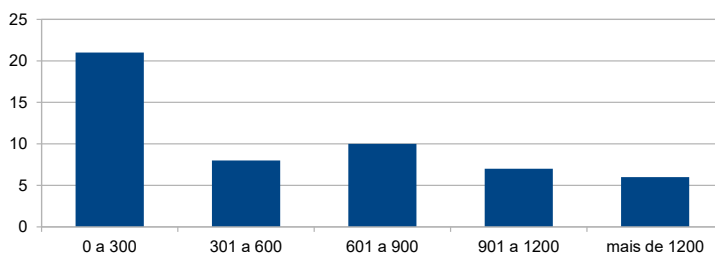
O estudo teve limitações, pois não atingiu de igual maneira todas as regiões do País e não obteve retorno de respostas da Região Norte, tendo preponderância em respostas de ouvidores universitários de instituições do Rio Grande do Sul, que se caracterizam pela forte presença de Instituições Comunitárias de Educação Superior – ICES.

4. Resultados

Do total de respostas, 75,4% foram provenientes da Região Sul e 14% da Região Sudeste do Brasil. Também houve respostas da Região Nordeste e Centro-Oeste. Em relação às características colhidas dos entrevistados destaca-se que 89,5% dos entrevistados são ouvidores e os demais se dividem em auxiliar técnico em Ouvidoria, analista, coordenador de curso e coordenador de relacionamento. Pode-se ressaltar que 50% dos respondentes da pesquisa atuam em Universidades; 28,6% em IES não universitárias; 8,9% em Centros Universitários; e o restante atua em Hospital Universitário, Instituto Federal de Educação, Faculdade e Instituto Federal. No que tange à dependência administrativa, 50% são comunitárias (sem fins lucrativos); 28,6% são públicas; e 17,9% privadas (com fins lucrativos). O restante divide-se em privadas sem fins lucrativos e fundação sem fins lucrativos. Em relação à quantidade de *campi* ou unidades da IES, 35,1% têm apenas um *campus*, 40,4%, de duas a cinco unidades, 8,8% têm de seis a nove unidades e 15,8% apresentaram dez ou mais unidades.

A respeito da quantidade total de demandas atendidas pelas Ouvidorias das IES em 2016, o gráfico a seguir apresenta a variação da quantidade total de demandas. A maioria das Ouvidorias atende até 300 demandas anuais, mas a pesquisa também abrangeu Ouvidorias com números maiores de atendimento.

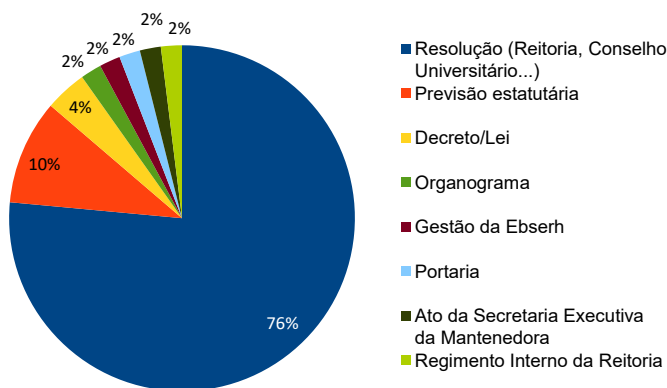
Gráfico 1: Quantidade total de demandas atendidas pela Ouvidoria da IES em 2016



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Ao que remete à formalização da criação da Ouvidoria na IES, 76% são resultado de Resolução de Reitorias ou Conselhos Universitários e outros e em 10% dos casos a Ouvidoria está prevista no Estatuto da IES.

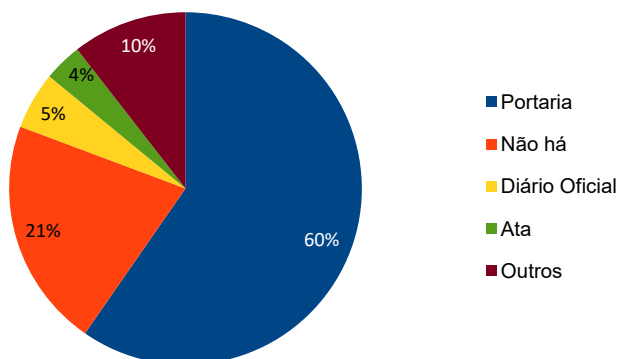
Gráfico 2: Formalização da criação da Ouvidoria na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Em relação à formalização da nomeação do(a) ouvidor(a) na IES, 60% são nomeados por portaria e 21% dos entrevistados alegam não haver formalização da nomeação da Ouvidoria.

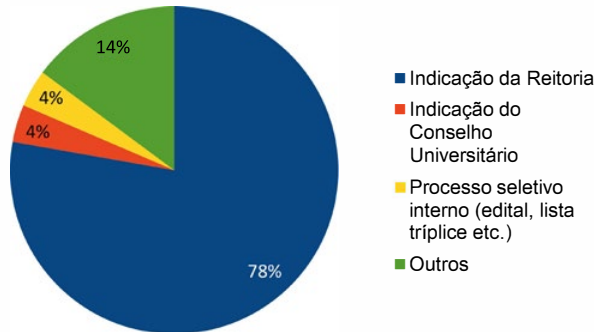
Gráfico 3: Formalização da nomeação do(a) ouvidor(a) na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Sobre a forma de escolha do(a) ouvidor(a) na IES 78% são escolhidos por indicação da Reitoria, com menções a outras formas, como indicação do Conselho Universitário, processo seletivo interno e indicação de outros órgãos de alta gestão.

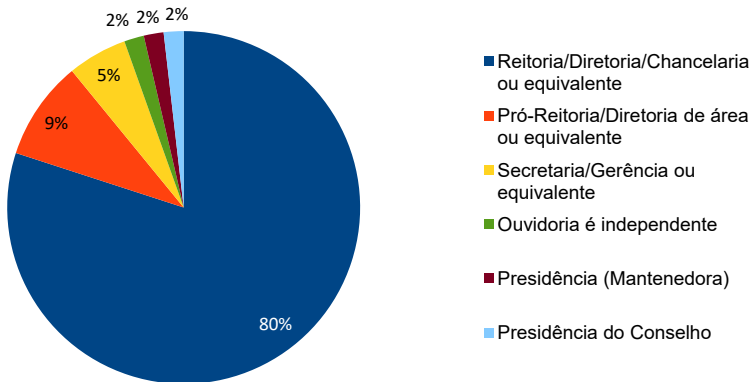
Gráfico 4: Forma de escolha do(a) ouvidor(a) na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

De tal modo, como no gráfico anterior se demonstrou a maciça indicação da Reitoria para cargos de ouvidor(a), conseqüentemente a subordinação hierárquica da Ouvidoria nas IES em 80% dos casos também se reporta à Reitoria, Diretoria, Chancelaria ou equivalente como se demonstra no gráfico a seguir:

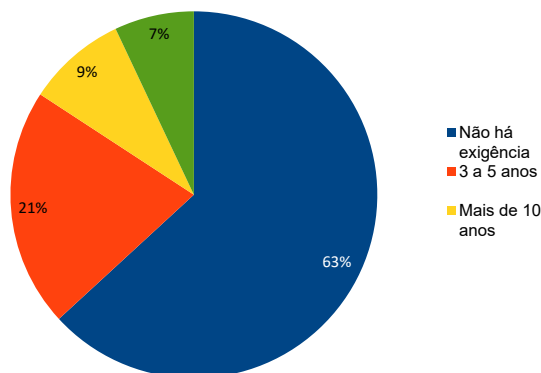
Gráfico 5: Subordinação hierárquica da Ouvidoria na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Em relação à exigência de tempo mínimo de trabalho na IES, para exercício da função de ouvidor, 63% declararam não haver exigência de tempo de labor na instituição, para 21% há a exigência de 3 a 5 anos e 9% exigem mais de 10 anos de experiência para o exercício da função.

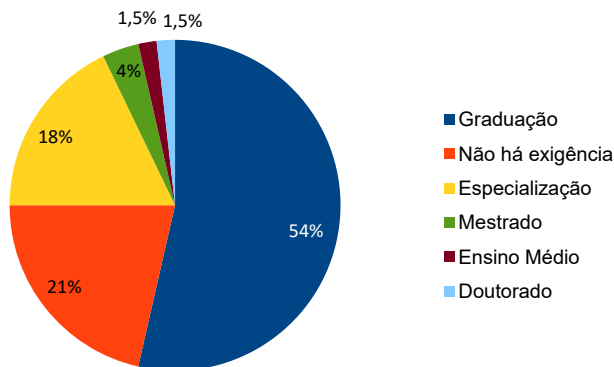
Gráfico 6: Exigência de tempo mínimo de trabalho na IES para exercício da função de ouvidor(a)



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Quanto à formação acadêmica mínima exigida para exercício da função de ouvidor(a) na IES, 54% exigem graduação, para 21% não há exigência e 18% exigem especialização.

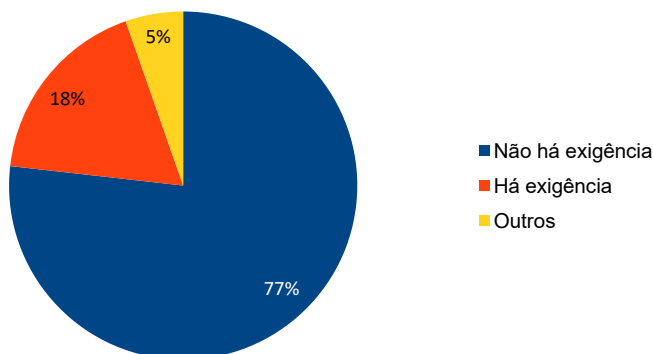
Gráfico 7: Formação acadêmica mínima exigida para exercício da função de ouvidor(a) na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Com relação à exigência de certificação específica para exercício da função de ouvidor(a) na IES, para 77% das IES não há nenhum tipo de exigência de certificação. Para apenas 18% há algum tipo de exigência de certificação.

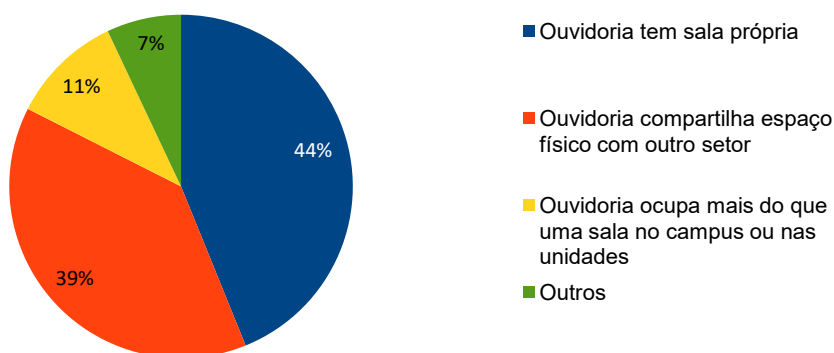
Gráfico 8: Exigência de certificação específica para exercício da função de ouvidor(a) na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Quanto à estrutura física disponibilizada à Ouvidoria na IES, 44% das Ouvidorias têm sala própria, 11% atendem em mais de uma sala e 39% das Ouvidorias compartilham espaço físico com outro setor.

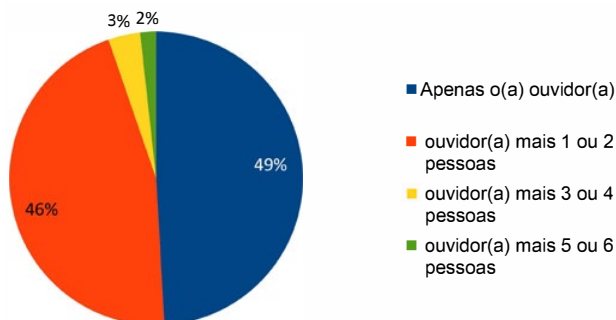
Gráfico 9: Estrutura física disponibilizada à Ouvidoria na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

O tamanho da equipe de Ouvidoria da IES foi questionado, tendo 49% apenas um ouvidor e 46% um ouvidor mais uma ou duas pessoas.

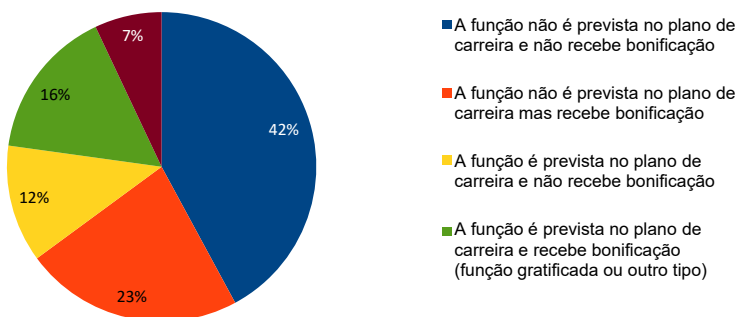
Gráfico 10: Tamanho da equipe de ouvidoria da IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Sobre a bonificação salarial pelo exercício da função de ouvidor(a), 42% dos entrevistados alegam que a função não é prevista no plano de carreira e não recebe bonificação. Para 23% a função não é prevista no plano de carreira, mas recebe bonificação. Para 16% a função é prevista no plano de carreira e recebe bonificação (função gratificada ou outro tipo) e, ainda, para 12% dos entrevistados a função é prevista no plano de carreira e não recebe bonificação.

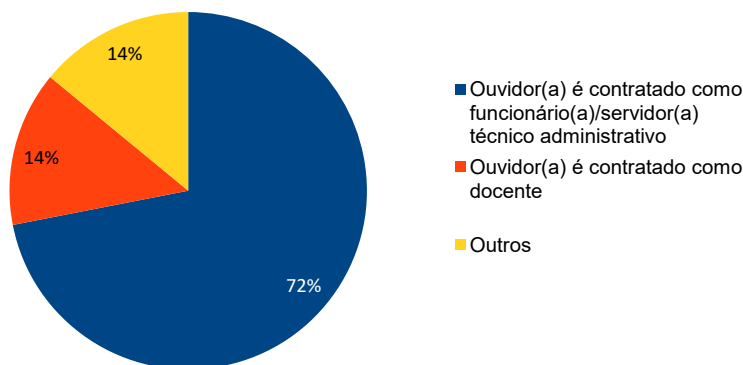
Gráfico 11: Bonificação salarial pelo exercício da função de ouvidor(a)



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Quanto ao tipo de contrato de trabalho do ouvidor na IES, para 72% dos entrevistados o ouvidor é contratado como funcionário/servidor técnico-administrativo, em 14% dos contratos de trabalho o ouvidor é contratado como docente.

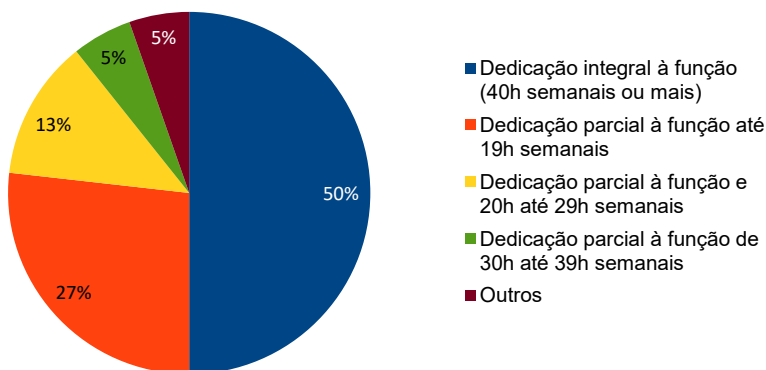
Gráfico 12: Tipo de contrato de trabalho do(a) ouvidor(a) na IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Com relação ao tempo de dedicação à função, 50% dos ouvidores têm dedicação integral à função (40 horas ou mais), 27% têm dedicação parcial à função (até 19 horas semanais), 13% têm dedicação parcial à função (de 20 até 29 horas semanais).

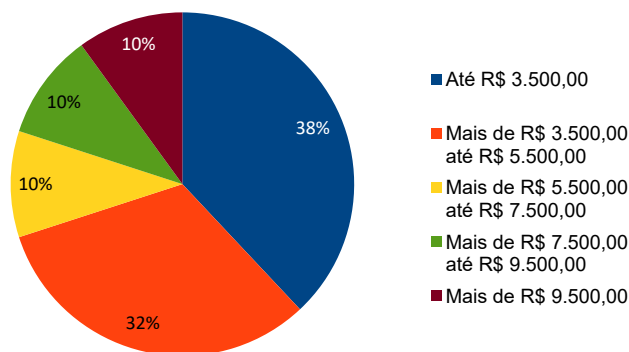
Gráfico 13: Dedicção à função de ouvidor(a)



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

A remuneração dos(as) ouvidores(as), considerando remuneração total recebida, é bem diversificada, conforme o gráfico a seguir:

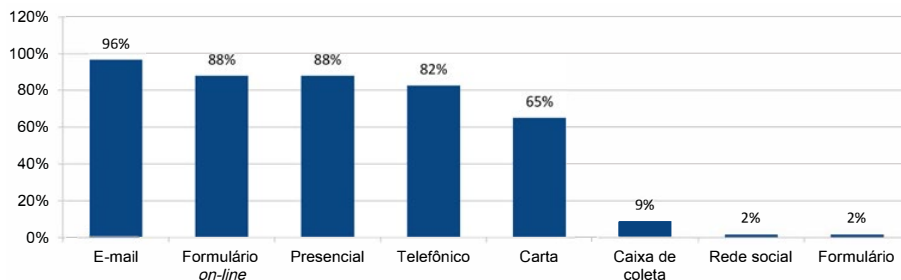
Gráfico 14: Remuneração do(a) ouvidor(a) - considerar remuneração total recebida



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Entre as modalidades mais comuns de atendimento disponíveis nas Ouvidorias universitárias estão o *e-mail* (96%), o formulário *on-line* (88%), o meio presencial (88%), o meio telefônico (82%), as cartas (65%), as caixas coletoras (9%). Apenas 25% delas fazem uso de redes sociais para receber demandas.

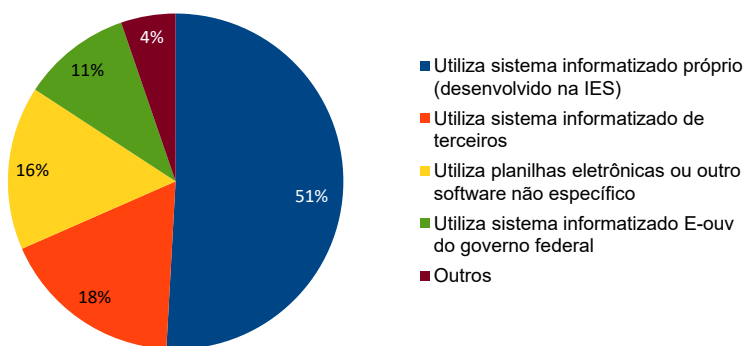
Gráfico 15: Modalidade de atendimento disponível na ouvidoria da IES (selecionar as opções existentes)



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Quanto à utilização de sistema informatizado para coleta e tratamento de demandas na Ouvidoria da IES, 51% utilizam sistema informatizado próprio, ou seja, desenvolvido na própria IES, 18% utilizam sistema informatizado de terceiros, 16% utilizam planilhas eletrônicas ou outro *software* não específico, 11% utilizam sistema informatizado E-ouv do governo federal e 4% utilizam outros.

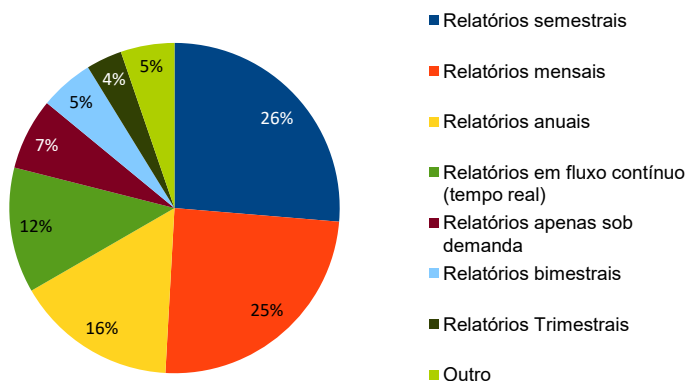
Gráfico 16: Utilização de sistema informatizado para coleta e tratamento de demandas na ouvidoria da IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

Sobre a periodicidade de geração de relatórios de demandas à administração superior ou setores da IES, essa é bem variada, com preponderância de relatórios semestrais e mensais, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 17: Periodicidade de geração de relatórios de demandas à Administração Superior ou setores da IES



Fonte: elaborado pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2017).

5. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo conhecer o perfil da Ouvidoria universitária no Brasil, visto que existem poucas normas e diretrizes específicas para a função de ouvidor universitário e para a estrutura das Ouvidorias universitárias brasileiras. Os resultados apresentados chamam a atenção para a diversidade de respostas e a dificuldade de execução na prática de um perfil de ouvidor universitário. O que não se sabia e foi desvelado na pesquisa é a diversidade de ferramentas utilizadas desde o sistema informatizado para coleta e tratamento de demandas, a variância de bonificação salarial, o tamanho da equipe, a estrutura física e a variada periodicidade de geração de relatórios de demandas à Administração Superior ou setores da IES. Todos esses aspectos demonstraram que existe um caminho a percorrer no que tange à uniformização das práticas, ferramentas de trabalho, estrutura física e reconhecimento do ouvidor universitário nas instituições.

Devido ao fato de mais da metade dos ouvidores universitários entrevistados dizer ter indicação e se reportar hierarquicamente à Reitoria se percebe a vocação estratégica da função do ouvidor universitário em busca também de sua autonomia. Desse modo, o apoio do setor estratégico é necessário, para que os propósitos e objetivos da Ouvidoria universitária sejam alcançados e a importância dela seja reconhecida por toda a instituição e pelo público que direta ou indiretamente é atingido por suas ações. Em síntese, a Ouvidoria para atingir plenamente seus objetivos necessita diretamente de respaldo do setor estratégico (PEREIRA, 2002).

Contudo, para que a Ouvidoria universitária consiga efetuar com eficácia seu papel é necessário que cada ouvidor universitário tenha pleno conhecimento do universo cultural em que atua. Esse acúmulo de conhecimento organizacional eleva a possibilidade, além da vocação estratégica e da responsabilidade social, de a Ouvidoria universitária ser o disparador para ações de bem-estar no ambiente de trabalho. Essa sensibilidade perceptiva perante ao local tem seu

começo com experiência e ambientação no local. Entretanto, de acordo com a pesquisa, na realidade isso ainda é um desafio. De tal modo, mais da metade dos entrevistados declarou não haver exigência de tempo mínimo de labor na instituição. Atuar em um meio de comunicação tão importante urge visão sistêmica e sensibilidade para conseguir detectar as nuances comportamentais de todos os setores, departamentos, clientes e outros para a execução eficaz de suas atividades. Essa ambientação prolongada é fundamental para o processo comunicacional, proporciona segurança, visão sistêmica e entendimento da dinâmica local, pois, segundo Rudiger (1998, p. 56), “as estruturas societárias em que as pessoas vivem determinam o modo como se comunicam e o modo como são influenciadas pela comunicação”.

Os resultados da pesquisa apontam ainda que em poucas IES há a exigência de certificação específica para exercício da função de ouvidor. Acredita-se que a certificação auxiliaria na unificação dos atendimentos, portanto a necessidade de qualificação e formação continuada do profissional de Ouvidoria universitária é evidente. Pode-se concluir a partir do estudo que a Ouvidoria universitária ainda não tem sua estrutura delineada, tampouco tem a devida valorização da função e reconhecimento de sua importância. De acordo com Vilanova (2012, p. 31), “passo fundamental à implantação de Ouvidorias em bases sólidas, garantias de respeito ao cidadão nos seus legítimos direitos e de valorização dos ouvidores” se trata do FNOUH se fazer conhecido pelos dirigentes das IES do País. Por fim, orienta-se também consultas às recomendações das cartas elaboradas pelos participantes do FNOUH, a fim de subsidiar a adequada atuação dos ouvidores universitários em suas atividades, tanto para a implantação de unidade de Ouvidoria universitária como para melhoria das já existentes.

A relevância desses resultados obtidos por meio da pesquisa, concomitante a uma análise de bibliografia especializada como fonte de coleta, permite contribuir para outros trabalhos que ensejam se deter em torno do perfil do ouvidor Universitário Brasileiro.

Referências

ALMEIDA, A. C.; FAVA, A. A Ouvidoria na Universidade Comunitária. In: VILANOVA, F. (org.). *Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência*. 1. ed. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2012. p. 13-18.

BAPTISTA, R. D. A comunicação empresarial na introdução de novas tecnologias. *Revista da ESPM*, v. 6, jan./fev. 1999.

BRASIL. *Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014*. Institui a Política Nacional de Participação Social – PNPS – e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS, e dá outras providências. Brasília, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm. Acesso em: 6 mar. 2019.

BRASIL. *Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004*. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm. Acesso em: 9 abr. 2019.

BRASIL. *Portaria MEC nº 1.264, de 17 de outubro de 2008*. Aprova, em extrato, o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=211137>. Acesso em: 16 abr. 2019.

CASTRO, C. M. *Estrutura e apresentação de publicações científicas*. São Paulo: McGraw-Hill, 1976.

FNOU- VII Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários. 2005, 4 p. Florianópolis.

FNOU- IX Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários. 2010, 3 p. Belo Horizonte.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. *A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa*. Departamento de Ciência de Computação e Estatística – IBILCE –UNESP, p. 1-17, 2012. Disponível em: http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf. Acesso em: 14 mar. 2019.

MIGUEL, L. F. Resgatar a participação: Democracia participativa e representação política no debate contemporâneo. *Lua Nova*, São Paulo, n. 100, p. 83-118, jan. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452017000100083&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 6 mar. 2019.

OLIVEIRA, A. S. de. Ouvidorias universitárias e democracia: conexões, rupturas e desafios. In: FAVA, A. (org.). *Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência*. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2012. p. 57-71.

PODESTÁ JUNIOR, A. Ouvidoria universitária, importante ferramenta de gestão e controle social. In: PODESTÁ JUNIOR, A.; PFAFFENSELLER, A. C. de A.; OLIVEIRA, A. S. de (org.). *Ouvidorias no Brasil e seus desafios: olhares de norte a sul, relatos de experiências em Instituições de Ensino Superior e Hospitais Universitários*. 1. ed. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2017.

RICHARDSON, R. J.; PFEIFFER, D. K. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2017.

RUDIGER, F. *Introdução à teoria da comunicação: problemas, correntes e autores*. São Paulo: EDICON, 1998.

VIANA JUNIOR, H. R. A ouvidoria nas instituições de ensino superior do Brasil: uma abordagem sobre sua aplicação no ponto de vista social, estratégico e mercadológico. In: VILANOVA, F. (org.). *Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência*. 1. ed. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2012. p. 73-86.

VILANOVA, M. de F. V. As ouvidorias universitárias. In: VILANOVA, F. (org.). *Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência*. 1. ed. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2012. p. 19-33.