

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 6

Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas

Biolange Oliveira Piegas¹

1. Introdução

A pluralidade faz parte da existência humana, ou seja, desde sempre os homens convivem com as divergências, sejam elas de cunho religioso, político, moral ou outros, haja vista a nossa condição de seres sociais, cuja essência se constitui e se forma a partir da diversidade, termo esse tão atual e desafiador em nossos dias.

Partindo dessa premissa, reporta-se às relações humanas e aos mecanismos que os indivíduos podem dispor para gerir as diversas situações às quais estão expostos, já que precisam lidar com seus anseios, conflitos e necessidades, na busca de meios que viabilizem a concretização de suas expectativas. É, justamente nessa senda, que as Ouvidorias Públicas² vêm ocupar um lugar de destaque, como espaço

¹ Ouvidora-Geral da Universidade Federal de Pelotas – UFPel. Mestre em Letras, área de linguagens, pela UFPel. *E-mail*: biolange@ufpel.edu.br.

² Para Biagini (2013) a ouvidoria pública é um instrumento de gestão, a qual possibilita mudanças, de forma a garantir a qualidade da prestação dos serviços oferecidos pela instituição, concorrendo, também, para a

de acesso para que os cidadãos se manifestem. Assim, como órgão mediador entre o cidadão e as instituições, a Ouvidoria tem o pressuposto de dar acolhimento àqueles que a procuram, independentemente do canal utilizado.

É sempre importante salientar o papel da ouvidoria como ferramenta e, porque não dizer, como aliada ao fortalecimento da gestão na administração pública, seja no âmbito federal, estadual ou municipal. A partir do momento em que toma ciência de determinados fatos e/ou ações que possam impactar no serviço público prestado, cabe à ouvidoria levá-los ao conhecimento tanto da Administração quanto das áreas envolvidas. Assim, ao ter acesso a essas informações, o gestor tem a possibilidade de agir na adoção de medidas com vistas a possíveis mudanças, em que pese a melhoria e o aperfeiçoamento de políticas vigentes fragilizadas.

Seguindo essa linha, depara-se, atualmente, com um cenário pautado na conscientização dos cidadãos quanto à sua efetiva participação nos processos que envolvem as políticas públicas vigentes. Em outras palavras, há um movimento explícito para que as pessoas não só exerçam seu direito de serem ouvidas, como também, tenham a garantia de que os registros encaminhados aos órgãos competentes ganhem a devida importância e sejam tratados de forma equânime. Afinal, se em nome da transparência é possível, por exemplo, acompanhar como os recursos públicos estão sendo utilizados, é no mínimo desejável que o cidadão não o faça apenas como mero expectador. De nada adiantaria a construção de espaços que permitissem a atuação da sociedade se não lhe for facultada o direito de tomar parte nos processos que a envolvem. Discutir coletivamente sempre será a melhor saída para a melhoria e responsabilização da gestão pública.

Assim, não se pode ignorar que a gradativa transformação e progresso da sociedade permitiram o surgimento de uma nova relação entre o cidadão e as instituições prestadoras de serviços. Nessa esteira, se inserem as ouvidorias

formulação de políticas públicas. Por sua vez, a OGU define a ouvidoria como um espaço aberto para a sociedade, cujas informações trazidas pelos cidadãos auxiliam na identificação de melhorias, proposição de mudanças, indicando, ainda, as situações irregulares.

públicas, principalmente no que diz respeito à abrangência de sua atuação. Entre as mais recentes atribuições destaca-se o caráter de proteção e defesa do usuário, no que diz respeito à garantia da obtenção de uma prestação de serviços adequada e de qualidade. Associada a esse propósito, a ouvidoria também deve agir como facilitadora na interlocução do usuário de serviços públicos com os órgãos da administração pública.

Ainda que a Emenda Constitucional nº 19/1998 regulamente em seu texto sobre a prestação dos serviços públicos em geral, tratando sobre a garantia de atendimento ao usuário e a conseqüente avaliação da qualidade desses serviços, houve a necessidade da criação de uma ponte, de um instituto para mediar e assegurar a efetiva participação dos usuários perante às ações da administração pública. Pois, como sujeitos de direito, não só podem como devem reivindicar a melhoria dos serviços, tendo em vista que as políticas sociais públicas devem estar alinhadas ao interesse da população.

O presente capítulo tem como escopo trazer algumas reflexões sobre o papel das ouvidorias públicas, com base na literatura sobre o tema. Contribuindo com essa proposta, será abordado o caso da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pelotas – UFPel, apresentando alguns aspectos de sua trajetória, cujo caminhar tem sido pautado pelo compromisso de ofertar serviços de qualidade a seus usuários. Cabe dizer que essa discussão será tratada de forma teórica, considerando que esta abordagem “não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos” (NEVES, 1996, p. 1). A intenção é reforçar a importância de dar uma maior visibilidade à atuação das ouvidorias públicas, valorizando-as como espaços que facilitam e medeiam a comunicação do cidadão com as instituições públicas.

2. As ouvidorias públicas (federais) em foco

A abordagem sobre o conceito de ouvidoria pública tem extensa bibliografia (BIAGINI, 2013; FERREIRA; SANTOS, 2011; MARIO, 2011; LYRA; CARDOSO, 2011; VIANNA, 2008). Em vista disso, optou-se por trazer a noção dada pela OGU (2012), para a qual se trata de

uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos. (p. 8).

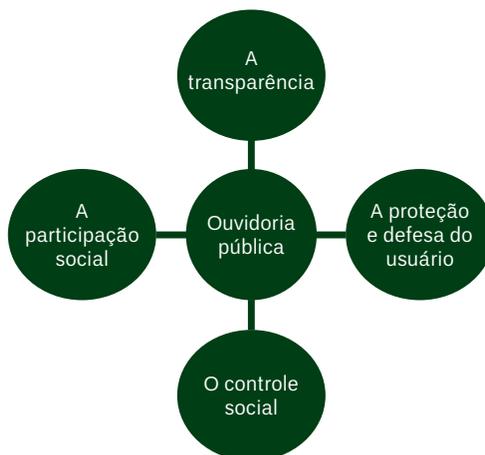
Em que pese a sua importância, o trabalho exercido pelas ouvidorias contrasta entre o registro de um cidadão e a possível expressividade de uma vontade coletiva. Em outros termos, o tratamento de uma manifestação pode levar à deflagração da necessidade de muitos outros cidadãos, assim como, pode acarretar a resolutividade de uma dada situação, simplificando e agilizando determinados procedimentos. Como exemplo disso, pode-se citar o caso de otimização de acesso a determinados espaços físicos cuja falta ou morosidade em sua implementação estaria sendo alvo de queixas por parte de pessoas com dificuldades e/ou deficiências físicas.

De fato, mediante a identificação de fragilidades, cabe ao cidadão fazer valer a sua voz e, para isso, precisa contar com mecanismos que lhe propiciem uma efetiva comunicação com a gestão pública, ancorados na transparência e no foco na melhoria de processos. Esse é o cerne da existência de uma ouvidoria pública: ser capaz de fomentar a participação social, levando ao conhecimento da gestão

as questões que precisam ser discutidas, analisadas e que possam, *a priori*, induzir possíveis mudanças a partir das demandas registradas pelos cidadãos.

A figura a seguir traz uma entre outras tantas possíveis representações das potencialidades de uma ouvidoria pública, destacando-a como instrumento que favorece:

Figura 1: Potencialidades de uma ouvidoria pública



Para melhor compreender as premissas apresentadas na figura 1, é necessário refletir sobre as proposições que cada uma abarca, formando, dessa forma, os ideais basilares de uma ouvidoria pública. Antes disso, é preciso entender que a ouvidoria “oferece a possibilidade de se buscar solução nas situações em que o cidadão não consegue fazer valer seus direitos perante os diversos órgãos da Administração Pública.” (BRASIL, 2007). No entanto, cabe ressaltar que a Ouvidoria não é o primeiro recurso, ou seja, o cidadão deve, antes, reportar-se à instância em que se originou a demanda, na tentativa de que os responsáveis possam prestar o devido auxílio. Caso não obtenha êxito no pleito e, esgotadas outras possíveis alternativas, o cidadão deve procurar a Ouvidoria, a qual é responsável por acolher e fazer os encaminhamentos necessários ao deslinde da situação apresentada.

Pode-se dizer que o ponto de partida se revela no acolhimento às manifestações, estabelecendo um elo entre o usuário e a instituição. Tal procedimento leva

à aproximação e à conseqüente *participação social*, já que, além de possibilitar a abertura de um diálogo, permite que o cidadão obtenha um esclarecimento aos fatos apontados. Dessa forma, a Ouvidoria não só legitima as decisões tomadas pela administração pública como tem por máxima o fortalecimento desta. Afinal, ao criar canais de interlocução, como no caso as ouvidorias, a gestão demonstra que se interessa pelas necessidades dos usuários dos serviços prestados. Para Alves Júnior (2002, p. 42):

A Ouvidoria Pública, no Brasil, assume como característica principal a de ser um instrumento de comunicação da população com a administração pública; está se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos. O ouvidor tanto protege o cidadão, quanto põe a salvo a administração, de críticas injustas e acusações infundadas, pois a boa administração sempre interessa a todos.

No que se refere à *proteção e defesa do usuário*, apresenta-se a figura do ouvidor, que, ao acolher e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos, oportuniza a adoção de ações por parte da gestão a partir das ocorrências registradas, incentivando, inclusive, a criação e sistematização de indicadores para a melhoria dos serviços prestados. Esse processo desencadeia, ainda, um sentimento de confiança na administração pública, pois ao usuário é possível a percepção de que sua voz foi ouvida e de que seu clamor não foi em vão. Ao contrário, contribui para uma possível mudança que deverá, por extensão, beneficiar a outros interessados, haja vista que

As Ouvidorias Públicas são instituições que integram a estrutura dos órgãos prestadores de serviços, e elas servem para acompanhar a prestação destes serviços, zelando pela sua qualidade e pela garantia dos direitos dos usuários. Por isso, cabe a elas receber as manifestações dos usuários que acharem que seus direitos estão sendo violados, podendo elas exigir respostas do órgão, propor medidas para a defesa dos direitos do usuário e mediar situações de conflito entre este e o prestador de serviço. (BRASIL, 2017).

A *transparência*, outra premissa da ouvidoria pública, é perceptível à população, à medida que os órgãos da administração pública investem na qualidade e eficiência dos serviços prestados, dando visibilidade às suas ações. A ouvidoria é parceira para que a gestão pública se aproxime do cidadão, deixando de lado as imposições de uma cultura calcada na opacidade. Para esse novo fazer, é importante que as interações e a própria comunicação se deem por meio de uma linguagem simples, objetiva e clara, de forma que a população sintam-se partícipe desse processo.

O cidadão que exerce seu direito democrático de acompanhar e fiscalizar o bem público contribui para uma boa governança e, de forma indireta, estimula o *controle social*. Quando a ouvidoria acolhe a manifestação do cidadão, ela dá início a uma possível mudança e/ou melhoria da gestão pública, pois, ao estabelecer um elo de comunicação com a sociedade, propicia que esta seja ouvida e, quiçá, tenha seu pleito atendido de forma satisfatória e eficiente. Segundo Barreto e Alves Filho (2016, p. 159), a ouvidoria “é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público”.

3. Uma abordagem acerca da trajetória da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pelotas – UFPel

Embora a instituição das ouvidorias públicas esteja em crescente desenvolvimento, sua atuação ainda gera algumas incertezas. No âmbito das universidades, nos deparamos com uma comunidade acadêmica, envolvendo alunos, técnicos e docentes que ainda desconhecem a função da ouvidoria e seu papel como facilitadora da interlocução entre o usuário e a Instituição de Ensino Superior – IES. Uma das possíveis causas disso recai sobre aspectos como a divulgação e a visibilidade das ouvidorias no contexto universitário. Sob essas circunstâncias, há de se mencionar também que o processo de consolidação das ouvidorias públicas, de um modo geral, é relativamente recente, estando sob constante atualização e aprimoramento.

O caso da Ouvidoria-Geral da UFPel se insere nesse contexto. A proposta para sua criação teve origem no ano de 2012, com a identificação da existência de uma incipiente discussão sobre o tema, sem que houvesse a consecução de ações específicas que possibilitassem a criação do serviço na Universidade. A partir de então, foram realizados contatos com a Ouvidoria-Geral da União e Ouvidorias de Universidades da região, a fim de constituir conhecimento específico e necessário para lograr êxito na implementação de importante serviço de diálogo com a sociedade. Nessa direção, foi encaminhado ao Gabinete do Reitor o documento de “Proposta de Implantação da Unidade de Ouvidoria na UFPel – rumo ao sistema participativo”, apresentando os parâmetros para a criação do setor e a conseqüente incorporação das atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão. Partindo dessa discussão preliminar, instituiu-se, mediante a Portaria GR nº 1.530, de 9 de julho de 2013, a Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas.

Desde então, a Ouvidoria tem atuado como parceira na identificação de fragilidades e/ou potencialidades, assim como na busca de soluções aos problemas encontrados, na democratização de rotinas e nos processos de decisão institucional. Pensando nisso, pode-se afirmar que tais procedimentos contribuem para a oxigenação da Instituição, pois fornecem subsídios necessários às mudanças, as quais, em contrapartida, permitem a qualificação dos serviços prestados pela universidade pública, atuando, também, na melhoria da imagem perante à sociedade.

Ao longo desses cinco anos de existência, a Ouvidoria da UFPel tem procurado se adequar à legislação pertinente, com base nos ditames do artigo 37 da Constituição Federal, relativos ao direito do usuário de acompanhar os serviços prestados pela Universidade. Segundo as orientações da CGU,

a ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos [...] (BRASIL, 2014).

Ora, observar tais princípios significa zelar pela ética e pela integridade de todos que recorrem à ouvidoria, de forma a garantir um tratamento justo e democrático.

Entre os anos de 2013 e 2016, a Ouvidoria recebeu as demandas dos cidadãos por intermédio de *e-mails*, formulário *on-line* e documentos impressos, disponibilizando, ainda, outros canais de comunicação como o contato via telefone e o presencial. Com relação ao atendimento presencial, verificou-se que esse foi marcado pelo público interno, notadamente, estudantes e professores da Instituição. Nesse período, o registro das manifestações apresentou um percentual que oscilou em torno de 30% com relação ao total verificado no ano antecedente.

Na sequência, em fevereiro de 2017, a Ouvidoria da UFPel aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (e-OUV), integrando-se à Rede de Ouvidorias. Tal sistema possibilita, entre outras funcionalidades, que os órgãos federais encaminhem as manifestações cujo assunto seja da competência de outro órgão. Mas, o grande diferencial desse sistema advém do fluxo dinâmico que estabelece, ou seja, a partir do momento em que o cidadão cadastra sua manifestação, ela é imediatamente visualizada pela ouvidoria, a qual, após a devida análise, decide por: encaminhar à área competente; fornecer o caminho para a obtenção da resposta (se for o caso); ou, ainda, direcionar (via e-OUV) para outro órgão público que detenha a resposta e/ou possa apresentar uma resolução.

Em uma análise, com base empírica, pode-se apontar diversos fatores que colaboraram para a crescente procura pela ouvidoria, tais como a divulgação boca a boca; a procura dos usuários por um canal que lhes forneça um *feedback*; a satisfação na resolubilidade das questões levantadas; a confiança no instituto da ouvidoria, entre outros. Enfatiza-se a preocupação que a ouvidoria deve ter em auxiliar o cidadão, agindo, sobretudo, de forma a facilitar o diálogo com a administração pública, estimulando, dessa forma, a constante participação dos usuários. Agindo assim, a ouvidoria estará cumprindo importante papel para o alinhamento entre os anseios do cidadão e as ações dos agentes públicos.

Segundo a Controladoria-Geral da União – CGU, órgão que acompanha e supervisiona as ouvidorias públicas no Poder Executivo federal, a ouvidoria tem por finalidade

possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional, em geral. (BRASIL, 2013, p. 13).

No caso das ouvidorias universitárias, o foco recai sobre a qualidade do serviço educacional prestado, tendo em vista a responsabilidade com a formação integral e permanente do profissional, assim como o comprometimento com os valores da vida e o progresso da sociedade.

Por meio do sistema e-OUV foi possível a sistematização das manifestações registradas na Ouvidoria da UFPel, cuja compilação de dados permitiu uma melhor avaliação das políticas e ações da Instituição. Além disso, permitiu o planejamento de novas ações, assim como insumo para a tomada de decisões com vistas à qualificação dos serviços prestados. A partir dessa ferramenta, foi possível observar com mais clareza que:

- o maior número de manifestações recebidas diz respeito às reclamações provenientes das relações entre alunos e professores;
- entre essas reclamações, as quais, muitas vezes são cadastradas como denúncias, são apontadas as atitudes dos professores em sala de aula. Os alunos queixam-se de certos procedimentos realizados de forma arbitrária, sem a oportunidade de entendimento. Assim, dizem que seus argumentos não são considerados e, por temerem represálias, acabam acatando, mesmo sem concordar. Dessa forma, em busca de soluções, procuram a Ouvidoria, na expectativa de uma mudança ou, ainda, que fiquem registradas e cheguem ao conhecimento da Administração da UFPel as ocorrências relatadas;
- as manifestações que ingressam como denúncia, consideradas aptas após análise da ouvidoria, são encaminhadas para possíveis apurações. Entre as

motivações, recebemos relatos classificando as situações ocorridas como assédio moral, assédio sexual, discriminação racial/sexual. Além disso, outras manifestações apontaram possíveis irregularidades relacionadas ao ingresso por cotas; não cumprimento da carga horária e/ou exercício de outra atividade no horário de trabalho na UFPel; perda de benefícios de assistência estudantil. Ainda, foram cadastradas denúncias referentes a desentendimentos graves entre alunos nas dependências da UFPel, sendo alvo, inclusive, de abertura de Boletim de Ocorrência por uma das partes envolvidas;

- no que diz respeito às manifestações de solicitações, de um modo geral, as pessoas têm confundido com o acesso à informação. No entanto, para registro no sistema e-OUV, tais solicitações devem dizer respeito aos serviços prestados pela Instituição. Nesse caso, deve remeter à adoção de providências e não somente à disponibilização de uma informação, já que essa pode ser obtida por meio de pedido realizado no sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Não obstante, foi possível verificar que, entre as solicitações recebidas por meio do sistema e-OUV, foram recorrentes os requerimentos de documentos acadêmicos como certidões, históricos e declarações em geral. Outro serviço bastante solicitado se referiu à emissão de certificados/diplomas, os quais se encontravam em atraso ou ainda não haviam sido disponibilizados aos interessados;
- por outro lado, considerando o exposto, as manifestações relativas a elogios e sugestões foram escassas (provavelmente por uma questão cultural), tendo em vista os vinte e cinco meses de implantação do sistema e-OUV na UFPel.

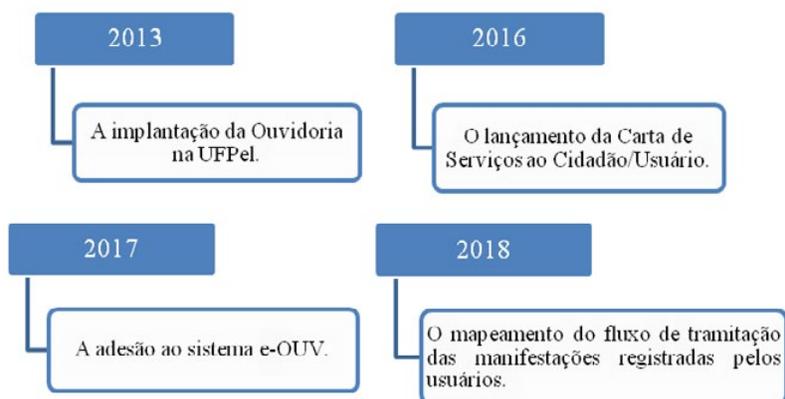
Posto isso, esclarece-se que o presente relato apresenta um panorama geral das manifestações cadastradas no sistema e-OUV, em especial, aquelas com mais recorrência em relação ao assunto tratado. Nessa linha, pode-se afirmar que nos quatro anos de atuação da Ouvidoria na UFPel, anteriores à utilização desse sistema, as demandas mais volumosas, as quais deram entrada na Ouvidoria

por meio de telefone, de formulário disponibilizado via *on-line* na página, de *e-mail* e de forma presencial, diziam respeito às informações e procedimentos de ingresso e matrícula nos cursos oferecidos pela UFPel.

De posse dos dados que recebe, a Ouvidoria leva ao conhecimento da Alta Administração as manifestações que apresentam a insatisfação apontada pelo público em geral, relativa à prestação de determinados serviços, assim como a ocorrência de situações e procedimentos irregulares. Da mesma forma, problemas recorrentes são encaminhados aos dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas, buscando assim, por intermédio do diálogo, propor melhorias e soluções mais satisfatórias. Tais iniciativas têm surtido efeitos positivos, promovendo uma mudança em determinado(s) procedimento(s) e/ou conduta(s) irregulares, identificados a partir das manifestações recebidas.

Outro dado, igualmente importante, diz respeito à preocupação da UFPel em valorizar a integração da sociedade na gestão estratégica, possibilitando ao gestor o acesso a informações que resultem em mudanças estruturais e avanços na Instituição. Numa perspectiva macro, entre os procedimentos adotados, destacam-se:

Figura 2: Procedimentos adotados



Atualmente, a Ouvidoria da UFPel tem trabalhado para avançar em outras frentes ainda carentes de melhorias. Entre elas, uma maior divulgação do trabalho da Ouvidoria; a implantação de mecanismos de avaliação que propiciem uma visão do grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Instituição; a criação de indicadores com vistas à verificação, adequação e conformidade dos padrões de qualidade oferecidos. Decerto, não se pode negar que tais preocupações tendem a desencadear mudanças nos órgãos públicos, os quais passarão a trabalhar de forma otimizada e sob a perspectiva de melhoria contínua da gestão.

4. Considerações finais

Com nossa reflexão sobre o papel estratégico das Ouvidorias Públicas, tendo a literatura vigente como base, foi possível identificar, sem que se esgote, os compromissos básicos desse instituto, reconhecido como espaço que facilita a comunicação entre o cidadão e a administração pública, pautado em ações como:

- ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação (BRASIL, 2013);
- reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito (BRASIL, 2013);
- facilitar a interlocução do usuário com a administração pública;
- dar um tratamento adequado às demandas apresentadas pelo cidadão, assegurando-lhe a obtenção de uma resposta nos prazos estabelecidos;
- zelar pela garantia do direito dos usuários em obter uma prestação de serviços públicos de qualidade.

Partindo dessas premissas, é justo desejar que as ouvidorias realizem um trabalho efetivo, eficiente e eficaz, de forma a oportunizar o atendimento às expectativas e necessidades da sociedade. Afinal, o trabalho de uma ouvidoria não pode se encerrar apenas no propósito informativo, ao contrário, ela exerce, também, um caráter pedagógico quando orienta os cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades. Dessa forma, é esperado que os cidadãos assumam um

papel ativo, reconhecendo a ouvidoria como um canal que defende o direito de serem ouvidos pelo órgão/instituição pública.

Considerando a relevância do trabalho exercido pelas ouvidorias públicas, pode-se afirmar que, a partir das manifestações que recebem, elas são capazes de reunir importantes insumos, os quais servirão para alavancar proposições de melhorias aos processos dos órgãos administrativos aos quais estiverem vinculadas. Em vista disso, as ouvidorias estarão exercendo sua missão, pois, ao oferecerem condições propícias para a implementação de ações e estratégias, estarão contribuindo de forma contundente em prol da cidadania. Afinal, é essencial que a sociedade, como um todo, perceba as ouvidorias públicas como “grandes captadoras e processadoras de ideias para a melhoria da qualidade de serviços prestados à sociedade” (MOREIRA, 2012, p. 22).

Referências

ALVES JÚNIOR, M. N. *A contribuição estratégia das ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações: um estudo de caso na Secretaria de Estado e Saúde de Santa Catarina*. Florianópolis: 2002. 167 p. Dissertação apresentada no curso de Mestrado em Administração da Universidade do Estado de Santa Catarina-UDESC.

BARRETO, F. A. S. M.; ALVES FILHO, G. A importância da ouvidoria para o serviço público: o caso da previdência social. In: MENEZES, R. do A.; CARDOSO, A. S. R. (org.). *Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios*. Brasília: Ipea, 2016. p. 153-162.

BIAGINI, L. *As ouvidorias públicas nas instituições de ensino superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco*. 2013. 171f. Dissertação (Mestrado Profissional-Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

BRASIL. *Central de defesa dos usuários*. Brasília: Ouvidorias.gov Governo Federal, 2017. Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/central-de-defesa-dos-usuarios>. Acesso em: 22 fev. 2019.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. *Instrução Normativa nº 1*, Art. 2. OGU/CGU, 2014. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2019.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. *Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas: rumo ao sistema participativo*. 2013. 61f. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2019.

BRASIL. *Ouvidoria-Geral da Previdência Social: participação cidadã*. Brasília: MPS, 2007. Disponível em: http://www.previdenciasocial.gov.br/arquivos/office/3_081014104021891.pdf. Acesso em: 5 fev. 2019.

FERREIRA, H. J.; SANTOS, H. A. *Afinal, o que é essa tal de ouvidoria?* São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman*, 2011. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=36>. Acesso em: 8 fev. 2019.

LYRA, R. P.; CARDOSO, A. S. R. (org.). *Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil*. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011.

MARIO, C. G. de. *Ouvidoria pública: possibilidades e desafios*. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2011.

MOREIRA, F. P. *A ouvidoria como instrumento de apoio à gestão*. 2012. Monografia.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – Características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 1, n. 3, 2º sem. 1996.

VIANNA, R. A. *Ouvidoria: cidadania e poder dos públicos*. Joinville: Ed. Clube dos Autores, 2008.