

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 4

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

Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller¹

Caroline dos Santos²

Arnaldo Podestá Junior³

1. Introdução

É sabido que as Ouvidorias são, historicamente, canais democráticos de comunicação entre as mais diversas instituições e seus públicos, tanto externo quanto interno.

¹ Ouvidora da Universidade de Santa Cruz do Sul – Unisc. Possui mestrado em Letras, pós-graduação em Gestão Universitária e graduação em Comunicação Social – Jornalismo, todos pela Unisc. Foi vice-presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, Região Sul (2014-2018).

² Assistente da Ouvidoria da Universidade de Santa Cruz do Sul – Unisc. Possui pós-graduação em Gestão de Pessoas e graduação em Direito, ambas pela Unisc.

³ Atuou como ouvidor da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC – de 2004 a 2019. Possui mestrado em Engenharia de Produção – Área Qualidade e Produtividade, especialização em Recursos Humanos e graduação em Administração, todos pela UFSC. Foi Vice-Presidente Geral (2014-2016) e posteriormente Secretário-Geral (2016-2018) do FNOU.

Contudo, além desse primordial papel de escuta ativa, de dar voz a quem precisa ser ouvido, há a função de suporte ao gerenciamento organizacional e de pessoas. Isso porque aquilo que é arquivado no setor pode servir de aporte à definição das decisões, sejam dos gestores de áreas específicas, sejam da gestão superior.

Desta forma, compete ao ouvidor, também, a eminente tarefa de, a partir dos dados que tem em suas mãos, avaliar e sugerir melhorias à organização, visto que as informações contribuem para nortear os caminhos da instituição. Elas fornecem subsídios para que se entenda como, neste caso, a universidade está sendo vista no contexto organizacional interno, por meio dos relatos dos colaboradores técnicos e docentes, bem como dos estudantes/clientes; e externo, pela fala da comunidade em geral. Assim, é inegável que “as ouvidorias são termômetros e auxiliam nas tomadas de decisões da gestão superior” (PFAFFENSELLER; SANTOS, 2017, p. 223).

Nas Ouvidorias é gerado um largo volume de indicadores a partir das demandas recebidas. E esses dados, após as devidas tratativas dos casos (trabalho medular das Ouvidorias), são arquivados para consultas futuras ou outros fins. Logo, como reúnem uma grande quantidade de materiais, os arquivos de muitas das Ouvidorias também se tornaram extensos no que se refere ao caráter físico, de espaço.

Ao longo dos tempos, a praxe sempre foi armazenar os conteúdos oriundos das demandas de Ouvidoria em papel, de forma datilografada e, posteriormente, impressa, após a chegada dos computadores e das impressoras. Tal prática acabou abarrotando os tradicionais arquivos mortos. E essa realidade perdurou (e perdura ainda) em muitas Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil.

Com o avanço dos processos informatizados, surgiu a possibilidade de as Ouvidorias conservarem todos os seus dados de maneira digitalizada, evitando o acúmulo desnecessário de papel. Mudança que, diretamente, contribuiu com a sustentabilidade socioambiental do próprio setor de Ouvidoria e da Instituição como um todo.

Posto isso, com o intuito de verificar de que maneira as IES acomodam as informações de suas Ouvidorias no contemporâneo, destacando aspectos

voltados à sustentabilidade socioambiental e à otimização do uso dos dados (pelo viés da gestão de processos), é que foi delineada a presente pesquisa. Os números analisados foram obtidos por meio de formulário com cinco questões fechadas, que foram enviadas por *e-mail* aos ouvidores das Instituições de Ensino Superior particulares, comunitárias e públicas dos estados do Paraná (PR), Rio Grande do Sul (RS) e Santa Catarina (SC), totalizando um *corpus* de 23 IES que responderam à pesquisa. O critério de escolha do público-alvo a ser verificado foram as Ouvidorias/ouvidores cadastrados no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH (Região Sul).

2. As ouvidorias e o armazenamento de informações

Desde o momento que se cria uma Ouvidoria, uma das principais preocupações, além do escutar, atender, encaminhar as demandas e buscar um caminho adequado aos casos, é o arquivamento dos dados. Por óbvio, as Ouvidorias mais antigas, quando fundadas, guardavam seus informes em espécies de atas. Ou seja, papéis datilografados e, depois, impressos que, posteriormente, eram acomodados em arquivos mortos.

No final dos anos 1990, diversas Ouvidorias, além de todo papel, também utilizavam, como maneira de organizar os materiais, os disquetes (*Diskette* ou *Disk*), que ocupavam menos espaço físico do que as pesadas pastas de plástico ou de papelão dos arquivos mortos. Os disquetes mediam geralmente 3,5 polegadas. Porém, a capacidade de armazenamento era restrita a 1.44 MB,⁴ o que acarretava no acúmulo de várias unidades.

Esse dispositivo logo perdeu espaço devido ao surgimento dos CDs (*Compact Discs*), que já possuíam normalmente 700 MB. Ainda assim, era necessária uma outra forma de acomodar os dados, pois nenhuma das maneiras usadas até

⁴ MB é a abreviação do termo Megabyte, que se refere à unidade de medida de informação. No caso, é o “espaço” disponível para arquivar determinado número de dados dentro do dispositivo.

então era segura: o papel rasgava, desgastava, queimava; os dispositivos móveis poderiam ser extraviados, danificados ou até apagados. Então, as organizações, atendendo às mudanças do mundo contemporâneo, em constante modificação, passaram a implantar sistemas informatizados para registro e arquivo das demandas cadastradas nas Ouvidorias.

Conforme Rezende e Abreu (2003), uma empresa é um sistema (tendo em vista sua complexidade e suas atividades) que possui outros vários sistemas dentro de si. Além disso, uma empresa com vistas aos preceitos atuais é um sistema aberto, pois permuta com o meio à sua volta. Logo, entendemos a Universidade como um bom exemplo disso. A etimologia da palavra já remete a um universo, a um todo cheio de partes que interagem.

Para os autores, a Teoria Geral dos Sistemas (TGS), do biólogo Ludwig von Bertalanffy, traz o sentido de junção e integração (e não em uma visão separada das coisas). Trata de um olhar sistêmico global que envolve todas as partes. Para eles, não se pode desconsiderar a Tecnologia da Informação (TI)⁵ e seus recursos disponíveis para organizar os Sistemas de Informação em uma empresa (o grande Sistema) contemporânea. Assim, hoje, é impreterível o uso das tecnologias aplicadas à informática (*hardware*, *software* e seus periféricos) (REZENDE; ABREU, 2003).

Nessa lógica, atualmente algumas Ouvidorias brasileiras utilizam sistemas informatizados (ou *softwares*) próprios, desenvolvidos pela Instituição, por seus profissionais de TI. Outras utilizam sistemas comprados de empresas especializadas, como, por exemplo, a OMD Soluções para Ouvidorias, que, segundo informações de seu *site*: “é líder nacional no segmento e contribui para a consolidação e a disseminação do uso da Ouvidoria em organizações de todo o país” (OMD, 2018).

⁵ Segundo Rezende e Abreu (2003), Tecnologia da Informação refere-se aos recursos tecnológicos e computacionais para gestão e uso da informação em uma empresa. Ou ainda, outro conceito seria qualquer dispositivo de tratamento de dados.

Asseguradamente sabemos a inegável atribuição primordial de uma Ouvidoria no âmbito universitário, que é ser “um instrumento de transparência e, como tal, indispensável à garantia da lisura, impessoalidade e eficácia do exercício [...]” (LYRA, 2000, p. 129). Para Galvão (2007), a missão de uma Ouvidoria é acolher aquelas manifestações que chegam e encaminhá-las para que as distorções possam ser corrigidas, para que possa haver a promoção das mudanças imprescindíveis e para servir como incentivadora de atitudes positivas na construção de uma sociedade mais justa para todos, no agora.

Conforme Vilanova (1997) *apud* Lyra (2000, p. 129), o próprio fazer do ouvidor, aquele de auscultar os problemas que dizem respeito ao cotidiano da Universidade, credencia-o:

[...] a 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 do relacionamento institucionais. (VILANOVA, 1997 *apud* LYRA, 2000, p. 129).

O ouvidor assume o papel de indutor de mudanças estruturais na instituição em que atua (LYRA, 2000). E, na pesquisa, buscou-se trazer um olhar nessa perspectiva, pois se pode verificar que os dados armazenados nas Ouvidorias são fontes importantes para que as organizações possam obter um arcabouço de informações relevantes, que servem como meio de avaliar o desempenho institucional diante dos cenários interno e externo, bem como para que a gestão se valha de tais referências no âmbito do grande sistema universitário.

Essa visão complexa, sistêmica e estratégica de si que a instituição pode granjear a partir dos materiais que possui, oriundos do trabalho de armazenamento e de seleção de dados feito pela Ouvidoria, deve acudir para a gestão superior corrigir ou melhorar as práticas que apresentam vícios, bem como potencializar os aspectos positivos.

Um exemplo é quando, por meio de relatórios específicos, o ouvidor apresenta informações aos gestores de áreas, departamentos e/ou cursos (os subsistemas) que, detendo tais dados, podem tomar decisões estratégicas de gestão de pessoas ou de processos. Um caso seria quando da observação, por parte do gestor, a partir dos relatos do ouvidor, da necessidade de admissões de mais colaboradores (quando apontada a falta de mão de obra em determinada área); nas advertências; nos repasses de elogios e *feedbacks* em geral, assim como nos casos de desligamentos.

Aqui vale frisar a reflexão de Rezende e Abreu (2003) acerca dos termos “dados”, “informações” e “conhecimento”. Para os autores, um dado é um elemento da informação, já a informação é o dado trabalhado, e o conhecimento é quando a informação é refinada por pessoas e/ou recursos computacionais sendo que, desta forma, gera cenários e oportunidades.

Os dados da Ouvidoria, transformados em informação, também podem oferecer aos gestores um quadro acerca dos seus subordinados. Por meio disso, podem elaborar estratégias de diálogo com os seus pares para buscar melhorias, humanização e harmonização do ambiente de trabalho. Segundo Imbroisi (2005), o setor de Ouvidoria é um instrumento de humanização das relações, por viabilizar a ampliação do espaço para o pleno exercício do direito, controle e avaliação da gestão.

Neste sentido, refere Nobre Neto (2017, p. 199):

[...] a Ouvidoria tem o papel fundamental de transformar em oportunidades as ameaças surgidas do relacionamento da organização com o cidadão, humanizando a relação. Para tanto, as instituições devem identificar a partir de cada demanda a possibilidade de um eventual problema de gestão, contribuindo para a solução desse problema e apresentando alternativas e/ou informações na busca da melhoria contínua dos serviços prestados.

Os colaboradores da instituição também participam do processo de gestão quando têm um canal no qual se sentem seguros e valorizados para levar as

questões que desejam expressar de maneira mais confidencial, sejam elas: reclamar de aspectos que possam estar em desacordo com a legislação ou com suas práticas laborais; sugerir melhorias para a gestão superior; consultar assuntos diversos ou relatar insatisfações e, além disso, dar *feedbacks*, reconhecendo o trabalho de seus colegas e gestores por meio de elogios.

Ao gestor cabe a responsabilidade de receber e tomar conhecimento das manifestações e buscar averiguar os fatos, reconhecendo-os como verídicos ou não e argumentar a respeito das situações postas. Independentemente de concordar ou não com as colocações vindas da Ouvidoria, o líder deve remeter uma resposta sobre a situação à Ouvidoria, que, por sua vez, irá informar a posição ao seu demandante.

O setor de Ouvidoria, assim, garante que o colaborador (e os demais públicos que procuram a Ouvidoria) participe do sistema, do processo de gestão organizacional. Tudo isso sendo escutado de forma sigilosa, sem a necessidade de se expor frente à gestão ou de ser alvo de algum tipo de constrangimento ou represália. Também garante que os gestores possam usar as informações das demandas para as definições estratégicas e ajustes necessários.

Contudo, para que o trabalho das Ouvidorias, especialmente como ferramenta de gestão das informações, seja realizado com qualidade, se faz extremamente indispensável que elas utilizem sistema informatizado para organização e armazenamento de seus dados. Essa visão vem ao encontro da gestão por processos, que, segundo Petenate (2011), toda Ouvidoria tem que ter para um bom desempenho. Para o autor, “a gestão por processos engloba dois aspectos essenciais e indissociáveis: a gestão da rotina e a gestão da melhoria”. Petenate usa como modelo a teoria desenvolvida por W. Edwards Deming, que busca responder as três questões: 1- O que fazemos?; 2- Como fazemos?; 3- Como melhorar o que fazemos? (PETENATE, 2011, p. 46).

A Ouvidoria (um subsistema dentro do grande sistema universidade), como acontece em qualquer tipo organização, recebe: “informações e matéria-prima de fontes externas, processa as informações e a matéria-prima de acordo com

projetos, especificações e procedimentos utilizando equipamentos e pessoas e produzem como resultado um produto ou serviço” (PETENATE, 2011, p. 47). O serviço decorrente do trabalho de uma Ouvidoria,⁶ nesse contexto, então, é o arquivamento, o tratamento e a análise dos dados que recebe por meio das demandas dos usuários e dos retornos dos gestores.

Vale lembrar que a unidade básica de um sistema é um processo, que nada mais é do que um conjunto de causas e condições que repetidamente andam juntas de forma organizada para transformar o que entra em resultados (PETENATE, 2011). Assim, no tempo contemporâneo, com todo advento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), acreditamos que não há outro caminho que não aquele que leve ao processo informatizado nas Ouvidorias.

3. A análise dos dados

O primeiro passo para chegarmos aos dados analisados foi o entendimento de que seria importante pesquisar de que forma as Ouvidorias das IES da região sul do País trabalham atualmente, no que se refere ao arquivamento de seus dados e à utilização de sistemas informatizados ou não. Dessa maneira, a delimitação da coleta dos dados compreendeu a importância de contatar aquelas Ouvidorias inscritas no escopo do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH – na Região Sul, que corresponde aos estados do Paraná (PR), do Rio Grande do Sul (RS) e de Santa Catarina (SC).

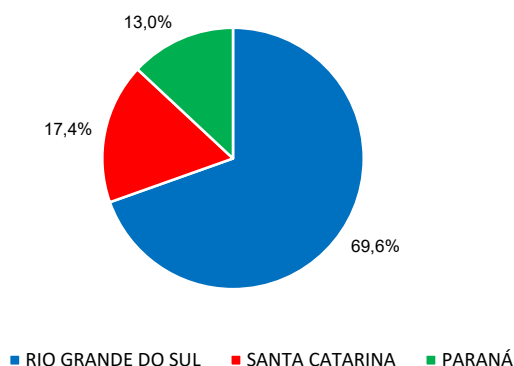
Após a delimitação do *corpus* da pesquisa a ser estudado, houve entendimento de que a melhor forma para que a coleta de dados, até mesmo pela questão de custos e de distanciamento geográfico, seria o *e-mail*, com um convite para que os ouvidores participassem respondendo a pesquisa. Assim,

⁶ Obviamente que uma Ouvidoria tem como premissa ser um canal de escuta, de diálogo, de mediação e de atendimento aos seus públicos, porém, nesse contexto analisado, de utilização das informações após o atendimento e a tratativa dos casos, serve como instrumento de aporte à gestão.

a pesquisa foi encaminhada por mensagem eletrônica às 49⁷ Instituições de Ensino Superior dos três estados cadastradas no FNOUH.

Do total de contatos feitos, 23 instituições responderam às perguntas realizadas. Destas, 16 IES eram do estado do Rio Grande do Sul, 4 de Santa Catarina e 3 do Paraná. Tais informações podem ser conferidas no Gráfico 1.

Gráfico 1: Percentual de IES por estado

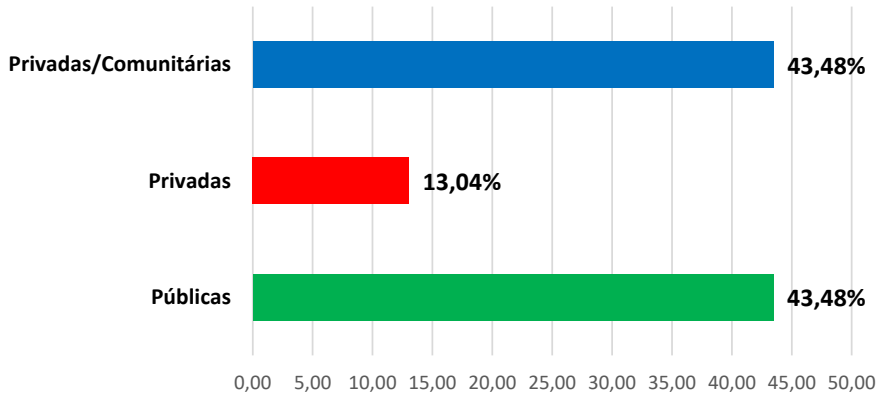


Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

Verificou-se que a natureza das 23 instituições cujos ouvidores responderam à pesquisa foi classificada com as seguintes categorias: 10 públicas federais; 10 comunitárias⁸ e 3 privadas. Tais números podem ser conferidos no Gráfico 2.

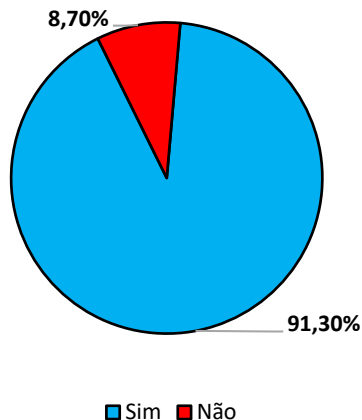
⁷ Frisamos que as 49 Ouvidorias não são todas as existentes nos três estados. São apenas aquelas que se encontravam inscritas no FNOU no mês de maio do ano de 2018.

⁸ Segundo Santos (2012 *apud* ALMEIDA; FAVA, 2012, p. 13), “tem sido comumente usada a expressão ‘universidade comunitária’ para designar aquelas instituições de ensino superior que não são públicas nem privadas, referindo-se às públicas no sentido de estatais – federais, estaduais e municipais – e privadas no sentido das entidades que visam ao lucro. Dessa forma, conforme Santos (2012), com a designação de universidades comunitárias estariam uma série de instituições privadas sem fins lucrativos, sejam elas laicas ou confessionais, como é o caso das que integram a Associação Brasileira das Universidades Comunitárias – Abruc”.

Gráfico 2: Tipo de IES por categoria

Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

Com a primeira pergunta do questionário “A Ouvidoria utiliza sistema informatizado?”, buscamos compreender se as ouvidorias da região sul utilizavam algum tipo de sistema informatizado de registro para as demandas que chegavam até o setor ou não. Os números gerais apontados pelos pesquisados estão apresentados no Gráfico 3.

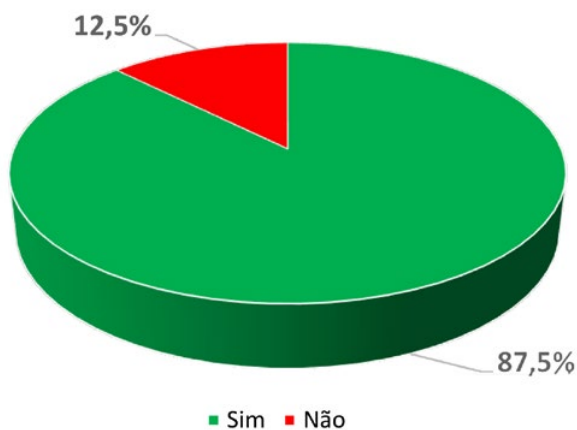
Gráfico 3: Utilização de sistema informatizado

Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

Observando com mais cuidado os dados das respostas, verificou-se que, das 3 IES do Paraná que responderam à pesquisa, todas possuíam sistema informatizado. Das 16 IES do Rio Grande do Sul, 14 possuíam sistema informatizado e apenas 2 delas não possuíam. Já as 4 IES de Santa Catarina possuíam sistema informatizado. Ou seja, 21 das 23 Ouvidorias possuem sistemas informatizados.

Ainda se apurou que o estado do Rio Grande do Sul foi o que apresentou o maior número de Ouvidorias que não possuem sistema informatizado para armazenamento das demandas registradas, conforme pode ser verificado no Gráfico 4. Entretanto, também cabe frisar que foi o estado com maior número de respostas ao questionário, correspondendo a mais de 69,56% do total dos retornos recebidos.

Gráfico 4: Sistemas informatizados no RS

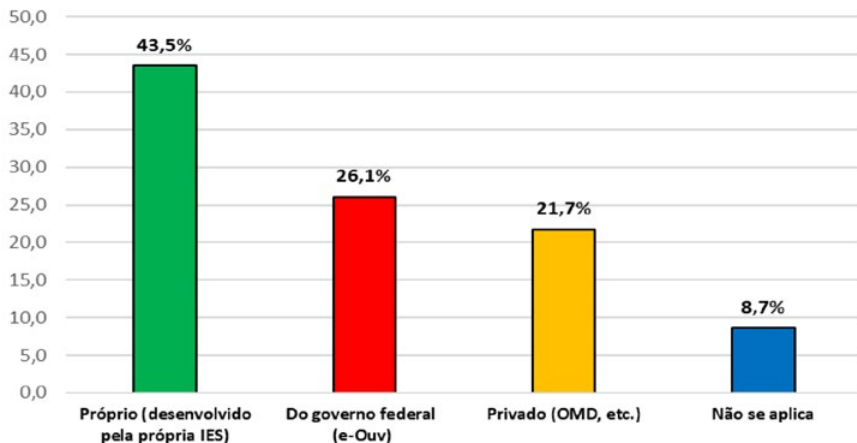


Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

Com a segunda pergunta respondida pelos pesquisados “O sistema informatizado é: próprio? Do governo federal? Privado? Não se aplica?”, pretendia-se saber se o sistema foi idealizado e/ou produzido pela própria IES, com recursos institucionais, sendo a manutenção, inclusive, feita pela IES; se foi fornecido pelo governo federal, como é o caso do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do

Poder Executivo federal); ou se foi adquirido de alguma empresa particular (como por exemplo a OMD Soluções para Ouvidorias). Os resultados foram os destacados no Gráfico 5.

Gráfico 5: Qual o tipo de sistema?



Fonte: elaboração própria dos autores a partir dos dados da pesquisa (2018).

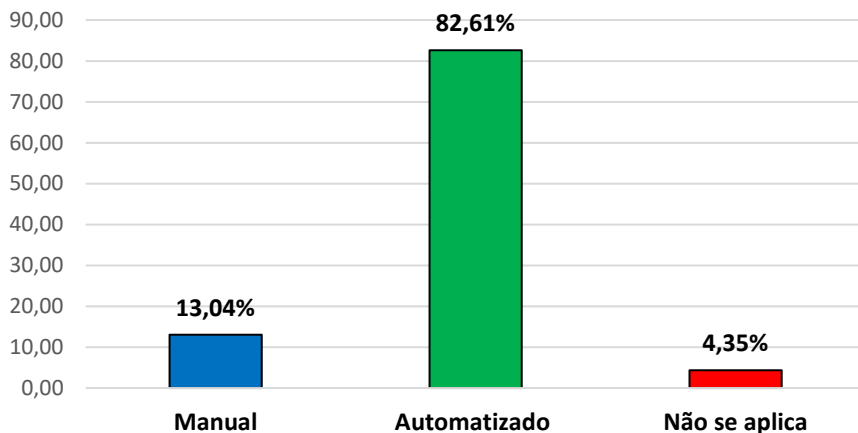
Constatou-se que a maioria dos Sistemas Informatizados é desenvolvida pela própria IES (43,5%, o que equivale a 10 respostas: 8 do RS e 2 de SC), seguido pelo sistema do governo federal (26,1%, ou 6 respostas: 3 do RS e 3 do PR) e privado (21,7%, ou seja, 5 respostas: 4 do RS e 1 de SC). Já 2 – uma do RS e uma de SC – Ouvidorias responderam “não se aplica”.

Atentamos ao Gráfico 5, bem como nos demais gráficos subsequentes, que o item “não se aplica” referiu-se aos casos em que a Ouvidoria não possuía sistema informatizado e utilizava outro método de arquivamento para as demandas, como, por exemplo: *softwares* de planilha eletrônica como o Microsoft Excel e Openoffice Calc, ou de texto, como o Microsoft Word e Openoffice Writer, etc.

Na terceira pergunta “O sistema é manual ou automatizado?”, buscou-se entender se o sistema usado pela Ouvidoria pesquisada era manual ou

automatizado. Isto é, se o ouvidor e/ou assistente da Ouvidoria precisava digitar todos os dados de cadastro das demandas no sistema, como texto do relato, nome do solicitante, contatos, etc. ou se o preenchimento e recursos eram automáticos (ou na maioria deles), quando o próprio usuário preenche. A partir de tal questionamento, verificou-se que a maioria dos sistemas de Ouvidoria é automatizado, pois 19 respostas foram positivas para esse aspecto e somente 3 responderam como manual. Vale frisar que 1 resposta apontou como “não se aplica”. As informações das respostas podem ser vistas no Gráfico 6.

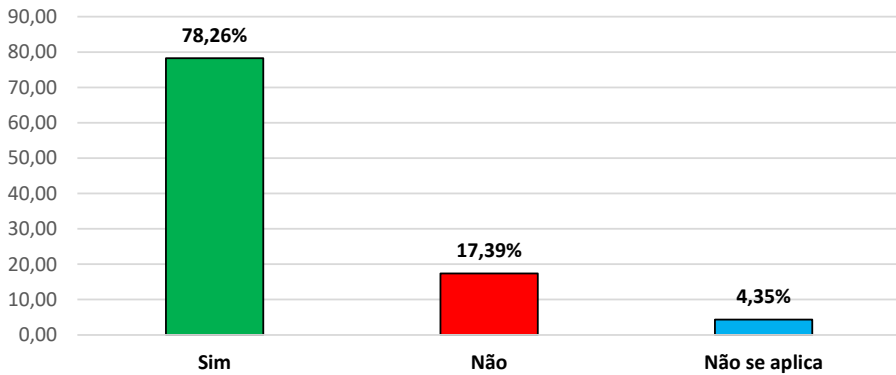
Gráfico 6: Sistemas manuais e automatizados



Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

A quarta pergunta “O sistema gera gráficos e relatórios?” buscou saber se o próprio sistema informatizado gerava gráficos e relatórios. No caso, entende-se que quando o sistema não gera tais documentos o próprio ouvidor o faz manualmente, utilizando recursos de *softwares* de planilha eletrônica e de texto.

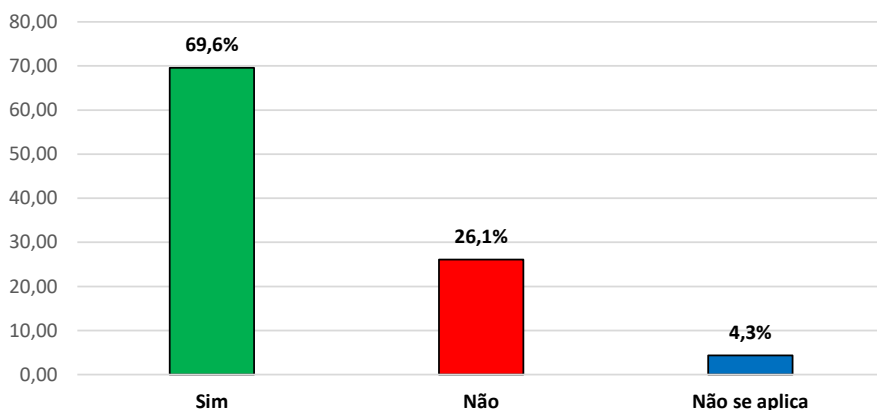
Aqui foi observado que 18 respostas foram positivas: 12 do RS, 3 do PR e 3 de SC. Já 4 respostas foram negativas, sendo 3 do RS e 1 de SC. Uma das respostas foi descrita como “não se aplica”. Os percentuais encontram-se no Gráfico 7.

Gráfico 7: Geração de gráficos e relatórios

Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

A quinta e última pergunta “É possível anexar arquivos ao sistema?” teve como objetivo compreender se o sistema informatizado de registros da Ouvidoria permitia anexar arquivos diversos, como imagens, fotos, documentos em formato .doc, .pdf, etc. Compreendemos que tudo isso facilita o arquivamento de informações e futuras pesquisas para o ouvidor e para a própria instituição em uma visão mais estratégica.

Obtiveram-se os seguintes números: 16 ouvidores responderam que é possível anexar dados ao sistema que utiliza, 6 responderam que não é possível e apenas 1 respondeu que “não se aplica”. Os dados colhidos podem ser verificados no Gráfico 8.

Gráfico 8: É possível anexar arquivos ao sistema?

Fonte: elaboração própria dos autores, a partir dos dados da pesquisa (2018).

Após coletados os dados da pesquisa, foi possível entender diversos aspectos para se desvendar a existência de práticas de gestão de rotina e da melhoria nas ouvidorias das IES da região sul do Brasil nos dias atuais, especialmente no que se refere ao armazenamento de dados. A primeira delas é a imprescindibilidade de utilização de sistemas informatizados para armazenamento das informações, caminho esse que, já em uma primeira instância, foi observado quando da recolhida e análise dos dados.

4. Considerações finais

Após a coleta de todos os dados, conclui-se que, no total de 49 IES da Região Sul inscritas no FNOUH, 23 Ouvidorias responderam ao questionário, sendo elas a maioria do estado Rio Grande do Sul (16), seguida de 4 Ouvidorias de Santa Catarina e 3 do Paraná. A partir dos números apresentados, constatou-se que a maioria das Ouvidorias do Sul possui Sistema Informatizado de registro de demandas (91,30%).

Esse número é bastante expressivo, pois demonstra a preocupação das IES com a otimização do trabalho do ouvidor e com o arquivo das informações. Notou-se, então, que há o cuidado em se trabalhar com o que Petenate (2011) chama de processos, pois a utilização de sistemas informatizados, consequentemente, aperfeiçoa a gestão da rotina e a gestão da melhoria. Ou seja, existe a iniciativa de trazer novas e superiores condições para que os dados coletados, a matéria-prima de uma Ouvidoria, se transformem em resultados.

Outro ponto relevante é que a maioria dos sistemas informatizados foi desenvolvida pela própria IES consultada (43,48%), seguido pelo sistema do governo federal (26,09%), e privado (21,74%). Contudo, é interessante destacar que 43,48% das IES pesquisadas são públicas federais. Assim, possivelmente, estas ainda não tenham aderido ao e-OUV, que é a plataforma *web* gratuita, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e ofertada aos estados, municípios e órgãos vinculados para tratativas de manifestações de usuários dos serviços públicos.

A prevalência dos sistemas de Ouvidoria é automatizada (82,61%) e somente 13,04% são manuais. Tal informação é pertinente, pois aponta que há uma facilitação e agilização no serviço do ouvidor, que pode usar o tempo a favor das tratativas das demandas. De qualquer maneira, é válido destacar que 4,35% das respostas apareceram como “não se aplica”, ou seja, acredita-se que o ouvidor, neste caso, ainda utilize outra forma de registro das demandas, como, por exemplo, os *softwares* de planilha eletrônica e de texto.

Um número importante e que também facilita o dia a dia do ouvidor é que 78,26% dos sistemas geram gráficos e relatórios automaticamente (direto do *software*). Quanto à possibilidade de anexar conteúdos, 69,57% dos sistemas informatizados proporcionam essa aplicabilidade. Esses dois dados esclarecem que há a ideia de aprimoramento da gestão da rotina e da gestão da melhoria, além de desembaraçar o fazer dos profissionais de Ouvidoria, visto que a funcionalidade auxilia no fornecimento de informações à gestão.

Acredita-se que, quanto mais automatizado for o sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, melhor será a qualificação do trabalho do ouvidor, que poderá provisionar informações com mais clareza e precisão aos gestores (outros sistemas) de suas instituições. Logo, os líderes poderão se valer desses materiais, gráficos e relatórios para as tomadas de decisões.

Não menos importante é a questão da sustentabilidade ambiental, pois se torna desnecessário realizar frequentes (e em grande quantidade) impressões para arquivamento dos dados coletados, bem como não é preciso o armazenamento em dispositivos móveis como disquetes, CDs e *pendrives*. Obviamente que, por meio dos sistemas informatizados, se pode guardar os materiais em servidores ou na nuvem.

Aposta-se, pois, na tendência de que a cada novo ano os profissionais de Ouvidoria possam contar com sistemas informatizados cada vez mais automatizados e eficientes. Esses novos processos auxiliariam e otimizariam significativamente o ofício do ouvidor/*ombudsman* e de toda sua equipe, especialmente nos períodos em que o número das solicitações aumenta e é preciso trabalhar mais e melhor com os dados.

Na visão de Rezende e Abreu (2003, p. 56), “tecnologia por tecnologia, sem planejamento, sem gestão e ação efetiva, não traz contribuição para a empresa”. Então, conclui-se que, para que os dados, as informações e, enfim, os conhecimentos – oriundos das demandas registradas na Ouvidoria – gerem resultados frutíferos para a instituição, é imprescindível a figura do ouvidor, com sua sensibilidade e *know-how*, bem como é fundamental que os gestores, de fato, se apropriem dos elementos e tomem as decisões.

Referências

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

GALVÃO, L. M. Missão da ouvidoria: cultivar esperanças. *In: VILANOVA, F.; TANEZINI, C. A. Ouvidoria universitária no Brasil: relato de experiência.* Fortaleza: FNOU/ABO Nacional, 2007.

IMBROISI, D. de O. *Ouvidoria – Instrumento de gestão.* *In: VISMONA, E. A ouvidoria brasileira dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores /Ombudsman.* São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo; Associação Brasileira de Ouvidores *Ombudsman*, 2005.

LYRA, R. P. (org.). *A ouvidoria na esfera pública brasileira.* João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB; Curitiba: Ed. Universitária/UFPR, 2000.

LYRA, R. P. Ouvidorias públicas: as ouvidorias universitárias. *In: LYRA, R. P. (org.). A nova era pública da cidadania.* João Pessoa: Editora Universitária/ UFPB, 1996.

NOBRE NETO, P. G. A ouvidoria como ferramenta de gestão: a participação social no hospital universitário da Universidade Federal do Maranhão. *In: PODESTÁ JUNIOR, A.; PFAFFENSELLER, A. C. de A.; OLIVEIRA, A. S. de. Ouvidoria no Brasil e seus desafios: olhares de norte a sul (Relatos de experiências em Instituições de Ensino Superior e Hospitais Universitários).* Florianópolis: Tribo da Ilha, 2017.

OLIVEIRA, J. E. de. Ouvidoria pública brasileira: a evolução de um modelo único. *In: VISMONA, E. L. (org.). A ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.* São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo; Associação Brasileira de Ouvidores, 2005. p. 46-54.

90 OMD, Soluções para Ouvidorias. Disponível em: <http://www.ombudsman.br>. Acesso em: 5 set. 2018.

PETENATE, A. J. Gestão e melhoria de processos. In: PEREZ, J. R. R.; BARREIRO, A. E. A.; PASSONE, E. *Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas, SP: UNICAMP/Ouvidoria, 2011.

PFÄFFENSELLER, A. C. de A. de; SANTOS, C. dos. Dia nacional do ouvidor: uma data a ser comemorada. In: PODESTÁ JUNIOR, A.; PFÄFFENSELLER, A. C. de A.; OLIVEIRA, A. S. de. *Ouvidoria no Brasil e seus desafios: olhares de norte a sul (Relatos de experiências em Instituições de Ensino Superior e Hospitais Universitários)*. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2017.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2003.

SÁ, A. Ouvidores/*Ombudsmen*: considerações teóricas e práticas. In: SÁ, A.; VILANOVA, F.; MACIEL, R. (org.). *Ombudsmen, ouvidores: transparência, mediação e cidadania*. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004. 248p.

VILANOVA, F.; TANEZINI, C. A. *Ouvidoria Universitária no Brasil: relato de experiências*. Fortaleza: Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU)/ Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* (ABO), 2007.