

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

Colaboradores - Equipe da Ouvidoria (UnB)

Adriana Eugênia Alvim Barreiro

Pedagoga e pós-graduada em Desenvolvimento e Gestão para Universidades Públicas e Ouvidoria Pública e Privada no Brasil pela Unicamp. Foi ouvidora geral da Universidade Estadual de Campinas de 2001 a 2017. É coordenadora de Relações Internacionais da ABO Nacional (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman) e membro do Conselho Deliberativo da ABO Seção São Paulo.

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra

Graduada em Letras Português/Francês (1982) e Letras Português/Espanhol (1988) pelo UniCEUB, pós-graduada em Gestão e Marketing do Turismo pelo CET/UnB (2002) e em Comunicação Social (1993) e Moderna Literatura Brasileira (1995) pelo UniCEUB. Mestre em Turismo pelo CET/UnB (2015). Servidora técnico-administrativa da Universidade de Brasília desde 1979.

André Luiz Lacerda Medeiros

Mestrando do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília - PPGD/UnB.

Graduado em Direito pela UnB (2018). Servidor da FUB desde 2017. Atuou na Procuradoria Federal junto à FUB (2017-2019) e, atualmente, encontra-se lotado na Ouvidoria como Assessor Técnico, atendendo às comunidades universitária e externa.

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

Servidora técnico-administrativa da Universidade de Brasília desde 2004. Graduada em Letras Português (2002) pela UnB e pós-graduada em Letras e em Direito Público. Foi assistente de reitores entre 2004 e 2009. Atuou na secretaria da Procuradoria Federal junto à FUB entre 2009 e 2013.

Juliano Petti

Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão (Ouvidoria/UnB). Servidor da Universidade de Brasília desde 2017. Possui graduação em Administração pela Unieuro (2013) e pós-graduação em Gestão Pública (2015). É assessor técnico da Ouvidoria da UnB, onde faz atendimento às comunidades universitária e externa.

Larissa Aguiar

Mestra em Educação Profissional pela Faculdade de Educação da UnB, graduada em Letras Português pela UCB (2003), pós-graduada em Língua Portuguesa pela Universo-RJ (2006) e em Letras pela UnB (2008). Servidora da FUB desde 2012, atua na assessoria técnica da Ouvidoria da UnB, onde faz atendimento às comunidades universitária e externa.

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

Ouvidor do Hospital Universitário da Universidade de Brasília. Graduado em Jornalismo pela Faculdade de Ciências Sociais e Tecnológicas de Taguatinga. Especialista em Bioética pela Universidade de Brasília. Presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino.

Renata Filgueira Costa

Mestra em Gestão Pública pela Faculdade UnB Planaltina. Graduada em Letras Português do Brasil como Segunda Língua (2002) e Letras Português (2005) pela UnB e em Direito (2008) pelo UniCeub. Pós-graduada pela Fundação Escola Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (2011). É servidora técnico-administrativa da FUB desde 2012. Atua na Ouvidoria como assessora técnica, atendendo às comunidades universitária e externa.

Tereza Curado

Servidora técnico-administrativa da FUB desde 2010 redistribuída da UFTM, onde se iniciou no serviço público em 1995. Graduada em Letras e pós-graduada em Administração Hospitalar pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Na UnB, atuou na Ouvidoria até 2012, quando, com a implementação da Lei de Acesso à Informação, passou a compor a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (Ouvidoria/UnB).