



**ELAINE CRISTINA DAS DORES PEREIRA**

**A OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA NA PROMOÇÃO DA  
RELAÇÃO ENTRE A COMUNIDADE E A  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**LAVRAS – MG  
2021**

**ELAINE CRISTINA DAS DORES PEREIRA**

**A OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA NA PROMOÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE A  
COMUNIDADE E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para obtenção do título de bacharel.

Prof<sup>a</sup> Dra. Teresa Cristina Monteiro Martins  
Orientadora

**LAVRAS - MG  
2021**

**ELAINE CRISTINA DAS DORES PEREIRA**

**A OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA NA PROMOÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE A  
COMUNIDADE E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

Aprovada, em 27 de maio de 2021  
Prof. Me. Raphael de Moraes

Profa. Dra. Teresa Cristina Monteiro Martins  
Orientadora

**LAVRAS-MG  
2021**

## RESUMO

As ouvidorias possibilitam ao cidadão o levantamento de dúvidas, a transparência dos atos e a solução de conflitos de modo simplificado. A presente pesquisa descreveu a estrutura de ouvidorias públicas em universidades, suas especificidades, ganhos e desafios, descrevendo sua composição, competências e funções, identificando as demandas ofertadas, de modo a demonstrar o papel da ouvidoria na mediação entre a Administração da Universidade e a comunidade acadêmica, no âmbito da Universidade Federal de Lavras (UFLA). Foram estudados os aspectos históricos, tipos de manifestação, regulamentação e autonomia das ouvidorias públicas e as dificuldades enfrentadas, bem como a figura do ouvidor e a ouvidoria acadêmica. Para seu desenvolvimento, foi utilizada a metodologia qualitativa e descritiva, por meio de um estudo de caso tendo como objeto de pesquisa a ouvidoria da UFLA. A pesquisa foi realizada entre janeiro e dezembro de 2020 e foram utilizados como métodos: a pesquisa bibliográfica, pesquisa de dados secundários e entrevista com um dos ouvidores da UFLA. Deste modo, identificou-se que a ouvidoria acadêmica atua como um relevante mecanismo de comunicação e mediação de conflitos entre o ente e o cidadão, atuando ainda como ferramenta de gestão, possibilitando aos gestores identificar a percepção da população, através da emissão de relatórios e análises de acordo com os dados obtidos, mensurando sua efetividade e apontando suas críticas, garantindo ainda a transparência e o controle social das ações da instituição.

**Palavras-chave:** ouvidoria; UFLA; autonomia; comunicação; transparência.

## ABSTRACT

The ombudsman's offices enable citizens to raise doubts, the transparency of acts and the solution of conflicts in a simplified way. This research discussed the structure of public ombudsmen in universities, their specificities, gains and challenges, describing their composition, competences and functions, identifying the demands offered, in order to demonstrate the role of the ombudsman in the mediation between the University Administration and the academic community, within the scope of the Federal University of Lavras (UFLA). The historical aspects, types of manifestation, regulation and autonomy of the public ombudsmen and the difficulties faced were studied, as well as the figure of the ombudsman and the academic ombudsman. For its development, the qualitative and descriptive methodology was used, through a case study with the UFLA ombudsman as the object of research. The research was carried out between January and December 2020 and the following methods were used: bibliographic research, secondary data research and interview with one of UFLA's ombudsmen. Thus, it was identified that the academic ombudsman's office acts as a relevant mechanism of communication and mediation of conflicts between the entity and the citizen, also acting as a management tool, allowing managers to identify the perception of the population, through the issuance of reports and analyzes according to the data obtained, measuring its effectiveness and pointing out its criticisms, also guaranteeing the transparency and social control of the institution's actions.

**Keywords: ombudsman; UFLA; autonomy; communication; transparency.**

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura da Ouvidoria Geral.....	15
Figura 2 - Funcionamento ideal das ouvidorias públicas. ....	18
Figura 3 - Conhecimento das ouvidorias pela população.....	21
Figura 4 - Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – 2019.....	27

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Competências da Ouvidoria Pública .....	13
Tabela 2 - Roteiro semiestruturado para a entrevista .....	24
Tabela 3 - Comparativo de manifestações nos anos de 2016, 2017 e 2019. ....	28

## LISTA DE SIGLAS

CF	Constituição Federal
CGU	Controladoria-Geral da União
CUNI	Conselho Universitário
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
IES	Instituição de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
MEC	Ministério da Educação
SINAES	Avaliação da Educação Superior
UFLA	Universidade Federal de Lavras

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1 Histórico das ouvidorias .....	12
2.2 Competências e tipos de manifestação da ouvidoria pública.....	13
2.3 Regulamentação e estrutura da ouvidoria pública .....	14
2.4 A figura do ouvidor.....	16
2.5 A autonomia da ouvidoria pública.....	17
2.6 A ouvidoria acadêmica .....	18
2.7 Dificuldades enfrentadas pelas ouvidorias públicas .....	20
<b>3 MÉTODOS</b> .....	<b>23</b>
<b>4 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
4.1 A ouvidoria pública da universidade federal de lavras e suas demandas .....	26
4.2 O papel da ouvidoria na mediação e promoção do elo entre a administração da universidade e a comunidade acadêmica .....	30
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>32</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>34</b>
<b>Apêndice A</b> .....	<b>36</b>

## 1 INTRODUÇÃO

De modo geral, as ouvidorias são órgãos que auxiliam na eliminação de dúvidas, asseguram a transparência dos atos, promovem medidas a fim de solucionar as questões suscitadas e possibilitam a resolução de conflitos de modo simplificado, atendendo a todas as partes envolvidas (ENAP, 2017).

As Universidades públicas, autarquias do governo federal, assim como outras instituições públicas devem possuir um canal de ouvidoria, a fim de promover a participação e proteção dos usuários dos serviços públicos, conforme determina o art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988 e também a Lei Federal nº 13.460/2017. No âmbito acadêmico, as ouvidorias desempenham uma importante função: estreitar o elo entre a instituição e o corpo acadêmico, sejam técnicos ou alunos, funcionando como um canal de comunicação entre os agentes. Nas universidades de ensino, as ouvidorias permitem definir o grau de satisfação dos alunos em relação às práticas universitárias, possibilitando a realização de ponderações ao que precisa ser modificado (BIAGINI, 2016).

As primeiras ouvidorias acadêmicas foram criadas na década de 60, nos Canadá e nos Estados Unidos. No Brasil, a primeira ouvidoria acadêmica foi instituída em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. Já a ouvidoria da Universidade Federal de Lavras – MG (UFLA), localizada no município de Lavras, em Minas Gerais, foi criada em 6 de maio de 2009, por meio da Resolução CUNI nº 018, com o objetivo de promover o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de comunicação com a comunidade acadêmica.

Nesse contexto, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa: após 10 anos de sua criação, em que aspectos o sistema de ouvidoria pública colaborou com a mediação entre a administração da Universidade Federal de Lavras e a comunidade acadêmica?

Deste modo, o objetivo geral desta pesquisa é descrever a estrutura de ouvidorias públicas em universidades, suas especificidades, ganhos e desafios.

Para que seja possível alcançar este objetivo, apresentam-se os seguintes objetivos específicos:

- (1) descrever a estrutura da ouvidoria pública no Brasil, no tocante a sua composição, competências e funções e sua implantação na UFLA;
- (2) identificar as demandas que ocorrem no âmbito da ouvidoria da UFLA; e

- (3) analisar a percepção do ouvidor acerca do papel da ouvidoria para a mediação entre a administração da Universidade e a comunidade acadêmica e o principais desafios.

Cumprir destacar que a ouvidoria atua como um instrumento de comunicação, que permite a conexão da instituição com o público, se estendendo à sociedade. As manifestações apresentadas na ouvidoria acadêmica, sejam elogios, críticas ou reclamações podem auxiliar ainda no processo de avaliação da IES, ampliando as melhorias no contexto educacional. Deste modo, a ouvidoria universitária atua como uma democracia participativa, funcionando como um forma dinâmica de solução de conflitos ocorridos no âmbito das universidades (GLÜER, 2006).

Entretanto, embora os portais de ouvidoria públicas em sites das universidades de ensino apresentem, em sua maioria, uma estrutura dinâmica e auto-explicativa, facilitando o entendimento dos interessados, questões relacionadas ao desconhecimento da existência destes canais, referentes à ausência de divulgação constante por parte da instituição têm impossibilitado o correto funcionamento da ouvidoria no país (SILVA et al.,2012).

Neste sentido, esta pesquisa justifica-se, inicialmente, pela relevância do tema ouvidoria, na sociedade atual, sobre o qual é importante ressaltar que por meio da interação entre os cidadãos e os canais de ouvidoria pública instituídos no país, é possível a construção de uma Administração Pública democratizada e reformulada de acordo com as necessidades dos brasileiros. Ademais, o estudo das ouvidorias acadêmicas possibilita compreender a dinâmica do desenvolvimento do elo entre a instituição e o corpo acadêmico, ampliando a relação de confiança entre estes elementos, proporcionando melhorias no meio. Assim, compreende-se que tal estrutura pode ser estudada em vários contextos, permitindo comparações e sínteses futuras.

Para a realização desta pesquisa, no capítulo 2 foram apresentados o histórico, a competência, os tipos de manifestação, a regulamentação, estrutura e autonomia das ouvidorias públicas e as dificuldades enfrentadas, bem como a figura do ouvidor e a ouvidoria acadêmica. No capítulo 3, foram descritos os métodos para o desenvolvimento da pesquisa. No capítulo 4, foi apresentada a análise de dados e discussão de resultados, dispendo acerca das demandas da ouvidoria da UFLA e o seu papel na mediação e promoção do elo entre a administração da universidade e a comunidade acadêmica. O capítulo 5, apresentou, por fim, as conclusões deste trabalho.

## 2 REFERENCIALTEÓRICO

Neste capítulo, para compreensão da pesquisa, serão apresentados o histórico, a competência, os tipos de manifestação, a regulamentação, a estrutura e a autonomia das ouvidorias públicas e as dificuldades enfrentadas, bem como a figura do ouvidor e a ouvidoria acadêmica.

### 2.1 Histórico das Ouvidorias

O termo ouvidoria surgiu na Suécia, no século XVIII, durante a guerra entre a Rússia, Dinamarca, Polônia e Saxônia, criando-se o cargo de *ombudsman* (em sueco, significa representante) e sua principal atribuição era monitorar o trabalho dos funcionários do governo para o rei. Em 1809, essa função foi novamente empregada no governo, no entanto, com uma nova atribuição, a qual promovia a defesa dos interesses do povo (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013).

Após este período, diversos países adotaram a constituição de um órgão ouvidor, com suas devidas adaptações ao primeiro conceito. Na Europa, o ouvidor era relacionado aos órgãos do Poder Legislativo. Já nos Estados Unidos, a figura do *ombudsman* surgiu na década de 1960 com atribuições próprias diversas do conceito europeu (BRASIL, 2014).

No Brasil, o primeiro vislumbre de criação de uma ouvidoria surgiu em 1549, no período imperial, quando houve a nomeação de Pero Borges como Ouvidor Geral do Brasil e sua principal função era “representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei” (BRASIL, p. 01, 2014).

Posterior à época colonial, através da democratização do país, na década de 1980, especificamente em 1986, surgiu a primeira ouvidoria pública do Brasil, com sede em Curitiba e tinha como finalidade agregar as opiniões sociais a esse estado. Com a Constituição Federal de 1988, foram surgindo canais de ouvidoria em todos os órgãos governamentais, sendo fundada em 1995, a Ouvidoria-Geral da República, que, posteriormente, no ano de 2003, tornou-se a Ouvidoria-Geral da União – OGU (BRASIL, 2014).

Marcos legislativos como a Emenda Constitucional nº 45 de 2004, que “determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, dos Estados e do Distrito Federal e Territórios” e a Lei nº 13.460/2017, que reconheceu “a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas” foram

necessários para a construção de um canal eficiente que possibilitasse o aprimoramento da gestão pública (BRASIL, p. 02, 2014).

Além da Emenda Constitucional nº 45/04, a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº12.527/2011, também incentivou a instalação das ouvidorias públicas nos órgãos da Administração Pública, uma vez que impõe o acesso à informação e divulgação dos atos da Administração, a fim de promover a transparência do órgão (SANTOS, et. al, 2019).

## 2.2 Competências e tipos de manifestação da ouvidoria pública

É importante ressaltar que o principal objetivo da ouvidoria pública é a promoção do elo entre o cidadão e a Administração, através da emissão de opiniões, sugestões, reclamações, consultas, entre outros. Por meio desta relação, é possível promover o exercício da democracia, com a participação da população no Estado, e uma gestão pública que atenda aos requisitos instituídos na Constituição Federal. Desta forma, o Guia de Orientação para Gestão de Ouvidoria (2013, p. 07), enumera as competências de uma ouvidoria pública, descritas na tabela abaixo:

Tabela 1 - Competências da Ouvidoria Pública

(continua)

<b>COMPETÊNCIAS DE UMA OUVIDORIA PÚBLICA</b>	
Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade, as manifestações dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública.	Realizar a mediação administrativa, instrução e a conclusão dentro do prazo estabelecido das demandas apresentadas pelos cidadãos.
Manter o demandante informado sobre o andamento de suas demandas.	Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas, levando ao conhecimento da alta direção do órgão ou entidade, os eventuais descumprimentos.
Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria.	
Encaminhar aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, as denúncias e reclamações, referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade.	Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade.
Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno.	Promover a constante publicização de suas atividades.

Tabela 2 - Competências da Ouvidoria Pública

(conclusão)

Informar e orientar o cidadão a participar das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública.	<b>Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto.</b>
---	--

Fonte: Guia de Orientação para Gestão de Ouvidoria (2013, p. 07).

No tocante às competências acima elencadas, estas podem ser de caráter: operacional ou laboral, relacionadas à forma de trabalho da equipe de ouvidores; de gestão, referentes à aplicação de melhorias na prestação de serviço, ao permitir a adoção de medidas para melhor atendimento dos cidadão; e àquelas que incentivam a democracia participativa, relacionadas aos atos de transparência, publicidade e participação (SANTOS, et. al., 2019).

A democracia participativa está relacionada ao papel da ouvidoria enquanto defensora dos direitos dos cidadão, de modo a proporcionar a construção da cidadania. Deve estar atrelada à qualidade e eficiência na prestação de serviços (QUINTÃO, 2019).

A respeito dos tipos de manifestação, o Governo Federal, por meio de *site* que estrutura a ouvidoria pública, aponta as demandas a serem atendidas pelo canal, sejam elas: solicitação de simplificação de prestação de serviço público, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação. Nos órgãos públicos, as ouvidorias tendem a seguir estas proposições, no entanto, podendo acrescentar outros tipos de manifestações através da norma regulamentadora. Após a manifestação, a demanda é avaliada pela equipe da ouvidoria, que dará a melhor destinação à proposição (BRASIL, 2014).

### 2.3 Regulamentação e estrutura da ouvidoria pública

A ouvidoria pública é um setor obrigatório nos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, regulamentado através da Lei nº 13.460/2017. A sua implementação em determinado ente público, é condicionada a uma norma, seja lei complementar ou decreto, para regulamentar a criação da ouvidoria. Ademais, a norma deve dispor acerca das competências da ouvidoria, método de seleção do ouvidor e as atribuições do cargo, bem como descrever a estrutura da ouvidoria e apontar os canais de atendimento. Deve haver o mapeamento das necessidades do usuário do futuro canal de comunicação, identificando seus maiores questionamentos e sugestões, para a posterior regulamentação (BRASIL, 2014).

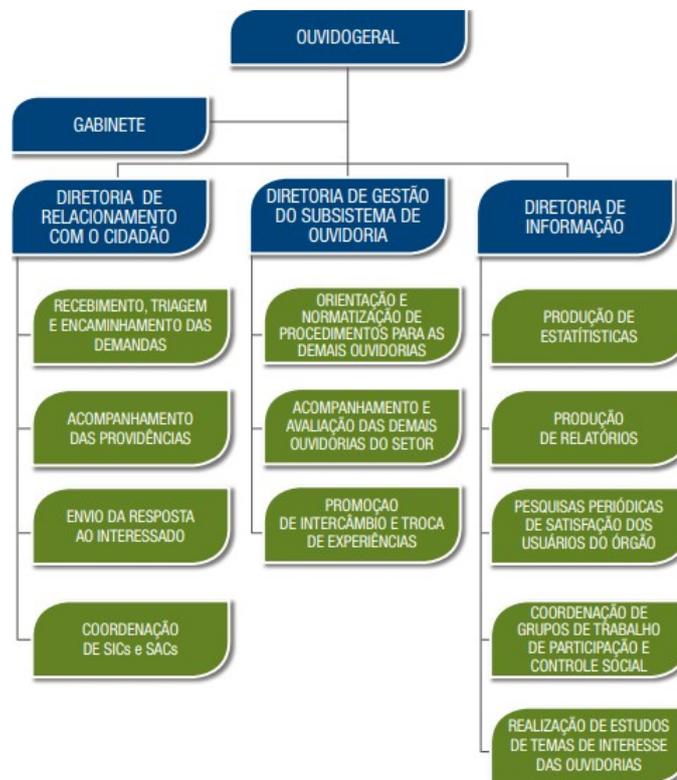
Já a obrigatoriedade da ouvidoria no setor acadêmico foi determinada pela Portaria Ministerial/MEC nº 1.264/2008, que aprovou o Instrumento de Avaliação Externa de

Instituições de Ensino Superior pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), tanto em instituições públicas, quanto privadas. Para a regulamentação do canal, é necessário que a universidade determine a constituição da ouvidoria acadêmica através de edição de portaria ou regulamento interno da IES (SANDY, 2013).

Quanto à estrutura das ouvidorias, existem dois modelos de estrutura de ouvidoria atuais no país, quais sejam as ouvidorias internas (quando o ouvidor integra a instituição) e externas (o ouvidor não faz parte da instituição). As ouvidorias externas se subdividem em intra- orgânicas, aquela vinculada a um dos poderes; interorgânicas, que se encontra dentro da Administração Pública, mas é independente e possui autonomia; e a extraorgânica, que engloba as sociedades civis. As ouvidorias também podem ser integrantes de órgãos fiscalizados ou não (SILVA et. al., 2012).

Basicamente a estrutura de uma ouvidoria geral segue o modelo da Figura 1, abaixo demonstrada.

Figura 1 - Estrutura da Ouvidoria Geral



Fonte: Salgado (2013), p. 36.

Ademais, independentemente do modelo adotado, a ouvidoria deve ser instituída como um órgão autônomo, com orçamento previsto em Lei Orçamentária Anual, com

autonomia financeira e legislativa, a se tratar de redigir seu regimento interno. Ela pode ser dirigida pelo ouvidor ou por um órgão ou conselho superior, devendo prestar contas de seu desenvolvimento à respectiva autoridade política (SALGADO, 2013).

#### **2.4 A figura do Ouvidor**

O Ouvidor é titular de um cargo ou função de confiança, devendo obter um perfil técnico-político e estabilidade, para o correto desempenho de suas atividades, diante à autoridade política responsável pelo órgão. Para preenchimento do cargo, deve atender a requisitos elencados em legislação própria ou regulamento, a fim de evitar uma nomeação desqualificada, que não possua o preparo adequado para exercício da função (SALGADO, 2013).

Quanto a suas atribuições, estas poderão ser gerais, conforme as previstas na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso a Informação, bem como poderão ser específicas, definidas pelo regimento próprio de cada órgão. É importante ressaltar que o ouvidor poderá exercer competências complementares no órgão o qual está subordinado (SALGADO, 2013).

Conforme Lyra (2016), a atuação do ouvidor deve atender ao cidadão de modo parcial, de modo a identificar o tipo de manifestação e direcioná-la ao setor competente, promovendo o elo entre as demandas e as necessidades do órgão da Administração Pública, atuando nas defesas do direito do cidadão. Para o exercício de suas funções, é indispensável a autonomia no desenvolvimento de suas atividades.

Na ouvidoria universitária, o ouvidor deverá agir de acordo com o mérito, oportunidade e conveniência, em atenção ao serviço público prestado. Deverá ser um docente ou técnico-administrativo e é responsável pela elaboração de um mapeamento da instituição, ao analisar as demandas que lhe são encaminhadas, com a finalidade de aperfeiçoar o desempenho e a relação instituição x aluno. Através das manifestações apresentadas, o ouvidor auxilia a gestão da administração universitária, estreitando o elo entre a comunidade acadêmica com a sociedade. Também age de modo preventivo, ao solucionar demandas que poderiam ocasionar medidas mais enérgicas. O ouvidor deve agir de modo transparente e objetivo, gozando de independência e autonomia em suas atividades (SCROFERNEKER, 2010).

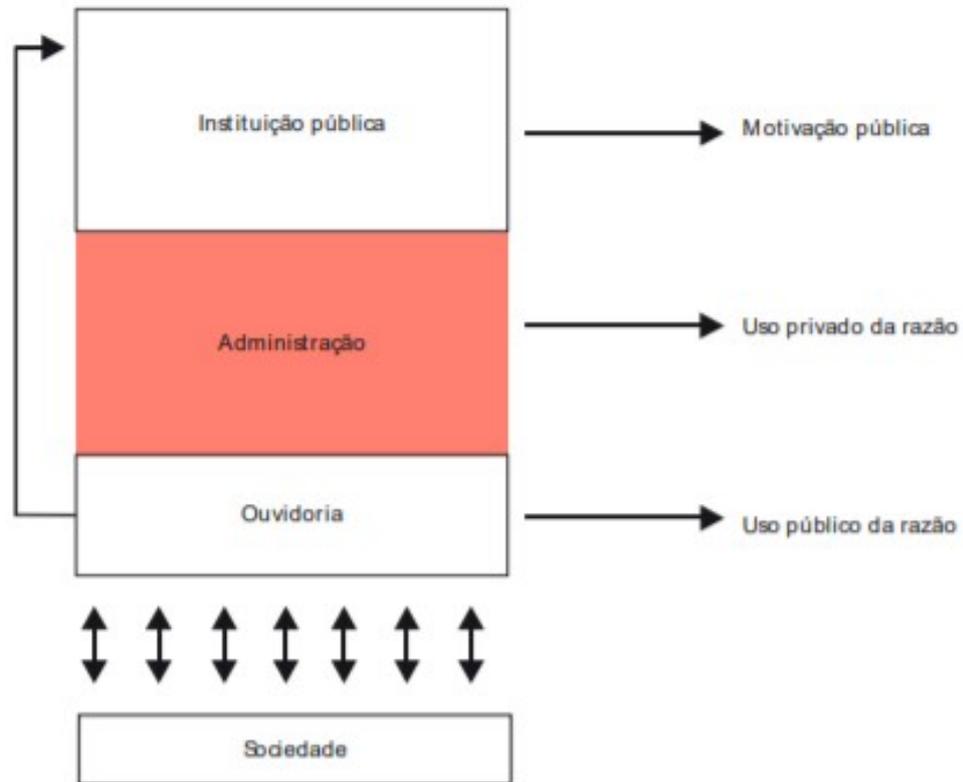
## 2.5 A autonomia da ouvidoria pública

É necessário que os órgãos governamentais gozem de autonomia para execução de seus atos. O conceito de autonomia engloba o exercício da governança democrática e da democracia participativa, relacionados ao Estado e à sociedade. Neste sentido, a governança democrática estabelece o uso privado e uso público da razão. O uso privado determina o atingimento de objetivos em um curto prazo, sem questionar o mérito dos conflitos. Já no uso público, deve haver a análise minuciosa do mérito, para o cumprimento de objetivos. Por meio do uso público é possível reconhecer a legitimidade de ações, com a promoção de discussões, argumentações e reflexões. Este conceito propõe o fornecimento de informações ao cidadão, com uma margem de liberdade, validando o funcionamento da governança democrática (CARDOSO et. al., 2013).

Desta forma, as ouvidorias públicas, permitem ao cidadão uma margem de reflexão, através do poder a ela incumbido, a fim de proporcionar um sistema público democrático. Por meio delas, é possível que o cidadão se manifeste e questione o funcionamento de determinado órgão estatal. Logo, faz-se necessário destacar a influência da autonomia da ouvidoria, em relação ao ente a qual está vinculada. Um fator relevante para delimitar a autonomia das ouvidorias, é a atuação do controle externo, visto que, grande parte dos ouvidores do poder público é indicada ou nomeada pelo gestor da instituição, comprometendo a sua autonomia. Logo, a escolha do ouvidor deve ser independente dos referidos gestores, não devendo ser controladas pela instituição a qual é vinculada (CARDOSO et. al., 2013).

A figura a seguir representa como deve ocorrer o funcionamento das ouvidorias públicas.

Figura 2 - Funcionamento ideal das ouvidorias públicas.



Fonte: Cardoso et al. (2013)

Um mecanismo importante que também pode nortear a relação democrática entre o Estado e a sociedade é a *accountability*, representando o direito/dever do cidadão à transparência e publicidade dos atos de seus representantes. No caso das ouvidorias públicas, este sistema é horizontal, possibilitando a participação direta da sociedade. Para o correto desenvolvimento das funções realizadas pela ouvidoria, é necessário que estas apresentem uma legislação democrática no trâmite das manifestações, facilidade de acesso, igualdade e universalidade, acompanhamento das manifestações de modo transparente e aproveitamento das manifestações para a implementação de melhorias na instituição a qual está vinculada (SERRA, et. al., 2012).

O ideal para garantir a autonomia das ouvidorias públicas seria a criação de um instrumento institucional de regulação, a fim de coordenar o funcionamento das ouvidorias, prezando por sua autonomia.

## 2.6 A Ouvidoria Acadêmica

A ouvidoria pública é uma entidade administrativa presente nos ministérios e nos órgãos da República, bem como na administração direta e indireta, regulamentada no artigo

37, §3º da CF/88, com a finalidade promover a interação entre os cidadãos e a Administração Pública, podendo o cidadão oferecer sugestões e realizar reclamações referentes à determinada unidade (SALGADO, 2013).

Foram criadas, na década de 60, no Canadá e nos Estados Unidos, as primeiras ouvidorias acadêmicas. No Brasil, a primeira ouvidoria instituída nas faculdades foi em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo, seguida das Universidade de Brasília em 1993, Universidade Estadual de Londrina em 1994, Universidade Federal de Santa Catarina e Universidade Federal de Juiz de Fora em 1996 e Universidade Federal do Paraná em 1997 (SANDY, 2013).

Assim como nas demais ouvidorias, na ouvidoria universitária, o profissional responsável por administrar uma ouvidoria pública é o ouvidor. Esses atores possuem como função receber reclamações, sugestões, críticas ou consultas, bem como encaminhar estas demandas aos setores da universidade, para que possam sanar as reclamações ofertadas, possibilitar o atendimento às sugestões e, no caso de consultas solucionar se possível, a dúvida do cidadão.

A ouvidoria universitária permite, além da relação entre o corpo acadêmico e a universidade, o fortalecimento da imagem da instituição diante à sociedade, promovendo uma gestão transparente. Por meio da ouvidoria, o usuário pode alcançar a instituição, em busca de mudanças e soluções para suas demandas, a fim de garantir os direitos estabelecidos pela IES (BIAGINI, 2016).

No entanto, segundo Lyra (2000), algumas dificuldades são enfrentadas pelas ouvidorias universitárias como a apresentação de um perfil institucional frágil, visto que o ouvidor geralmente é nomeado como um assessor ou designado pelo reitor da universidade e possui limitações em sua autonomia investigativa, sem o poder de instaurar sindicância para apuração de atos infratores.

Neste sentido, o SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, instituído pela Lei nº 10.861/2004, com o objetivo de avaliar as instituições de educação superior, englobando os cursos e o desempenho dos alunos, no entanto, não disciplinava a obrigatoriedade das ouvidorias, cenário que mudou em 2008, com a publicação da Portaria Ministerial/MEC nº 1.264, que estabeleceu a função e a forma de atuação da Ouvidoria Universitária.

Conforme Sandy (2013), as funções da ouvidoria acadêmica englobam o recebimento, análise, encaminhamento e resposta ao usuário, acerca de suas demandas, bem como buscar o fortalecimento da cidadania, por meio da participação do cidadão e garantindo

a ele o acesso à informação transparente. Suas ações abrangem a oitiva de reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões e esclarecimento de dúvidas, respondendo-as de forma clara dentro no menor prazo possível, devendo acompanhar as providências adotadas quanto à solicitação.

Neste sentido, a ouvidoria de uma IES possui a finalidade de apontar e solucionar possíveis problemas existentes, possibilitando tanto aos alunos, quanto aos professores, colaboradores e à comunidade manifestar suas sugestões, insatisfações, elogios, ao corpo acadêmico ou à instituição de ensino. A inserção da ouvidoria nas IES permite o amplo acesso à transparência dos atos da administração da instituição, funcionando também como instrumento de interação e mediação de conflitos. O SINAES determina ainda, entre as funções da ouvidoria, o fortalecimento da cidadania através da participação da comunidade, garantindo o acesso à informação (SCROFERNEKER, 2010).

É importante ressaltar que, embora o SINAES não tenha efetivado a padronização das ouvidorias no setor acadêmico, a determinação de suas funções e sua atuação é de grande valia, em razão da ouvidoria estabelecer um canal de comunicação, através do diálogo entre o acadêmico e a instituição de ensino, de modo amplo, possibilitando a cobrança de soluções, implementação de sugestões, entre outros ideais.

## **2.7 Dificuldades enfrentadas pelas ouvidorias públicas**

A estrutura das ouvidorias públicas no Brasil tem se tornado cada vez mais dinâmica, possibilitando a interação entre o povo e os órgãos da Administração Pública, tornando o sistema mais democratizado, além de apresentar portais e formulários mais simplistas que facilitam a compreensão por parte do cidadão. Porém, o setor ainda enfrenta dificuldades, tanto em sua organização interna, como também no estabelecimento da relação entre o cidadão e a ouvidoria (LEITE, 2018).

No que se refere à estrutura e organização interna, a CGU (2015) realizou um estudo com a finalidade de analisar a estruturação das ouvidorias governamentais, bem como a contratação de pessoas para colaboração, entre outros aspectos. O estudo identificou que a demanda entre a chegada de informações na ouvidoria é superior ao número de colaboradores dentro destes setores, gerando, deste modo, um déficit. Um dos problemas recorrentes apontados pela Ouvidoria Geral da União é necessidade de criação de uma norma que delimite as atribuições das ouvidorias, bem como defina sua forma de organização, buscando a uniformização destes procedimentos.

No tocante à relação entre o cidadão e a ouvidoria, Silva et. al. (2012) elenca como a maior dificuldade desconhecimento acerca da ouvidoria pública para dispor de informações e reclamações, conforme aponta a Figura 3.

Figura 3 - Conhecimento das ouvidorias pela população  
**Você já ouviu falar em Ouvidorias Públicas?**



Fonte: Silva et. al., p. 25, 2012.

A pesquisa de Silva et. al. (2012), retratada na figura acima, foi realizada com a finalidade de apontar o conhecimento da população acerca das ouvidorias públicas, onde foram entrevistadas 300 pessoas, na cidade de Belo Horizonte – MG e no interior de Minas Gerais. Nota-se que somente 7,7% da população possui um conhecimento aprofundado sobre os sistemas de ouvidoria.

Neste sentido, constata-se que um problema relevante enfrentado nas ouvidorias no país é o desconhecimento do setor, ocasionado pela deficiência na divulgação. Logo, se não há divulgação correta sobre o serviço prestado, não é possível atender um número razoável de demandas. Ademais, a falta de divulgação reflete no desrespeito ao princípio constitucional da Publicidade, constante no artigo 37, da CF/88, que reflete a “a obrigatoriedade de levar ao conhecimento de todos os seus respectivos atos por meio do instrumento oficial de divulgação” (SILVA et.al., p. 27, 2012).

Assim, a maior deficiência encontrada nos canais de ouvidoria diz respeito à ausência de divulgação do órgão diante à população. A fim de solucionar estas questões ou, ao menos, amplificar o conhecimento das ouvidorias à população, é necessário a utilização de

instrumentos que viabilizem a participação do cidadão.

A CGU (2015) aponta como uma forma de promover a divulgação dos órgãos de ouvidorias públicas no país a chamada ouvidoria itinerante, bem como a realização de palestras e debates e a divulgação das atividades e formulários nas redes sociais, importante ferramenta atualmente que poderá auxiliar na eficiência do setor.

Ainda segundo a CGU (2015), também pode ser elencada como forma de promoção das ouvidorias públicas, a distribuição de cartilhas nos postos dos órgãos governamentais. No cenário acadêmico, poderão ser distribuídas nas salas de aula e na portaria da universidade, apontando o conceito, as formas de funcionamento, as atribuições e o local para o acesso à ouvidoria eletrônica. Artigos e manuais também poderão ter um papel significativo na divulgação, visto que atingem uma boa parte da população.

É importante ressaltar que a ouvidoria pública é responsável por efetuar a integração do cidadão com a coisa pública, promovendo o exercício do poder através de um mecanismo democrático.

### 3 MÉTODOS

O estudo foi realizado de modo qualitativo e descritivo. O método qualitativo corresponde ao estudo das relações e percepções do ser humano, por meio da interpretação de suas crenças e pensamentos. Na maioria das vezes em que é utilizado, esse método é aplicado a grupos delimitados. Para essa modalidade de pesquisa, são considerados o ambiente natural do ator e o pesquisador, a descrição dos fatos, os significados atribuídos pelos seres humanos às suas percepções e o caráter indutivo. Seu principal objetivo é a compreensão do evento, por meio do detalhamento do estudo (FERNANDES, 2014). Uma das estratégias mais utilizadas no método qualitativo é o estudo de caso, também utilizado para a produção de resultados do presente trabalho.

Já a pesquisa descritiva, nada mais é que a complementação do estudo qualitativo, descrevendo a realidade a qual permite a exploração de hipóteses e padrões. Ela envolve o levantamento bibliográfico, questionário ou entrevista com determinado grupo ou indivíduo e posterior análise do caso apresentado (FERNANDES, 2014).

Para o desenvolvimento da presente pesquisa, foi empregado o método utilizado por Santos et. al. (2019), onde realizou-se o levantamento bibliográfico por meio do estudo de caso, coleta e análise de dados.

Sendo assim, foi realizado um estudo de caso, tendo como objeto de pesquisa a ouvidoria da Universidade Federal de Lavras – MG (UFLA), localizada no município de Lavras, em Minas Gerais. A UFLA foi fundada em 1908 e sua ouvidoria acadêmica foi criada em 6 de maio de 2009, por meio da Resolução CUNI nº 018, com o objetivo de promover o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de comunicação com a comunidade acadêmica, mediando as relações entre a Administração Pública e o administrado, através de ações corretivas ou adesão às sugestões.

A coleta de dados foi realizada entre janeiro e dezembro de 2020, para a qual foram utilizadas: a pesquisa bibliográfica, a pesquisa de dados secundários e uma entrevista com roteiro semiestruturado.

Para atender ao primeiro objetivo específico, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com base na qual se apresentou no referencial teórico as competências de uma ouvidoria e as especificidades de uma ouvidoria universitária. Ainda sobre esse objetivo, a estrutura da ouvidoria, objeto desta pesquisa, foi descrita com base em pesquisa documental e nas páginas oficiais da Universidade.

Atendendo ao segundo objetivo, foram levantados dados secundários do portal da Ouvidoria da UFLA, por meio dos relatórios emitidos no *site* possibilitando a análise sobre as demandas que ocorrem no âmbito das ouvidorias das universidades.

Por fim, para discutir sobre as ações da ouvidoria e suas contribuições na mediação entre a administração da Universidade e a comunidade acadêmica, um dos ouvidores foi entrevistado. A entrevista seguiu roteiro semiestruturado apresentado na Tabela 1.

Tabela 3 - Roteiro semiestruturado para a entrevista

(continua)

Questões	Objetivo
<b>SOBRE OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA</b>	
<b>O papel da ouvidoria como um elo entre o cidadão e a administração</b>	
1. Qual o objetivo da ouvidoria em uma universidade?	Verificar a percepção dos ouvidores em relação à abrangência do papel da ouvidoria.
2. Você acha que todos os membros da comunidade acadêmica enxergam a ouvidoria como um elo entre eles e a administração?	Verificar se consideram que os cidadãos impactados pela ouvidoria tem conhecimento sobre ela.
3. Acha que isso mudou ao longo dos anos?	
4. A ouvidoria tem alguma iniciativa para que os membros da comunidade acadêmica conheçam seu trabalho?	
5. A maioria das demandas recebidas pela ouvidoria ao longo dos anos são reclamações. Acha que esse deve ser o principal objetivo dos membros da comunidade acadêmica ou utilizar a ouvidoria?	Identificar a razão pela qual são formalizadas mais reclamações.
<b>SOBRE O PAPEL DO OUVIDOR</b>	
6. O ouvidor possui autonomia para buscar respostas que atendam às demandas da comunidade acadêmica?	Apontar o nível de autonomia dos ouvidores e identificar os fatores que colaboram para a autonomia.
7. Quais fatores colaboram para essa autonomia?	

Tabela 4 - Roteiro semiestruturado para a entrevista

(conclusão)

<b>SOBRE COMO A UNIVERSIDADE UTILIZA ESSAS INFORMAÇÕES</b>	
8. Como a Universidade utiliza as manifestações para implementar melhorias?	Identificar o próximo passo da universidade diante às manifestações.
9. No âmbito acadêmico, como a ouvidoria colabora na interação entre os usuários, em sua maioria alunos, e os servidores?	Analisar a relação entre os usuários do sistema e a Universidade.
<b>SOBRE AS ESPECIFICIDADES DE UMA OUVIDORIA EM AMBIENTE ACADÊMICO</b>	
10. Quais as formas mais utilizadas para manifestação na universidade?	Relatar as principais formas de manifestação do sistema.
11. Quais as principais demandas apresentadas pelo usuário?	Identificar as principais demandas ofertadas pelos usuários.
12. Como é realizado o processo de triagem das manifestações e o seu direcionamento ao setor responsável?	Analisar o sistema de triagem e como o mesmo é aplicado durante o processo de manifestações.

Fonte: Da autora (2021)

O roteiro foi aplicado a um dos ouvidores via whatsapp no dia 16 de junho de 2020 e as respostas foram transcritas.

Foram consideradas, desta forma, a natureza das manifestações, levantamento de subsídios para qualificar o funcionamento da ouvidoria como ferramenta de gestão e proposição de ações para o aprimoramento da gestão democrática no campo universitário.

A análise do conteúdo do questionário foi organizada com base na pesquisa bibliográfica levantada, com enfoque no objeto de análise, qual seja a ouvidoria acadêmica, possibilitando a formulação de critérios para a confecção do resultado. Posteriormente, foi realizada a exploração do conteúdo apresentando, discutindo-se o conteúdo do questionário.

## 4 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Neste capítulo, será abordada a análise e discussão dos resultados obtidos através da realização do Questionário e também do estudo dos dados secundários levantados, acerca da ouvidoria pública na Universidade Federal de Lavras – UFLA.

### 4.1 A ouvidoria pública da universidade federal de lavras e suas demandas

A Ouvidoria da UFLA foi instituída pela Resolução CUNI nº 018, em 6 de maio de 2009, com o objetivo de promover o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de comunicação com a comunidade acadêmica, mediando as relações entre a Administração Pública e o administrado, através de ações corretivas ou adesão às sugestões. No momento em que se deu a pesquisa, foi levantado que a ouvidoria era composta por dois ouvidores, responsáveis pela gestão de informação e pelo atendimento às solicitações (REIS, 2019).

O artigo 5º do Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA, estabelece quais manifestações serão analisadas pelos ouvidores, quais sejam:

- Art. 5º A Ouvidoria da UFLA deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:
- I. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
  - II. elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
  - III. solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública;
  - IV. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
  - V. denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

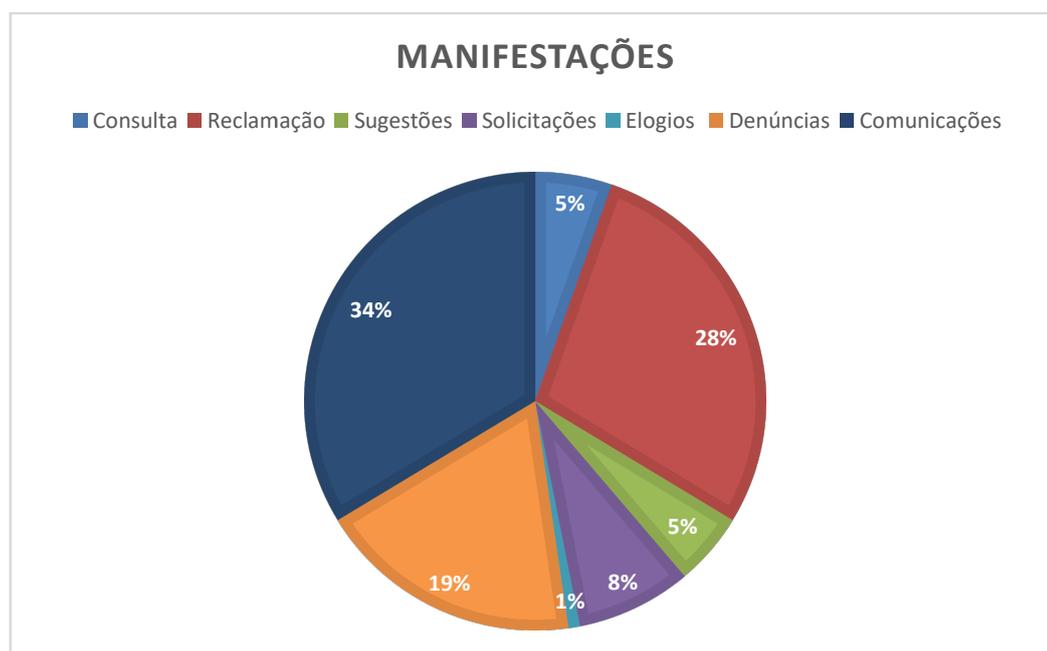
Além de estabelecer os tipos de manifestações, o Regimento Interno da Ouvidoria da UFLA, em seu artigo 6º, determina que o prazo para responder às manifestações previstas no artigo 5º, são de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa. Após a manifestação, a demanda é avaliada pela equipe da ouvidoria, que dará a melhor destinação à proposição.

Sua estrutura é composta por um ouvidor-geral e uma coordenadoria de atendimento da mulher e da diversidade e uma equipe técnica. O processo de seleção do ouvidor-geral está estipulado no Capítulo IV do Regimento Interno, adotando regras específicas em seu artigo 10º, §2º, que determina que para a designação e nomeação do ouvidor, é necessário que ele: I- “possua competências e habilidades pessoais e comportamentais que envolvam capacidade de

liderança, de articulação, coordenação, mediação de conflitos e outras; II- trabalhe em regime de dedicação exclusiva ou de quarenta horas semanais; III- possua curso superior completo”.

Ante os tipos de manifestações mencionados acima, é possível verificar quais delas são mais comuns, por meio de consultas aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria da UFLA. No que se refere ao ano de 2019, o relatório apontou a porcentagem das demandas atendidas pela ouvidoria, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Manifestações registradas na Ouvidoria da UFLA – 2019.



Fonte: UFLA (2019).

Deste modo, no exercício de 2019, foram contabilizadas 371 manifestações, das quais 125 foram na forma de comunicações; 105 foram reclamações, 69 denúncias, 30 solicitações, 20 foram consulta, 19 sugestões e somente três elogios (UFLA, 2019). Quanto às principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Universidade, o gráfico 1 engloba reclamações, denúncias, sugestões, etc. Foi realizado o estudo das manifestações por meio do relatório de gestão da ouvidoria da UFLA durante três anos, sendo 2019, 2017 e 2016, no qual, diante os resultados, nota-se que a reclamação é a manifestação que mais se destaca, conforme a Tabela 3.

Tabela 5 - Comparativo de manifestações nos anos de 2016, 2017 e 2019.

<b>Manifestações</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>
<b>Consulta</b>	96	99	20
<b>Reclamação</b>	339	369	105
<b>Sugestões</b>	49	20	19
<b>Solictações</b>	-	-	30
<b>Elogios</b>	8	39	3
<b>Denúncias</b>	190	220	69
<b>Comunicações</b>	-	-	125
<b>TOTAL:</b>	<b>682</b>	<b>747</b>	<b>371</b>

Fonte: dados da pesquisa, com base em UFLA (2020).

Cumprir destacar que não foi possível a inserção dos dados apresentados no relatório de 2018, uma vez que foi lançado apenas o número total de manifestações, sem especificar a quantidade de cada tipo, totalizando 700 manifestações. A escolha do período de análise de dados a partir de 2016 ocorreu para analisar a estrutura e os aspectos da ouvidoria da UFLA durante a realização do curso, que iniciou-se em 2017, incluindo o ano de 2016 para suprimir a ausência do ano de 2018.

Conforme apontado na Tabela 3, a maioria das manifestações relatadas na ouvidoria acadêmica da universidade são reclamações, contabilizando 45% das demandas. Detalhando melhor o conteúdo encontrado nessas manifestações, o Ouvidor entrevistado relatou que são exemplos comuns de reclamações aquelas relativas à “(...) infraestrutura (algo que está quebrado ou a importância de colocação de um quebra-molas em determinados lugares), conduta docente em sala de aula não condizente com a legislação interna (por exemplo, lançamento de nota fora do prazo limite anterior à próxima prova), alguma dificuldade no recebimento de bolsas e auxílios, (...)” (Ouvidor).

Neste sentido, ao questionar o Ouvidor sobre o objetivo desse tipo de manifestação, bem como seu auxílio na promoção do elo entre a comunidade acadêmica e a administração pública, o Ouvidor destaca que o feedback recebido através dessas reclamações tornam possíveis a realização de melhorias, no entanto, não podem ser considerados somente este aspecto, sendo relevante também “(...) o elogio, que é subutilizado no âmbito da Ouvidoria. Saber o que a instituição está fazendo e o que agrada a comunidade também é muito

necessário, sendo um fator de motivação tanto para a gestão quanto para servidores envolvidos”.

O recebimento dessas manifestações ocorre através do “sistema FalaBr”, recentemente implementado de maneira ampla, sendo um canal prioritário de recebimento de manifestações. Conforme o Ouvidor, também é feito atendimento presencial (suspensão devido à pandemia), por telefone e whatsapp” (Ouvidor). No entanto, é aconselhável que “seja feito o registro da manifestação no sistema, para darmos mais segurança tanto ao manifestante quanto à própria Ouvidoria”. (Ouvidor)

Outro dado importante é o perfil de quem utiliza a ouvidoria, que conforme dados de 2016, 2017 e 2019 são anônimos, discentes e técnicos administrativos, porém, para todos os anos, o maior número de manifestações foi realizada de maneira anônima. A anonimidade permite que o cidadão se manifeste e questione o funcionamento de determinado órgão estatal, estabelecendo uma relação de confiança entre a universidade e o indivíduo.

É importante ressaltar que o elo entre a Ouvidoria, os acadêmicos e demais setores da universidades só é possível através da possibilidade do registro de manifestações anônimas, visto que alguns alunos “(...) podem possuir algum receio de apontar, o que fazem de forma mais fácil por não precisarem se identificar”. A forma de atendimento ao cidadão também é relevante para a relação, sendo necessário “proporcionar um atendimento humano e acolhedor, para que os manifestantes se sintam à vontade para expor seus pensamentos em um ambiente sigiloso”. (Ouvidor)

A ouvidoria da UFLA também apresenta relatórios anuais que auxiliam na gestão da universidade. Os ouvidores também se reúnem “(...) com a alta administração para passar determinados assuntos que consideramos relevantes” (Ouvidor). Para a tomada de decisões referentes às demandas propostas, “a equipe de gestão considera o apresentado para, em conjunto com outros fatores, analisar o que precisa ser feito”.

Em relação ao processo de triagem após o registro da demanda, este é realizado de acordo com as particularidades da instituição, bem como a autonomia do ouvidor para lidar com a manifestação, possuindo uma margem de liberdade para tratamento da manifestação. Desta forma, é facultado ao ouvidor, “ligar para o setor que achamos ser o responsável e perguntar. Isso faz muita diferença e confere muita agilidade ao processo. Também ajuda incrivelmente o fato de o atual Ouvidor-Geral ser um servidor que tem 10 anos de experiência na Ouvidoria da UFLA, e mais alguns outros anos a mais em outro setor da UFLA, então conhece profundamente nossa instituição”. (Ouvidor)

## **4.2 O papel da ouvidoria na mediação e promoção do elo entre a administração da universidade e a comunidade acadêmica**

As ouvidorias públicas, de modo geral, são órgãos que buscam auxiliar na eliminação de dúvidas, visando à transparência dos atos do poder público, possibilitando a resolução de conflitos de forma dinâmica, atendendo a todas as partes envolvidas. No cenário acadêmico, ela desempenha uma importante função: promover o elo entre a instituição e o corpo acadêmico, atuando como um canal de comunicação entre os cidadãos.

Desta forma, o papel da ouvidoria universitária é receber as demandas da comunidade acadêmica, encaminhá-la ao setor responsável e assegurar a resposta da respectiva demanda. Os cidadãos que geralmente utilizam a ouvidoria são os estudantes, professores, técnicos-administrativos. O tratamento da demanda envolve desde a compreensão da manifestação, correto encaminhamento, até envio de resposta ao cidadão. “O tratamento da manifestação inclui entender o que pode estar por trás da letra fria do texto, bem como a adequação de linguagem, tanto para manutenção de uma linguagem respeitosa quanto para auxiliar no entendimento da demanda”. (Ouvidor)

Para a promoção do elo entre o cidadão e a administração pública, é necessário o estabelecimento de uma relação de confiança no registro das manifestações, destacado pelo Ouvidor, visto que “o recebimento da manifestação depende da confiança existente entre o setor e o cidadão, então o atendimento deve ser feito de forma respeitosa, com linguagem acessível, escuta ativa e sigilo a todo momento”.

Além do papel desempenhado para a estreitar a relação entre a comunidade acadêmica e a administração pública, a ouvidoria acadêmica também possui uma função de controle social. Deste modo, mantém um “(...) um banco de dados com todas as demandas recebidas, para que possamos informar à administração superior sobre questões que estão ou não funcionando de maneira adequada”. (Ouvidor)

Posteriormente, os dados recolhidos compõem relatórios com as principais demandas, que serão apresentados anualmente. Segundo o Ouvidor “também temos reuniões com a alta administração para passar determinados assuntos que consideramos relevantes”. A equipe de gestão considera o apresentado para, em conjunto com outros fatores, analisar o que precisa ser feito.

É importante ressaltar que para promover esta relação, é necessário que a ouvidoria seja amplamente divulgada, alcançando a maioria da comunidade. Isto posto, o órgão deve

possuir mecanismos para a divulgação, que ocorre por meio da apresentação de um “relatório anual que temos que fazer e apresentar, (...)”, “(...) organização de eventos evento aberto à comunidade acadêmica e aos cidadãos chamado Lugar de Mulher é Onde Ela Quiser (...)” e criação de “um Instagram para a Ouvidoria, de forma a divulgar nossas ações e nos aproximarmos da comunidade”. (Ouvidor)

Portanto, destaca-se que a divulgação é um mecanismo que possibilita ampliar as perspectivas e a confiança do cidadão quanto a ouvidoria. Ademais, através da confecção e apresentação de relatórios anuais pelo setor, bem como a realização de eventos abertos à população e à comunidade acadêmica é possível promover o elo entre a ouvidoria e o cidadão, aproximando-os da gestão pública. A presença nas redes sociais, como Instagram também se faz relevante diante ao acesso à internet e possibilidade de alcançar diversos tipos de públicos.

A figura do ouvidor na ouvidoria universitária é exercida por um docente ou técnico-administrativo, responsável pela elaboração de um mapeamento da instituição, analisando as demandas encaminhadas através do portal, a fim de aperfeiçoar o desempenho e a relação instituição x aluno. Por meio das manifestações apresentadas, o ouvidor auxilia a gestão da administração universitária, agindo de modo preventivo, ao solucionar demandas que poderiam ocasionar medidas mais enérgicas. Ressalta-se que o ouvidor deve possuir uma conduta transparente e objetiva, gozando de independência e autonomia em suas atividades.

Como mencionado acima, o ouvidor possui autonomia para gerir as demandas apresentadas pelos cidadãos. Entretanto, esta autonomia pode estar relacionada a alguns fatores como “o apoio e reconhecimento da administração superior (...)”, como a Reitoria e a Auditoria da universidade. “A construção da imagem da Ouvidoria também considero ser importante. Quando a comunidade acadêmica e os servidores entendem que se trata de um órgão sério e que existe para ajudar a todos, as coisas fluem de forma mais tranquila”. (Ouvidor).

## 5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa possuiu como objetivo geral descrever a estrutura da ouvidoria pública em universidades, seus ganhos e desafios. Para alcançar este objetivo, fez-se necessário analisar a composição da ouvidoria pública no Brasil, bem como sua competência e funções, identificar as demandas que ocorrem no âmbito da ouvidoria estudada e analisar a percepção do ouvidor acerca do papel da ouvidoria para a mediação entre a administração da Universidade e a comunidade acadêmica e seus principais desafios. O método utilizado para obtenção destes resultados foi a realização de uma pesquisa qualitativa e exploratória, a partir da realização de um questionário, com um dos ouvidores da UFLA.

Neste sentido, através da aplicação do questionário, foi possível definir a dinâmica do trabalho da ouvidoria universitária, como o recebimento das demandas propostas pelos cidadãos, filtrá-las e encaminhá-las ao setor responsável, retornando com uma solução viável ao cidadão. Diante das principais demandas apresentadas na ouvidoria da UFLA, a reclamação é a que mais se destaca. Ressalta-se que o feedback apresentado pela comunidade, possui grande relevância, para compreender os acertos e equívocos da instituição. No entanto, não pode ser considerado o principal objetivo da ouvidoria acadêmica, visto que, as demais manifestações também carecem de atenção. E, embora pouco recorrente, o elogio funciona como uma forma de motivação aos servidores envolvidos, destacando os pontos positivos do órgão.

Destaca-se que o processo de divulgação da Ouvidoria é relevante para promover o elo entre o órgão e o cidadão, também no setor acadêmico. A divulgação e o feedback permitem a ampliação das perspectivas e da relação de confiança do cidadão quanto a ouvidoria. A construção da imagem da Ouvidoria também é importante, proporcionando um ambiente sério para tratamento das manifestações, fortalecendo a conexão entre o órgão e a comunidade. Ainda, é importante ressaltar que o recebimento destas manifestações está condicionado à relação de confiança entre a instituição e o indivíduo, devendo a comunicação ser realizada de forma simplificada e sigilosa. Em razão disso, a ouvidoria possui autonomia para lidar com as demandas ofertadas, agindo, inclusive, como uma forma de controle social, pois o banco de dados das demandas recebidas pela ouvidoria, são encaminhadas à Administração Pública para efetuar a adequação de suas ações.

Deste modo, de acordo com os resultados obtidos com a realização da pesquisa, notou-se que um dos principais aspectos que auxiliam na promoção do elo entre o cidadão e a ouvidoria, é a anonimidade no registro de informações. Esse fator, como já mencionado,

colabora na relação de confiança entre o ente público e o indivíduo. O modo de atendimento à comunidade também mostrou-se relevante, buscando os ouvidores ofertar um ambiente acolhedor e dinâmico.

A presente pesquisa permitiu apontar a importância da ouvidoria no âmbito acadêmico, como um instrumento de comunicação, possibilitando aos alunos a resolução de questões oriundas de sua relação com a instituição, e também proporcionando à comunidade, eventos relevantes para a promoção do elo entre o órgão e a população. Através dos relatórios e das manifestações registradas é possível identificar a efetividade do setor e também a correção dos equívocos.

Portanto, a presente pesquisa contribuiu para identificação da importância da ouvidoria no âmbito acadêmico, descrevendo-a como mecanismo de comunicação e mediação de conflitos entre o ente e o cidadão, atuando ainda como ferramenta de gestão, possibilitando aos gestores identificar a percepção da população, através da emissão de relatórios e análises de acordo com os dados obtidos, mensurando sua efetividade e apontando suas críticas. Ela garante a transparência e o controle social das ações da instituição, viabilizando a participação do cidadão, fortalecendo suas relações.

Cumprido ressaltar que a entrevista realizada para compor a presente pesquisa, não se realizou com os dois ouvidores lotados na Ouvidoria da UFLA, em razão de uma falha na conexão do aplicativo, uma vez que o procedimento foi realizado via chamada de vídeo, na impossibilidade de ser realizado presencialmente, em atenção ao cenário pandêmico atual. Quanto aos dados apresentados no trabalho, foram utilizados os disponíveis no canal de Ouvidoria da UFLA, referente aos últimos 3 (três) anos, excluindo-se o ano de 2018, visto que o relatório apontou apenas os dados gerais, sem especificar a natureza das manifestações.

É possível que possa desenvolver-se uma pesquisa com dados mais recentes, como de 2020 e 2021, dando continuidade ao presente trabalho, evidenciando as dificuldades enfrentadas pelas ouvidorias durante a pandemia pelo COVID-19.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ouvidorias Federais. Governo Federal. **História das Ouvidorias**. Brasília – DF. 2014. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>>. Acesso em: 25 out. 2019.
- BIAGINI, Liane. **O papel da ouvidoria no contexto acadêmico universitário**. Pernambuco – PE. 2016. Disponível em: <https://cutt.ly/qymmSpd>. Acesso em: 20 abr. 2020.
- CARDOSO, Antônio Semeraro Rito et. al. **Ouvidoria Pública e Governança Democrática**. 2013. Disponível em: <[https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/rito\\_130322\\_boletim\\_analisepolitico\\_03\\_.pdf](https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/rito_130322_boletim_analisepolitico_03_.pdf)> . Acesso em: 12 jun. 2020.
- CGU - CONTROLE GERAL DA UNIÃO. **Pesquisa revela dificuldades e avanços das ouvidorias públicas do Brasil**. Brasília – DF. 2015. Disponível em: <<https://www.cgu.gov.br/noticias/2015/05/pesquisa-revela-dificuldades-e-avancos-das-ouvidorias-publicas-do-brasil>>. Acesso em: 04 nov. 2019.
- ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. **A ouvidoria pública como espaço de excelência para a resolução de conflitos**. Brasília – DF. 2017. Disponível em: <https://cutt.ly/YymmYW5>. Acesso em: 05 maio 2020.
- FERNANDES, Lyerka Kallyane Ramos. **Método De Pesquisa Qualitativa: Usos e Possibilidades**. Psicologado, [S.l.]. (2014). Disponível em <https://psicologado.com.br/psicologia-geral/introducao/metodo-de-pesquisa-qualitativa-usos-e-possibilidades> . Acesso em 30 ago 2020.
- GLÜER, Laura Maria. **A ouvidoria universitária como instrumento para uma avaliação institucional emancipatória do ensino superior**. XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UnB – 6 a 9 de setembro de 2006. Brasília – DF. 2006.
- LYRA, Rubens Pinto. **O ouvidor universitário**. 2000. Disponível em: [http://fnou.com.br/site/assets/publicacoes/ouvidor\\_universitario.pdf](http://fnou.com.br/site/assets/publicacoes/ouvidor_universitario.pdf). Acesso em: 23 abr. 2020.
- LYRA, Rubens Pinto. Paradigmas da Ouvidoria Pública e proposta de mudança. In: CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; MENEZES, Ronald do Amaral (Org.). *Ouvidoria Pública e governança democrática*. Brasília: Instituto de Pesquisas Econômicas e Sociais (IPEA), 2016. p. 103-132. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525\\_livro\\_Ouvidoria\\_capitulo\\_05.pdf](http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_Ouvidoria_capitulo_05.pdf)>. Acesso em: 10 jun. 2021.
- PEIXOTO, Stefano Frugoli; MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni and MORRONE, Luiz Carlos. **Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários**. *Saude soc.* [online]. 2013, vol.22, n.3, pp.785-794. ISSN 0104-1290. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902013000300012>> \h>. Acesso em: 26 out. 2019.
- QUINTÃO, Thales. **Reflexões e dilemas sobre a ouvidoria pública no Brasil: uma análise das ouvidorias do Poder Executivo federal**. 2019. *Revista do Serviço Público*. 70. 297-324. 10.21874/rsp.v70i2.3382. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3382/2292>>. Acesso em: 10 jun. 2021.

REIS, Flávia. **Sobre a Ouvidoria**. Lavras – MG. 2019. Disponível em: <https://cutt.ly/PymQq9V>. Acesso em: 18 abr. 2020.

SALGADO, Valéria Bigonha. Controladoria-Geral da União. **Guia de orientação para gestão de ouvidorias**. 2013. Disponível em: [https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto\\_5\\_gestao\\_de\\_ouvidorias.pdf](https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf). Acesso em: 27 out. 2019.

SANTOS, Aline Regina et. al. **O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã**. 2019. *Revista Do Serviço Público*, 70(4), 630-657. Disponível em: <https://doi.org/10.21874/rsp.v70i4.3200>. Acesso em: 10 jun. 2021.

SANDY, Nelissa Carleto. **A ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso da UTFPR**. Curitiba – PR. 2012. Disponível em: <https://cutt.ly/Eymm3Ig>. Acesso em: 05 maio 2020.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **As ouvidorias virtuais em instituições de ensino superior brasileiras**. 2010. Disponível em: [http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re\\_vista12/130.pdf](http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista12/130.pdf). Acesso em: 01 jun 2020.

SERRA, Rita de Cássia Chió et. al. **Accountability democrática e as ouvidorias**. 2012. Disponível em: <http://revista1.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1684.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2020.

SILVA, Adriana Campos et al. **Por um sistema de ouvidorias públicas: possibilidades e obstáculos**. Série Pensando o Direito, vol. 42. Brasília: Ministério da Justiça, 2012. Disponível em: <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/Volume-423.pdf>. Acesso em: 27 out. 2019.

UFLA – Universidade Federal de Lavras. **Regimento Interno da Ouvidoria**. Lavras – MG. 2019. Disponível em: [http://www.ufla.br/documentos/arquivos/21\\_1265\\_22102019.pdf](http://www.ufla.br/documentos/arquivos/21_1265_22102019.pdf). Acesso em: 18 abr. 2020.

UFLA – Universidade Federal de Lavras. **Relatório sobre o andamento dos trabalhos da Ouvidoria - Período: junho a dezembro de 2016**. Lavras – MG. 2017. Disponível em: <https://ouvidoria.ufla.br/images/uploads/2011/12/Relatorio-JUN-DEZ-2016.pdf>. Acesso em: 21 maio 2020.

## Apêndice A

### Questionário realizado via whatsapp com a ouvidora.

Questões
<b>SOBRE OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA</b>
<p>1. Qual o objetivo da ouvidoria em uma universidade?</p> <p>De forma informal, prática e bem simplificada, o objetivo de uma Ouvidoria é receber a demanda dos cidadãos, tratar a demanda, enviar para o setor responsável pela resolução e de volta para o cidadão.</p> <p>Mas o que parece simples tem diversas nuances que não podem ser ignoradas. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•O recebimento da manifestação depende da confiança existente entre o setor e o cidadão, então o atendimento deve ser feito de forma respeitosa, com linguagem acessível, escuta ativa e sigilo a todo momento;</li> <li>•O tratamento da manifestação inclui entender o que pode estar por trás da letra fria do texto, bem como a adequação de linguagem, tanto para manutenção de uma linguagem respeitosa quanto para auxiliar no entendimento da demanda;</li> <li>•O envio para o setor responsável envolve um conhecimento amplo da Universidade, para discernir qual setor é o responsável, bem como atuar para ter o reconhecimento por parte dos setores, para que respondam de forma adequada, verdadeira e transparente.</li> </ul> <p>Esses foram alguns exemplos especificados do que gira em torno do recebimento de uma manifestação. Mas a Ouvidoria ainda funciona como forma de Controle Social, ou seja, mantemos um banco de dados com todas as demandas recebidas, para que possamos informar à administração superior sobre questões que estão ou não funcionando de maneira adequada.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria possui várias funções, mais objetivamente listadas na lei 13.460/2017, art. 13:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:</p> <p>I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;</p> <p>II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua</p> </div>

efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

2. Você acha que todos os membros da comunidade acadêmica enxergam a ouvidoria como um elo entre eles e a administração?

Acho que muitos enxergam sim!

3. Acha que isso mudou ao longo dos anos?

Sim! Conforme a Ouvidoria se estabelece e é mais divulgada e utilizada, a busca por ela aumenta e os cidadãos estabelecem mais confiança no órgão.

4. A ouvidoria tem alguma iniciativa para que os membros da comunidade acadêmica conheçam seu trabalho?

Sim! Além do relatório anual que temos que fazer e apresentar, no ano de 2020 também organizamos um evento aberto à comunidade acadêmica e aos cidadãos chamado Lugar de Mulher é Onde Ela Quiser, e criamos também um instagram para a Ouvidoria, de forma a divulgar nossas ações e nos aproximarmos da comunidade.

5. A maioria das demandas recebidas pela ouvidoria ao longo dos anos são reclamações. Acha que esse deve ser o principal objetivo dos membros da comunidade acadêmica ou utilizar a ouvidoria?

Acho extremamente importante que as reclamações continuem chegando! É através do feedback dos cidadãos que podemos entender, por meio de outro ponto de vista, o que a instituição está ou não está executando corretamente, ou ainda, se a percepção do que foi feito não está sendo divulgada, por exemplo.

Acho difícil, no entanto, escolher o principal objetivo da comunidade acadêmica com relação à Ouvidoria, visto que também considero os outros tipos de manifestações muito importantes, como denúncia, solicitação, elogio e etc.

Chamando atenção para o elogio, que é subutilizado no âmbito da Ouvidoria. Saber o que a instituição está fazendo e que agrada à comunidade também é muito necessário, sendo um fator de motivação tanto para a gestão quanto para servidores envolvidos.

### **SOBRE O PAPEL DO OUVIDOR**

6. O ouvidor possui autonomia para buscar respostas que atendam às demandas da comunidade acadêmica?

Sim! A Ouvidoria possui autonomia para acionar todos os setores necessários para obter respostas para as demandas recebidas.

7. Quais fatores colaboram para essa autonomia?

O apoio e reconhecimento da administração superior fazem muita diferença. Saber que a Reitoria ou a Auditoria embasam nossos pedidos para os setores funciona no imaginário de quem recebe a manifestação e faz com que dêem a devida importância ao lidar com a demanda.

A construção da imagem da Ouvidoria também considero ser importante. Quando a comunidade acadêmica e os servidores entendem que se trata de um órgão sério e que existe para ajudar a todos, as coisas fluem de forma mais tranquila.

Vale ressaltar que a legislação acerca do tema é muito relevante quando não se tem uma gestão que entenda a importância da Ouvidoria.

### **SOBRE COMO A UNIVERSIDADE UTILIZA ESSAS INFORMAÇÕES**

8. Como a Universidade utiliza as manifestações para implementar melhorias?

Todos os anos apresentamos relatórios com as principais demandas. Também temos reuniões com a alta administração para passar determinados assuntos que consideramos relevantes. A equipe de gestão considera o apresentado para, em conjunto com outros fatores, analisar o que precisa ser feito.

9. No âmbito acadêmico, como a ouvidoria colabora na interação entre os usuários, em sua maioria alunos, e os servidores?

A possibilidade do registro de manifestações de forma anônima é um grande elo entre a Ouvidoria, os alunos e os setores. Acreditamos que muitas coisas que eles podem possuir algum receio de apontar, o fazem de forma mais fácil por não precisarem se identificar. Além disso, sempre buscamos proporcionar um atendimento humano e acolhedor, para que os manifestantes se sintam à vontade para expor seus pensamentos em um ambiente sigiloso.

### **SOBRE AS ESPECIFICIDADES DE UMA OUVIDORIA EM AMBIENTE ACADÊMICO**

10. Quais as formas mais utilizadas para manifestação na universidade?

O sistema FalaBr, recentemente implementado de maneira ampla, é nosso canal prioritário de recebimento de manifestações. Também fazemos atendimento presencial (suspensão devido a pandemia), por telefone e whatsapp, mas em todos esses, aconselhamos que seja feito o registro da manifestação no sistema, para darmos mais segurança tanto ao manifestante quanto à própria Ouvidoria.

11. Quais as principais demandas apresentadas pelo usuário?

São muitas! Só que me lembre agora, recebemos muitas relativas a infraestrutura (algo que está quebrado ou a importância de colocação de um quebra-molas em determinados lugares), conduta docente em sala de aula não condizente com a legislação interna (por exemplo, lançamento de nota fora do prazo limite anterior à próxima prova), alguma dificuldade no recebimento de bolsas e auxílios, enfim, são muitos assuntos!

12. Como é realizado o processo de triagem das manifestações e o seu direcionamento ao setor responsável?

Como possuímos um contato muito aberto com todos os gestores, e buscamos manter esse contato, temos a liberdade de ligar para o setor que achamos ser o responsável e perguntar. Isso faz muita diferença e confere muita agilidade ao processo. Também ajuda incrivelmente o fato de o atual Ouvidor-Geral ser um servidor que tem 10 anos de experiência na Ouvidoria da UFLA, e mais alguns outros anos a mais em outro setor da UFLA, então conhece profundamente nossa instituição.