

**Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento De Tecnologia E Gestão
Curso de Tecnologia em Gestão Pública**

DÉBORA RAQUEL

**Ouvidoria na Universidade Federal da Paraíba: qualificando
para melhor servir.**

**JOÃO PESSOA
2016**

DÉBORA RAQUEL

**Ouvidoria na Universidade Federal da Paraíba: qualificando
para melhor servir**

Artigo apresentado ao Curso de Tecnologia em Gestão Pública, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de graduada em Gestão Pública, sob a orientação do Prof.º Fernando Torres.

**JOÃO PESSOA
2016**

Ouvidoria na Universidade Federal da Paraíba: qualificando para melhor servir

Débora Raquel¹
Fernando Torres²

RESUMO

A presente pesquisa investigou o tema Ouvidoria no Setor Público e sua importância para a Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Buscou-se saber como surgiram as ouvidorias no Brasil e como estas funcionam, bem como conhecer um pouco mais sobre a UFPB e sobre o trabalho da ouvidoria geral da instituição, órgão que desempenha um papel de suma importância dentro da universidade no processo de democracia. Foi apresentado de maneira sucinta o histórico das ouvidorias públicas no Brasil e sua atual situação, para que fosse possível compreender melhor quais as atribuições de uma ouvidoria no setor público. Para alcance dos objetivos, foi realizada uma pesquisa na própria ouvidoria geral da universidade, através de dados coletados dos anos de 2014 e 2015, onde se pôde chegar as conclusões finais feitas por meio de estudo das informações coletadas, que de fato a ouvidoria contribui para o bom desempenho das atividades da UFPB, solucionando ou dando andamento para a solução das manifestações a ela apresentadas, evitando assim acúmulo de processos na universidade e a abertura de processos extrajudiciais.

Palavras chaves: Ouvidoria. Setor Público. UFPB.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 37 estabelece os princípios que norteiam a Administração Pública. A palavra princípio no dicionário significa o início de algo, o que vem antes, a causa, o começo e também um conjunto de leis, definições ou preceitos utilizados para nortear o ser humano. Os princípios são: Legalidade, Improbidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Segundo o entendimento do Supremo Tribunal Federal, que é o órgão segundo a própria Constituição de 1988 em seu art. 102, que tem a competência de guardar a Constituição, criando leis e normas, entre esses princípios não há uma hierarquia, todos são equiparados, ou seja, todos tem a mesma importância.

Diante disso entende-se que é dever da Administração Pública cumprir com todos esses princípios expostos em lei. Para atender a este dever, esta conta com várias ferramentas, umas delas é a ouvidoria. A ouvidoria vem como forma de cumprir o que dispõem o artigo 37 da Constituição Federal de 1988:

“§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;”(BRASIL,1988).

¹Graduanda do Curso de Tecnologia em Gestão Pública, da Universidade Federal da Paraíba. E-mail para contato deboraquel_@hotmail.com

²Orientador, professor do Curso de Gestão Pública, da Universidade Federal da Paraíba.

Quando a lei determina sobre as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, entende-se que a população tem o direito de participar, para reclamar, para reivindicar e informar. Diante disso, surgiram às ouvidorias no setor público, que para Sá (2004) possui três princípios básicos: compromisso com a verdade, respeito ao cidadão e defesa da liberdade.

O objetivo geral desta pesquisa foi o estudo das Ouvidorias no Setor Público, especificamente na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), identificando suas atribuições e importância para a instituição.

Para alcance do objetivo geral acima exposto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: pesquisar como surgiram as ouvidorias no Brasil e como estas atuam, identificar como funciona a Ouvidoria Geral na UFPB e como esta vem contribuindo com a instituição e a comunidade.

Para auxiliar na discussão dos resultados investigados foi elaborado referencial teórico com ênfase na ouvidoria no setor público e analisados os dados coletados dos relatórios de atividades dos anos de 2014 e 2015 da Ouvidoria Geral, observando os indicadores de processos resolvidos, encerrados e em trâmite.

Entende-se que esta pesquisa é relevante para o corpo acadêmico, enriquecendo o arcabouço teórico a respeito do tema, tendo em vista a falta de trabalhos anteriores desenvolvidos na UFPB. Destacando a importância para comunidade que utiliza ou que possa necessitar dos serviços prestados pela ouvidoria, que é um órgão que atua como canal de comunicação entre agente público e o cidadão, cumprindo com o direito que é dado a população, que é o de se manifestar e consequentemente constatar se existe ainda alguma maneira destes serviços serem otimizados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Breve histórico no Brasil

As ouvidorias surgiram no Brasil um ano após a independência do país. A figura do Ombudsman, Ouvidor no caso brasileiro, foi introduzido no período colonial quando o Parlamento Imperial apresentou um projeto de lei propondo a criação da figura do “Ombudsman” no Brasil (Lyra, 1996).

Pode-se perceber que as primeiras ouvidorias funcionavam mais como um meio de controle por parte da administração, onde o ouvidor era uma espécie de juiz que analisava as queixas e as encaminhava a corte. Só após o ano de 1983 que a ouvidoria surgiu como um espaço de participação da população e não só como um mecanismo de controle.

No século XIX a expressão formal do *ombudsman* chegou a América Latina, e no final do século XX as Ouvidorias. Em meados dos anos 80, discutia-se no senado um projeto propondo a instituição do Ouvidor Geral, com a incumbência de receber e apurar queixas ou denúncias, mas este teve o mesmo desfecho do juiz do povo. Em 1983 iniciaram os debates para abertura de um canal de comunicação entre o poder e a população. (Lyra, 1996)

No Brasil a iniciativa privada saiu na frente, quando a Rhodia nomeia o primeiro ombudsman privado do Brasil, sob o seguinte slogan: “Você fala e a Rhodia escuta”. Contratou Maria Lucia Zülke como a 1ª ouvidora. O primeiro *ombudsman* brasileiro foi precursor do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90). Após isso várias empresas privadas adotaram os *ombudsmen*, que se encarregava do estabelecimento de um canal de comunicação entre consumidores, empregados e diretores (Sá, 2004).

O Governo Federal promulgou a Lei nº 10.683/2003, que criou a Controladoria-Geral da União – CGU, estabelecendo dentre suas competências as atividades de Ouvidoria, surgindo então a Ouvidoria Geral da União a fim de atender o cidadão que necessita se

manifestar a respeito da atuação dos administradores públicos e também de orientar a criação de ouvidorias nas unidades do poder executivo federal.

Atualmente as Ouvidorias são estruturas que favorecem o exercício da cidadania no setor público, por meio do acolhimento de manifestações da sociedade. Assim como afirma a própria OGU (2012): “Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados”.

Atualmente, como afirma a OGU, esse diálogo entre cidadão e Administração Pública deve resultar em uma melhoria dos serviços públicos, e as ouvidorias avançaram neste sentido. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2013) na esfera pública, a prefeitura de Curitiba (PR) foi a primeira a oferecer um serviço de atendimento ao cidadão, disponível desde 1986. Até 2002, haviam apenas 40 Ouvidorias no país vinculadas ao governo federal. Nos anos seguintes, este número triplicou, chegando em 120 organizações em 2006.

As Ouvidorias Públicas Federais fazem parte do bloco estruturado pela Ouvidoria Geral da União (OGU, 2012). Deste modo, as Ouvidorias têm por finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a Administração Pública.

Segundo a OGU, até o ano de 2015 existiam 163 ouvidorias federais em todo o país, contudo, não só as ouvidorias federais cresceram; Segundo o site do IPEA (IPEA, 2013) em 2013 existiam 896 ouvidorias para o exercício da cidadania em vários segmentos da administração pública. Percebe-se que houve um considerável avanço do setor público na implementação desta instituição, onde os órgãos públicos estão buscando um estreitamento das relações com os cidadãos, dando a estes o direito de participar da gestão pública através das ouvidorias.

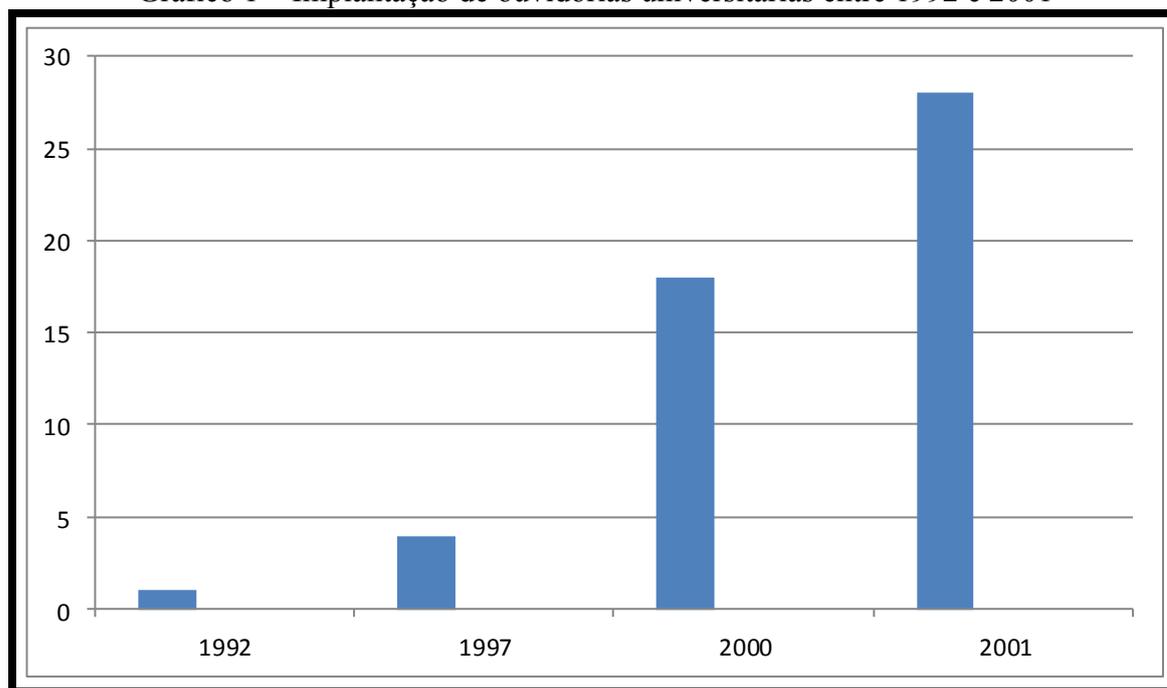
Entende-se assim que quando um órgão público implanta uma ouvidoria, suas relações com a sociedade tornam-se mais irrestritas, dando ao cidadão o direito de participação na gestão pública e até mesmo realizando um controle social dos serviços prestados por este órgão. Em consequência dessa relação, às atividades desse órgão tendem a crescer em qualidade, pois como já descrito, a ouvidoria surgiu para atuar visando à prestação de melhores serviços. E isto torna-se possível por meio de boas mudanças, sendo ela um espaço em que o cidadão a veja como uma forma de garantia de seus direitos, graças ao direito que lhe é dado de dar sugestões, elogiar, e criticar, entre outras coisas.

Já o primeiro registro das ouvidorias universitárias ocorreu no Canadá em 1965. Só em 1985 observou-se a criação da primeira Ouvidoria universitária na América Latina: a da Universidade Nacional Autônoma do México (UNAM) (LYRA, 2000). No Brasil, a primeira universidade a apresentar uma proposta de criação de ouvidoria foi a Universidade Federal da Paraíba, em 1990.

Mas foi a Universidade Federal do Espírito Santo quem criou a primeira ouvidoria em uma universidade pública, dando início a criação de várias outras ouvidorias universitárias espalhadas pelo país. Contudo, este processo iniciou-se de maneira lenta; De 1992 até 1997, foram criadas apenas mais três ouvidorias. Porém, no espaço de dois anos e meio, este número saltou para dezenove. Ou seja, neste curto período, houve um crescimento de 375% (LYRA, 2000).

É neste que cenário surge a Ouvidoria Geral da UFPB, através da Resolução N° 06/1998, posteriormente revogada pela Resolução N° 03/2001, que também foi alterada pela Resolução N° 26/2011. Todas essas resoluções referem-se à criação da Ouvidoria Geral da UFPB e de suas atribuições. É ela o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, setores e entidades no âmbito da UFPB e da sociedade interessada.

Gráfico 1 – Implantação de ouvidorias universitárias entre 1992 e 2001



Fonte: Scroferneker (2010).

Segundo Scroferneker (2010), esse crescimento expressivo em 2000 pode ter sido causado pela criação do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários¹ (FNOU), em 1999, durante o I Encontro Nacional de Ouvidorias Universitárias, realizado em João Pessoa, na Paraíba, onde uma de suas funções é a “divulgação do instituto da ouvidoria, oferecendo informações e apoio às instituições universitárias que demonstram interesse em instalar suas próprias ouvidorias” (FNOU, 2008)². Ou seja, é um órgão que busca a união de ouvidores universitários, para debaterem nesses encontros diferentes realidades, buscando o aprimoramento de suas atuações.

Atualmente, segundo consulta realizada nas páginas de todas as universidades federais, todas elas possuem uma ouvidoria, logo se percebe a importância que se é dada atualmente às ouvidorias universitárias. Ela é um instrumento de transparência e tornou-se indispensável, tendo em vista que todas as universidades federais a implementaram.

2.2 O papel das ouvidorias públicas

O Brasil é em um país de regime democrático e nossa Constituição, como já foi apresentado, estabeleceu que deve haver formas de comunicações entre as organizações e a população, para que tanto a Administração quanto os cidadãos se beneficiem dessa relação que exerce o papel de cumprir com o direito de participação. Dentre essas formas de participação está a Ouvidoria, que tem como foco o cidadão e a melhoria da qualidade dos serviços públicos, que para Tirone (1991):

“A qualidade do serviço público é, antes de tudo, qualidade de um serviço, sem distinção se prestado por instituição de caráter público ou privado; busca-se a otimização dos resultados pela aplicação de certa quantidade de recursos e esforços, incluída, no resultado a ser otimizado, primordialmente, a satisfação proporcionada ao consumidor, cliente ou usuário”.

Por isso, segundo Sá (2004) a Ouvidoria possui três princípios principais: “Compromisso com a verdade, respeito ao cidadão e defesa da liberdade”. Esses princípios

são fundamentais no funcionamento das ouvidorias, onde o ouvidor/ombudsman, segundo Sá (2004), deve ser ético, agindo de forma imparcial. A imparcialidade refere-se à atuação na organização no qual ele está inserido, não agindo visando o melhor para organização, mas sim o melhor para o interesse público e deve sempre estar disposto a ouvir, no exercício de sua função.

Após pesquisas feitas nos sites de algumas ouvidorias federais, como o da própria UFPB, percebe-se que em alguns casos é vinculada ao conselho de um órgão, ao colegiado ou ao dirigente máximo do órgão em que ela está inserida. Em diálogo com Ouvidor Geral da UFPB ele explica que isso ocorre para que ela se fortaleça ainda mais e receba suporte para o desempenho de suas funções de maneira autônoma e legitimada. Seu papel é atuar como um tipo de controle dos serviços públicos que estão sendo prestado, o ouvidor não só ouve, mas ajuda a buscar possíveis soluções para problemas apresentados na organização.

A ouvidoria vem também para conscientizar o cidadão de que é direito dele receber um serviço de qualidade, segundo Sá (2004). Não é necessário ir muito longe para saber que muitas vezes o cidadão no setor público não é atendido de forma eficaz e eficiente. Isso ocorre por vários fatores, como excesso de burocracia, funcionários desqualificados ou desmotivados, e estrutura precária, entre outras coisas. Observa-se que muitos são os fatores que contribuem para uma má prestação de serviço no setor público, mas no que se é possível mudar para melhorar este panorama, a ouvidoria vem para ajudar, por isso é importante que o cidadão, ao vê um problema, recorra à ouvidoria daquele órgão ou instituição e relate ao ouvidor/ombudsman.

Para Sá (2004), não só os problemas devem ser relatados às ouvidorias, como também é importante para as organizações saber quando estão fazendo seu trabalho correto. Todo feedback é importante para saber onde são ou não são necessárias mudanças. Todas as informações colhidas contribuem para instituição, seja nas ações, na elaboração de normas, em como melhorar as relações e melhorar processos e procedimentos. Tudo isso para melhor gestão dos serviços públicos e também para a valorização de seus usuários e servidores.

Para que a Ouvidoria ajude nesse processo é necessário não só receber as informações, como já foi descrito, pois o ouvidor não só ouve, logo ela não deve ser dotada de grande burocracia, para que o ouvidor ao receber a solicitação possa providenciar uma solução de maneira mais eficaz e eficiente possível, quando esse processo demora recomenda-se que o próprio ouvidor venha a intervir através de sugestões de medidas administrativas para melhoria dos procedimentos da instituição (LYRA, 2012).

Percebe-se que a ouvidoria deve acolher todo o público que tenha motivos para dialogar com a instituição, ela deve estar sempre de portas abertas para o cidadão. É o meio de acolher demandas e dar respostas, trabalhando em prol da administração pública, e por isso deve prestar contas à autoridade pública competente e também a sociedade, segundo o princípio da publicidade.

A CGU/OGU é quem estabelece às normas correspondentes as ouvidorias no âmbito federal, mas acaba servindo de fonte também para as ouvidorias nas outras esferas do governo. A CGU publicou em 2012 uma cartilha com requisitos para a implantação de uma ouvidoria, no qual cita os elementos que uma ouvidoria deve ter:

“Plano de Trabalho, que contemple informações específicas sobre sua atuação; Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico; Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados; Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações; Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência; Elaboração de fluxograma das atividades da ouvidoria”.

Esses elementos são a base do papel que exercem as ouvidorias: elaborar relatórios, avaliação da atuação da instituição e monitoramento de atividades, papéis de grande importância para o funcionamento eficaz das mesmas. Pois, as ouvidorias vieram para garantir à população acesso às informações e transparência, é uma das ferramentas que possibilita a participação dos cidadãos, e através dessas manifestações pode-se mediar conflitos existentes.

No caso da Ouvidoria da UFPB, esta trabalha com dois tipos de público, os que estão ligados diretamente à instituição e os que estão ligados indiretamente ou de alguma forma já foram ligados e precisam estabelecer contato. Divide-se então entre o público interno e externo. Onde os internos são os servidores/empregados da instituição e o público externo são aqueles que utilizam os serviços oferecidos pela instituição. Por exemplo, no caso da UFPB, o professor faz parte do público interno e o aluno ou ex-aluno, do externo. Isso reflete numa administração participativa, já que os servidores/empregados se utilizam da ouvidoria não só para fazer denúncias ou reclamações, mas também para expor suas opiniões em busca da melhoria constante da instituição.

O trabalho da ouvidoria não é apenas receber informações, mas também tratar destas, dando as respostas necessárias para conclusão do processo iniciado. É um órgão que atua para fortalecimento dos serviços prestados pela administração. Uma vez que a ouvidoria recebe informações sobre os serviços prestados, ela identifica os pontos mais fracos, onde há mais reincidências de problemas e dessa maneira pode atuar ajudando no aperfeiçoamento da gestão. Ela é um instrumento que contribui muito com a administração, e por isso muitas organizações públicas vêm adotando as ouvidorias para poderem aprimorar seus atendimentos e suas relações com servidores e cidadãos.

Em diálogo com o ouvidor geral da UFPB, pôde-se entender que ao trabalhar como ponte entre cidadão e administração a ouvidoria fortalece sua relação com a comunidade, o usuário sente que seus direitos estão protegidos e que a qualidade dos serviços públicos podem melhorar. A ouvidoria, ao solucionar conflitos, não só ajuda o solicitante como também se ajuda, pois por vezes consegue evitar conflitos extrajudiciais.

As ouvidorias são um forte instrumento participativo, por isso os ouvidores têm o dever de conhecer a fundo a instituição onde eles estão inseridos, desta forma poderão atuar mediando conflitos na instituição. Estudos realizados por Cavalcante (2014, p. 266) destacam “o papel das Ouvidorias Públicas considerando a modernização e democratização do Estado brasileiro como um processo de expressiva relevância ao exercício da cidadania”. Então, conclui-se que atualmente, as ouvidorias são instrumentos imprescindíveis para o setor público, visando sempre a melhoria contínua e gradual das instituições às quais pertencem.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Dados utilizados

As informações necessárias para o desenvolvimento desse trabalho foram obtidas pela coleta de dados primários e secundários. Os dados primários foram coletados na Ouvidoria Geral da UFPB, mediante entrevista anteriormente marcada com o ouvidor geral da UFPB e analisados arquivos e documentos obtidos no próprio órgão. Os dados secundários foram obtidos por meio de bibliografia referente ao tema nos segmentos analisados.

3.2 Caracterizações do objeto de estudo

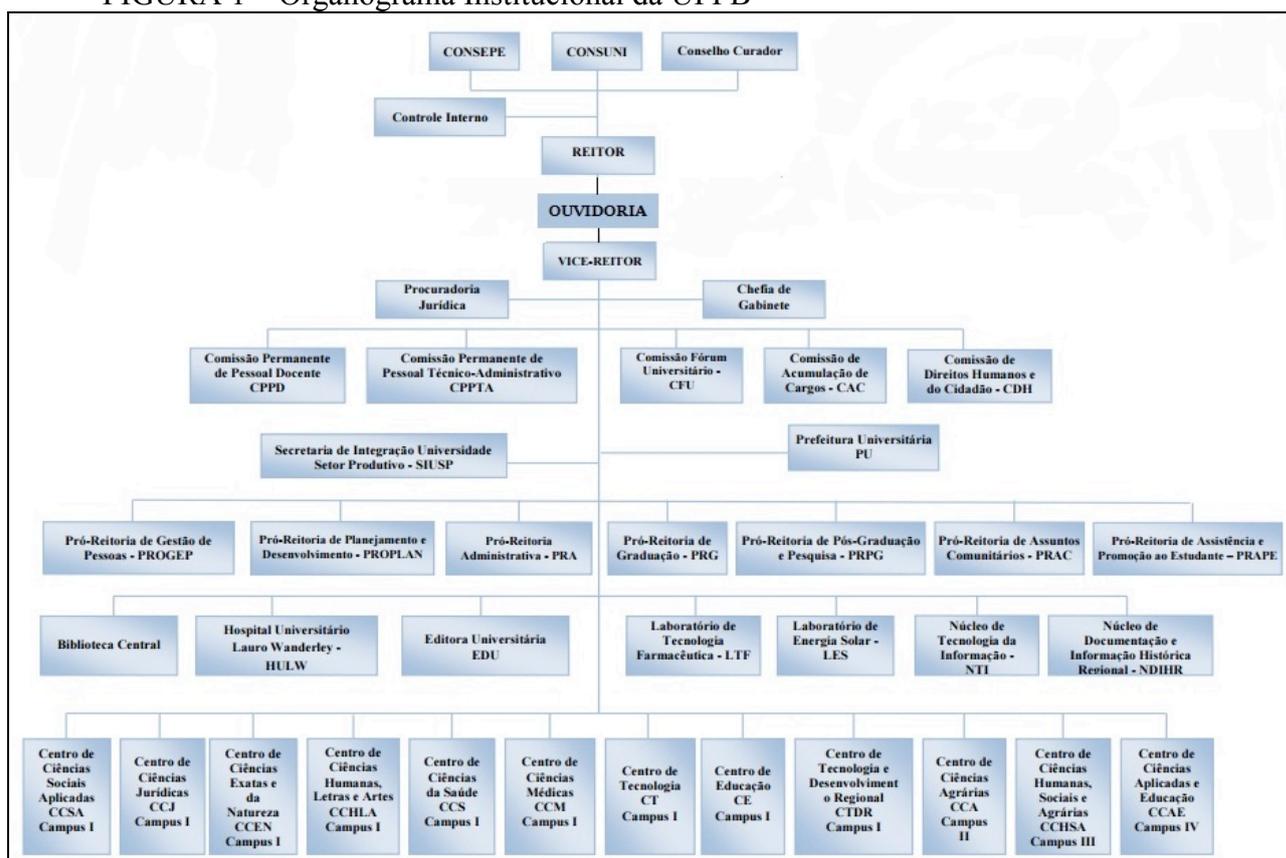
A instituição pesquisada é a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que foi criada em 1955 com o nome de Universidade da Paraíba, e só em 1960 foi transformada na Universidade Federal da Paraíba.

Ela possui campus nas cidades de João Pessoa, Campina Grande, Areia, Bananeiras, Patos, Souza, Cajazeiras e o campus do litoral norte que abrange Mamanguape e Rio Tinto. Atualmente conta com mais de 60 cursos divididos em diversas áreas como: humanas, exatas, artes, tecnologia, ciências médicas, ciências jurídicas, ciências sócias e entre outras.

A UFPB tem como papel fundamental a promoção do ensino, da pesquisa e da extensão. Tem grande reconhecimento regional pelo seu avanço científico e tecnológico, e também na formação de profissionais qualificados para o Estado e para o país.

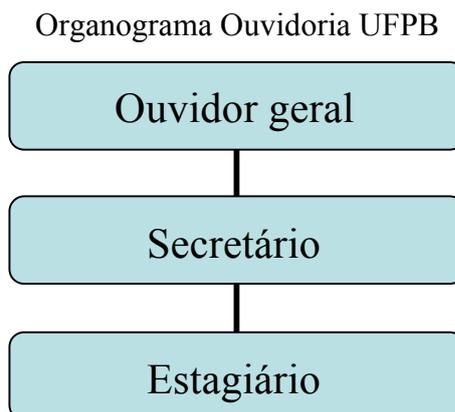
Até 2012 contava com 31.837 estudantes matriculados no ensino de graduação e 3.433 em pós-graduação (mestrado e doutorado). Em sua estrutura interna, até o ano de 2015 a instituição contava com 2.434 professores no quadro docente e 3.584 servidores técnico-administrativos, que estão distribuídos pelos diversos órgãos da UFPB, dentre eles a ouvidoria.

FIGURA 1 – Organograma Institucional da UFPB



Fonte: elaborado pela autora, adaptado de UFPB 2016.

Apesar da ouvidoria está localizada abaixo da reitoria, isto não significa que há subordinação a esta, pois a ouvidoria tem autonomia administrativa. O seu quadro de colaboradores encontra-se estruturado da seguinte forma:



O secretário tem todas as atribuições do Ouvidor Geral, substituindo-o no caso de ausência, já o estagiário recebe e dá entrada aos processos, repassando-os para o Ouvidor Geral ou secretário.

A Ouvidoria Geral da UFPB pode ser classificada como órgão que tem a responsabilidade de exercer a democracia na instituição. Ao ouvidor cabe ouvir e registrar as reclamações, críticas, elogios e sugestões, procurando atuar como mediador das questões e contribuir na resolução dos processos administrativos e humanos. Ela tem o objetivo de representar o cidadão junto à instituição que está vinculada, além de preservar e respeitar os princípios da Administração Pública e da Constituição Federal.

Seu papel abrange ouvir a comunidade, alunos, professores e funcionários, em suma, o público externo e interno em suas demandas, visando contribuir para a solução de conflitos e do aprimoramento institucional, de modo mais célere possível, servindo como ferramenta para a melhoria da qualidade da vida acadêmica. Esse estudo buscou mostrar os dados fornecidos pela ouvidoria e como ela vem atuando dentro a instituição.

Como instrumento de participação a ouvidoria favorece o diálogo, sendo uma ferramenta que busca a melhor maneira de resolver problemas que envolvem as pessoas e os mecanismos institucionais. Criada pela Resolução 06/1998 do Conselho Universitária (CONSUNI) e alterada pela resolução 26/2011, tem como competências segundo a própria resolução:

QUADRO 1 – I competências da ouvidoria

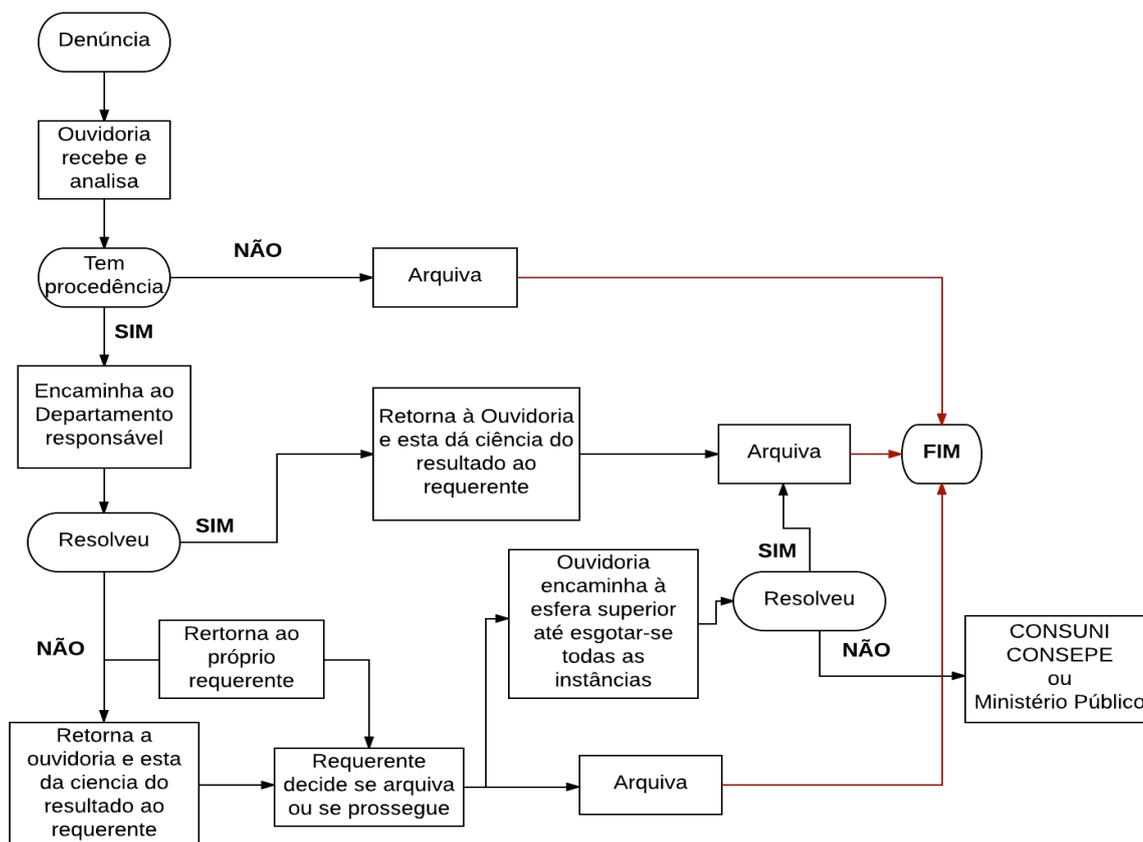
I	Receber e apurar a procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade paraibana em geral, quando devidamente formalizadas;
II	Recomendar à anulação ou correção de atos contrários a legislação, ou as regras de boa administração, encaminhando representação quando necessário, aos órgãos competentes da administração superior;
III	Propor ao Reitor a instauração de processo administrativo disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;
IV	Propor aos órgãos deliberativos da administração superior a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
V	Sugerir, às diversas instâncias da administração universitária, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
VI	Elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário;
VII	Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim.

Fonte: UFPB (2016).

A Ouvidoria Geral vai além de só receber e responder manifestações, ela garante a todos um bom atendimento. Ela atua de forma imparcial, como é dever do ouvidor, e procura atender bem a todos os solicitantes. É um espaço democrático, que atua buscando resolver conflitos entre o público interno e externo da instituição. É o meio de fazer valer os direitos de

cada um e o primeiro canal de qualquer denúncia na instituição. Todas as manifestações são encaminhadas a ela, quando alguém deseja realizar alguma tipo queixa, reclamação ou denúncia. O fluxo desse processo se dá da seguinte forma:

FLUXO DO PROCESSO



Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de UFPB 2016.

A ouvidoria media conflitos dentro da UFPB, ela trabalha com todos os tipos de manifestação, e ao receber a manifestação ela identifica suas causas, sua procedência (caso o ouvidor perceba não há procedência, ele arquiva o processo de imediato) e os meios para solucioná-las. Provocando assim uma ação corretiva para os fatos apresentados.

Por exemplo, se determinado aluno do departamento de artes faz uma denúncia de que determinado professor não está comparecendo as aulas, essa denúncia é encaminhada ao setor responsável, no caso ao chefe do departamento de artes, e este deve investigar se ela procede. Caso não proceda a informação, caso arquivado, caso proceda, o setor deve tomar as soluções cabíveis para solução; Se o setor de artes não solucionar o problema, o processo é enviado para a esfera superior e esgotando-se todas as esferas, o ouvidor envia o processo para o Conselho Universitário (CONSUNI) ou para o Conselho Superior de Ensino (CONSEPE) - quando as denúncias se portarem aos alunos - e ao Ministério Público (MP) ou Polícia Feral, quando se tratarem do descumprimento de leis e saírem da esfera administrativa por partes de ambos os públicos.

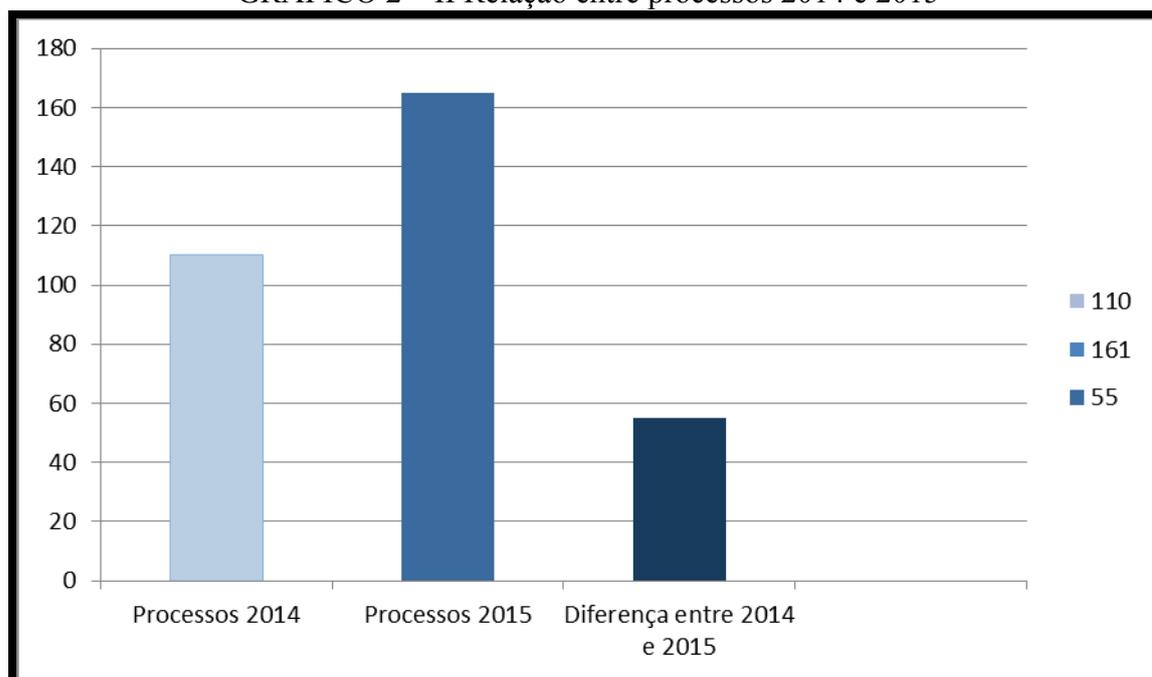
A ouvidoria trabalha atendendo todas as demandas, internas e externas, que visem contatar a instituição, mas não tenham tido êxito ou estejam se sentindo prejudicados por algum ação ou omissão por parte desta.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Os dados foram analisados mediante da comparação do relatório de atividades desenvolvidas na Ouvidoria Geral da UFPB em 2014 e 2015.

De acordo com o Relatório de Atividades do ano 2015 da Ouvidoria geral da UFPB, podemos concluir que houve um aumento de 33,3% em relação a 2014, como nos mostra o gráfico:

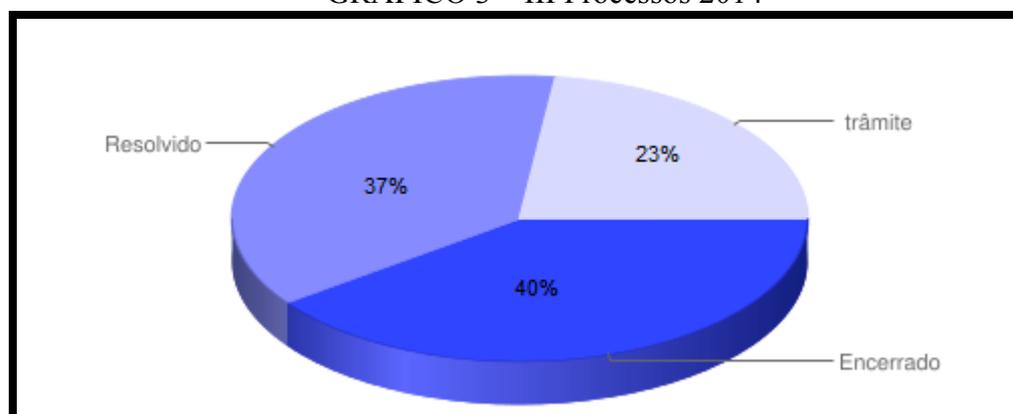
GRÁFICO 2 – II Relação entre processos 2014 e 2015



Fonte: Ouvidoria UFPB (2016)

No período de 2014, nota-se que a maior diferença entre os números encontra-se nos processos em trâmite, os quais somaram um número de 25 processos, representando a menor parcela do gráfico. Já entre resolvidos e encerrados não houve grande variação, os processos que foram resolvidos somaram-se em 41 e encerrados 44.

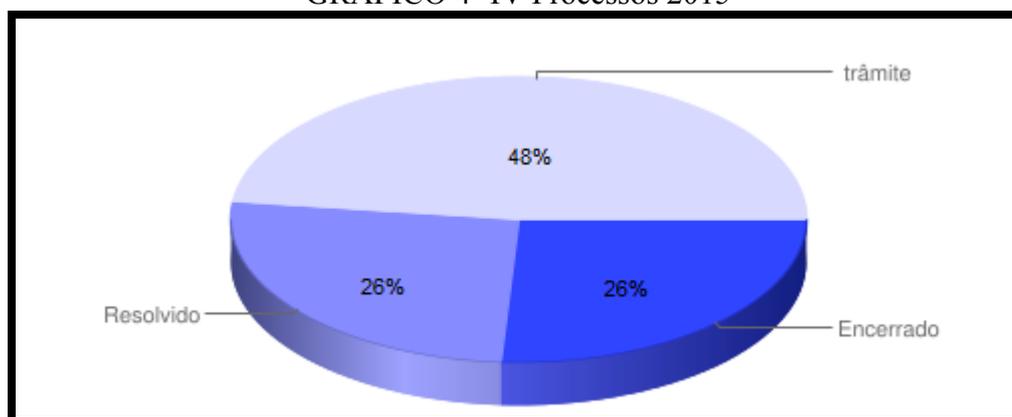
GRÁFICO 3 – III Processos 2014



Fonte: Ouvidoria UFPB (2016)

No período de 2015, mais uma vez a maior diferença entre os números se dá nos processos em trâmite, porém neste ano ocorreu o oposto: o número mais que triplicou, resultando em 78 processos em trâmite. Os processos resolvidos e encerrados mantiveram-se estáveis, apresentando um número parecido ao de 2014, 44 encerrados e 43 resolvidos. Percebesse que em 2015 houve um avanço considerável no número de atendimentos, isso pode ter ocorrido pelo fato da ouvidoria ter se tornado um órgão mais conhecido.

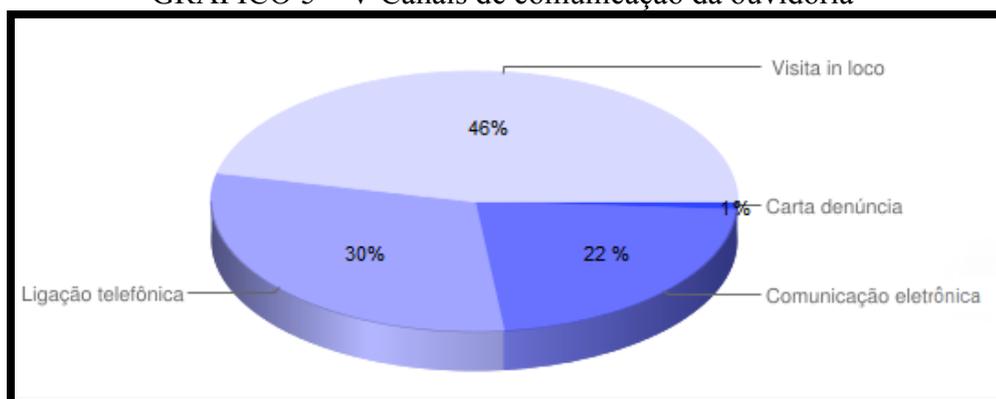
GRÁFICO 4- IV Processos 2015



Fonte: Ouvidoria UFPB (2016).

Em termos gerais, o número total de atendimento da Ouvidoria-geral da UFPB nesses dois anos foi de 1244 acolhimentos registrados. Destes pode-se subdividir em quatro canais, que são: (i) Carta denuncia, (ii) Comunicação eletrônica (*e-mail*), (iii) Visita *in loco* e (iv) Ligações telefônicas. Percebe-se que há uma predisposição do público em geral pelas formas de atendimento mais pessoais e diretas, pois foi constatado, conforme os dados, que visita *in loco* (579) e ligação telefônica (379) são os meios mais usados, seguidos de comunicação eletrônica (278) e carta denúncia (8).

GRÁFICO 5 – V Canais de comunicação da ouvidoria



Fonte: Ouvidoria UFPB (2016).

Finalmente, o relatório aponta que houveram dezenas de visitas *in loco* à Ouvidoria Geral, por todos os segmentos já mencionados, para “oitivas diversas” e que não geraram Processos e/ou desdobramentos outros, pois a solução para as demandas foram resolvidas em tempo real, seja por conversas-explicativas, seja por contatos telefônicos mantidos com os setores e/ou agentes capazes de resolver/atender de forma satisfatórias as demandas oriundas do usuário que encontrava-se em momentos específicos na sala da Ouvidoria Geral, o que se pode concluir que grande parte dos conflitos mediados pela ouvidoria podem ser resolvidos

de maneira mais célere e direta, onde o contato pessoal torna-se um importante instrumento de solução destes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para alcance do objetivo geral acima exposto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: pesquisar como surgiram as ouvidorias no Brasil e como estas atuam, identificar como funciona a Ouvidoria Geral na UFPB e como esta vem contribuindo com a instituição e a comunidade.

Para auxiliar na discussão dos resultados investigados foi elaborado referencial teórico com ênfase na ouvidoria no setor público e analisados os dados coletados dos relatórios de atividades dos anos de 2014 e 2015 da Ouvidoria Geral, observando os indicadores de processos resolvidos, encerrados e em trâmite.

Esta pesquisa buscou compreender o funcionamento da ouvidoria geral da UFPB. Para melhor entendimento foram estudados o ciclo histórico e evolução das ouvidorias públicas brasileiras, que por meio de pesquisas bibliográficas constatou-se que a maioria delas nasceram do mesmo modelo, procurando se adaptarem umas as outras de acordo com os modelos em execução, adequando-se a realidade de cada região.

Pode-se concluir através da pesquisa realizada na ouvidoria geral da UFPB que esta desempenha atividades no intuito de atender a maioria das solicitações dos usuários, encaminhando para os setores responsáveis, e quando possível, solucionar no menor prazo possível a demanda, a ouvidoria cumpre seu papel em contribuir com a solução das manifestações a ela apresentadas, muitas vezes sem a necessidade de abertura de um processo, evitando mais etapas burocráticas e tornando-se um órgão mais eficaz. Na sua função de mediadora de conflitos, contribui também para a não abertura de processos extrajudiciais, resolvendo as denúncias na esfera administrativa. Contudo, existem ainda muitos processos em trâmite que não resolvidos, deixando os usuários insatisfeitos com o prazo de resposta final.

Percebeu-se uma grande preocupação na formação e treinamento dos ouvidores, pois estes participam de capacitação para o cargo e seminários nacionais entre outras atividades específicas. Conclui-se que a ouvidoria é um órgão de extrema importância para a instituição e que preza pela eficiência em seus serviços prestados.

Com relação a divulgação dos serviços prestados pela própria Ouvidoria da UFPB, verificou-se que existe uma preocupação de fazer chegar aos usuários os conhecimentos de seus direitos e as atividades praticadas pela mesma. Para tanto foi criado um canal de atendimento por meio da página na internet da UFPB, informando *e-mail*, telefone, *twitter*, *facebook* e endereço físico, para facilitar o acesso de denúncias, entre outros.

Entre as principais dificuldades encontradas pelos funcionários da Ouvidoria da UFPB identificou-se que a estrutura física do órgão ainda é precária. Apesar de ser um órgão de extrema importância para a Instituição, sua acomodação após todos esses anos ainda é uma pequena sala improvisada no meio do salão da reitoria, tornando-se desagradável e desconfortável para os que nela trabalham e seus usuários. As instalações físicas para espera no atendimento *in loco* são inadequadas e o espaço é pequeno.

Também se observou-se que se pode melhorar o sistema de recebimento e atendimento de denúncias, adaptando-o à realidade das atualizações tecnológicas, reduzindo o tempo no atendimento, garantindo aos usuários um rápido acesso com soluções eficazes. Um sistema de importância vital seria a implementação de um atendimento via *WhatsApp* para fazer chegar aos ouvidores às denúncias em tempo real.

O ouvidor, atuando como um mediador de queixas e reclamações, alia seu trabalho às tarefas burocráticas. Portanto, na busca de excelência de atendimento, a UFPB deve se

atualizar aos meios tecnológicos de ponta, investimento em aperfeiçoamento e melhoria do setor, buscando um diferencial de comprometimento entre o usuário na busca de resultados positivos.

Os registros do processos também poderiam ser feitos por tipo de problema, para avaliar qual o tempo de espera para atendimento do usuário ao telefone; sala de espera; e-mail ou carta denúncia.

A ouvidoria poderia implementar um programa de CRM (*Customer Relationship Management*) para conhecer o grau de satisfação do usuário ou apenas incluir uma caixa de sugestões, tanto na página de internet, como na própria sala de espera, nos atendimentos *in loco*.

Concluimos então mediante esta pesquisa que a ouvidoria, como já foi dito, é um órgão de suma importância para a UFPB e que, conforme já foi descrito, conta com profissionais qualificados para o desempenho de suas atividades.

REFERÊNCIAS

A Ouvidoria Pública no Brasil: Modelos em disputa. Disponível em: <<http://www.encontroabcp2014.cienciapolitica.org.br/>>. Acesso em: 10/02/2016.

BRASIL. Senado Federal. **Constituição Federal.** 1988. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_18.02.2016/art_37_.asp>. Acesso em: 10 fev. 2016.

CAVALCANTE, Maria Lailze Simões Albuquerque. **Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social.** Tribunal de Contas do Estado do Ceará, Rev. Controle, p. 266-281, 2014.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **A Constituição de Cádiz:** valor histórico e atual. 2014.

FOLHA de São Paulo, disponível em: <www.infoescola.com/comunicação>. Acesso em: 10/02/2016.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4ª ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

LEITE, Celso Barroso. **Ombudsman:** corregedor administrativo. Zahar Editores, 1975.

LYRA, Rubens Pinto. **A Nova Esfera Pública Cidadania.** João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 1996.

LYRA, Rubens Pinto. **A ouvidoria na Esfera Pública Brasileira.** Editora UFPB. João Pessoa, 2000.

MORAES, Diane Coeli Paes de et al. **Ouvidorias como dispositivos de gestão participativa de políticas públicas:** sua história e experiência no Pará. 2010.

NORMAS da Ouvidoria da UFPB. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/sods/consuni/resolu/2001/Runi200103.htm/>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica.** São Paulo: Pioneira. 2002.

OUVIDORIA Pública no Brasil: **Modelos em disputa.** Disponível em: <<http://www.encontroabcp2014.cienciapolitica.org.br/>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

PEIXOTO, Stefano Frugoli; MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni ; MORRONE, Luiz Carlos. **Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários.** Rev. Saúde Soc. São Paulo, v.22, n.3, p.785-794, 2013.

PINTO, Héider Aurélio et al. **Avaliação da atenção básica: a ouvidoria ativa como estratégia de fortalecimento do cuidado e da participação social.** Rev. Saúde em Redes. v.1, n.4, p. 15-26, 2015.

PORTAL CGU. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/>>. Acesso em: 10/02/2016.

PORTAL Ipea. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/>>. Acesso em: 10/02/2016.

PORTAL Ouvidoria. Disponível em: <www.portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>. Acesso em: 10/02/2016.

RODRIGUES, Geisa de Assis. **Breve cotejo sobre o papel do ombudsman da saúde norueguês e a atuação do Ministério Público em defesa do direito à saúde no Brasil.** Revista de Direito Sanitário, v. 8, n. 2, p. 82-104, 2007.

Roma antiga. Disponível em: <<http://www.ohistoriador.com.br/historia-antiga/roma-antiga/>>. Acesso em: 21 de Fevereiro de 2016.

SANTOS, Aline Regina et al. **A Produção Acadêmica sobre Ouvidoria Pública: um estudo em eventos e periódicos no período de 2002 a 2013.** In: ENCONTRO DA ANPAD, 13 a 16 de setembro. 39., Anais... Belo Horizonte, 2015.

SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL Roberto. **Ombudsman: Transparência, mediação e cidadania.** Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.