

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS – ESO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Beatriz Guerreiro de Mello

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA DOS DISCENTES
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DE UMA
UNIVERSIDADE PÚBLICA

Manaus
2021

Beatriz Guerreiro de Mello

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA DOS DISCENTES
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DE UMA
UNIVERSIDADE PÚBLICA

Artigo apresentado à Universidade do
Estado do Amazonas como Trabalho de
Conclusão de Curso para obtenção do
título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maryângela de Aguiar Bittencourt

Manaus
2020

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA DOS DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Beatriz Guerreiro de Mello¹
Maryângela Aguiar Bittencourt²

RESUMO

A ouvidoria surgiu no Brasil em 1986 e desde então é uma ferramenta que vem sendo implantada em diversas áreas, tanto públicas quanto privadas, para servir como mediadora entre gestão e público, neste trabalho acadêmico, buscou-se entender como funciona esse relacionamento em uma Universidade Pública, entre sua gestão e seu público. Portanto, o objetivo geral do artigo é analisar a importância que a Ouvidoria tem na comunicação entre a gestão da universidade e seus clientes, visando observar como isso afeta a eficiência do serviço prestado. Todavia, se considera um estudo positivo em razão de trazer melhorias entre a ferramenta de mediação, gestão e comunidade acadêmica. Haja vista que em relação à forma de abordagem foi elaborado um estudo de caso com os acadêmicos do curso de administração da Universidade pesquisada, além da pesquisa documental e bibliográfica, aliados aos conhecimentos prévios adquiridos pela pesquisadora ao decorrer do curso, para que se possa chegar a uma conclusão em relação aos questionamentos que geraram este estudo. Entretanto, o estudo foi importante para atingir os resultados que ilustraram ainda existir um déficit entre a comunicação e divulgação dos serviços da ouvidoria na universidade.

Palavras-Chaves: Ouvidoria. Universidade. Gestão Pública.

ABSTRACT

The ombudsman appeared in Brazil in 1986 and since then it has been a tool that has been put into practice in several areas, both public and private, to be a mediator between management and the public. In this academic essay, it was the goal to understand how this relationship works in a Public University, between the management and its public. Therefore, the general objective of the article is to analyze the importance of the Ombudsman in the communication between the university management and its clients, aiming to observe how this affects the efficiency of the service provided. However, it is considered a positive study because it can bring improvements between the mediation tool between management and the academic community. Considering that, about the approach, it was made a case study with the students of the administration course at the University researched, in addition to documentary and bibliographic research, with to the previous knowledge acquired by the researcher throughout the course, so that it can be reached a conclusion regarding the questions that generated this study. However, the study was important because it reached the results that showed that there is still a lack of communication and dissemination of ombudsman services in the university.

Key words: Ombudsman. University. Public Management.

¹ Graduanda do Curso de Administração - Universidade do Estado do Amazonas (bgm.adm17@uea.edu.br)

² Professora Concursada Doutora do curso de Administração. Doutora em Administração pela Universidade Nacional de Rosário (UNR/Argentina -2016). Mestre em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas (EBAPE/FGV/RJ -2008). Especialista em Gestão pela Qualidade Total pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM -2002). Bacharel em Administração pelo Instituto Cultural de Ensino Superior (ICESAM - 2000). (mbittencourt@uea.edu.br)

1 INTRODUÇÃO

A primeira expressão formal que viria a se tornar o que conhecemos hoje como ouvidoria, foi observada no século XIX na Suécia com o *ombudsman*³. Apenas no final do século XX as ouvidorias chegaram à América Latina, no exercício do estado democrático de direito. No Brasil, apenas em 1983, após os governos militares, com os primeiros indícios de abertura democrática, ocorreu o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população.

Apesar da Ouvidoria não ser obrigatória em todos os setores, diversas empresas criam esse canal por perceberem a necessidade e importância de disponibilizar esse serviço para corrigir processos e gerar melhorias por meio de questões levantadas por clientes, usuários ou funcionários. No entanto, entende-se que a Ouvidoria é uma forma eficiente, que uma organização pode adotar, de obter retorno sobre a percepção dos clientes e usuários e como estão funcionando seus processos e atendimento, gerando também a oportunidade de criar novas estratégias e novas soluções que levarão ao máximo aperfeiçoamento, e garantindo a satisfação do usuário, aumento da produtividade da equipe e melhoria dos resultados obtidos e permite também a solução de conflitos sem impactos graves.

Ao pesquisar sobre a Ouvidoria, uma palavra que aparece com bastante frequência é “mediação”, tanto no perfil do ouvidor, quanto nas atribuições da Ouvidoria e diversos conceitos. Portanto, acredita-se que o papel da Ouvidoria, sendo pública, universitária ou outra, é mediar os conflitos entre a organização e os seus clientes e usuários, levando em consideração sempre a imparcialidade, ética e boas práticas.

Foram frutos do processo de democratização do Estado brasileiro, nos últimos trinta anos a institucionalização das Ouvidorias Públicas e a aprovação da Lei de Acesso à informação e do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que materializaram a participação social no texto constitucional como um dos elementos principais para a garantia dos direitos humanos e para estabelecer políticas públicas.

³ Consta no dicionário como: palavra de origem sueca que significa “Pessoa nomeada pelo Estado para salvaguardar os direitos dos cidadãos, fiscalizando os serviços e instituições públicas, principalmente ouvindo as queixas dos contribuintes.”

Além da Lei de Acesso à Informação, outra lei que entrou em vigência recentemente e tem grande relação com a ouvidoria é a Lei Geral de Proteção de Dados, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, inclusive nos meios digitais (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), sendo essa lei imprescindível para a atuação da ouvidoria, haja vista que a mesma lida com frequência com documentos e dados sensíveis sendo necessário que haja bastante cautela no tratamento dessas informações.

Percebeu-se que a ouvidoria é uma área de grande importância para qualquer empresa, especialmente as de cunho público devido aos seus serviços à população em geral, porém, a ouvidoria, é obrigatória pelos tribunais de contas e devem ser estabelecidas não só pela obrigatoriedade, como também pelos benefícios que elas trazem principalmente para os cidadãos e também aos servidores.

Portanto, se levou em consideração que a Ouvidoria observada em questão é um setor novo, tendo entrado em exercício em 2020. Para entender melhor qual a percepção que a comunidade acadêmica tem sobre a ouvidoria pública, será analisada a importância que a Ouvidoria tem na comunicação entre a gestão da universidade e seu público, e como a falta dela afeta a eficiência dos serviços prestados, assim como investigar o nível de percepção sobre a Ouvidoria e seus serviços pelos componentes da comunidade acadêmica.

Destaca-se que os objetivos específicos são identificar e analisar o nível de percepção sobre a Ouvidoria Pública e seus serviços pelos componentes da comunidade acadêmica e avaliar o grau de satisfação dos serviços realizados pela Ouvidoria.

Por meio de uma observação feita nos serviços prestados na Ouvidoria, detectou-se que existe certa dificuldade, um bloqueio, em relação à utilização de meios formais de comunicação para comunicação e informação, especialmente no que tange em relação a denúncias, tanto por parte da falta de disposição de informações a respeito deste serviço, tanto quanto certo receio ou falta de hábito na utilização de serviços nessa área.

Partindo do entendimento de Gil (2006), o qual aponta que um problema de pesquisa científico precisa buscar um entendimento de como as coisas são e quais são suas causas e consequências. Neste sentido, o presente estudo tem a pretensão de investigar em uma situação concreta, o seguinte problema de

pesquisa: qual a percepção que a comunidade universitária do curso de administração tem sobre a Ouvidoria Pública e seus serviços em uma Instituição de Ensino Superior Estadual?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 OUVIDORIA PÚBLICA

A primeira Ouvidoria Pública estabelecida no Brasil foi criada no município de Curitiba, e desde então as ouvidorias tem evoluído rapidamente, principalmente após a promulgação da Constituição Federal de 1988 em razão dos impulsos da sociedade para maior participação nas deliberações do Estado a partir dos princípios de uma democracia representativa e participativa.

Consta na Constituição Federal de 1988 no artigo 5º, inciso XXXIII:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidades, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade.

Com o intuito de acrescentar ao tema versado na Constituição, foi aprovada em 2011, pelo Congresso Nacional, a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527), que:

[...] exige de toda e qualquer instituição pública ou privada que tenha recebido recursos públicos de qualquer natureza, tornar público todo tipo de informação, exceto aquela que exija sigilo, garantindo ao cidadão o acesso total às informações e disponibilizando-as em qualquer meio, suporte ou formato.

Além destas duas leis, há também o decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Assim como, o Decreto n. 40.636, de 07 de maio de 2019, instituindo o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), pelo atual governador do estado do Amazonas, que tem como objetivo regulamentar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, para garantir que todos os cidadãos tenham acesso aos instrumentos de

participação social e possam ter uma comunicação efetiva com a Administração Pública. Ademais, a mais recente lei que contribui com o funcionamento da ouvidoria é a Lei Geral de Proteção de Dados que protege os dados pessoais do usuário dos serviços prestados pela ouvidoria, especialmente os que envolvem dados sensíveis.

Ao que tange a informatização da Ouvidoria Pública, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), foi lançado em 2014, com o objetivo de permitir a mais de noventa ouvidorias receberem e responderem manifestações, sendo elas denúncias, reclamações, solicitações e elogios, com o intuito de facilitar o acesso de qualquer cidadão ao sistema online para se comunicar com órgãos e entidades do governo federal. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

Para gerenciar as manifestações direcionadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação, a Controladoria-Geral da União – CGU, em 2012, disponibilizou aos gestores e aos cidadãos o Sistema Eletrônico do Serviço ao Cidadão (e-SIC). É um sistema eletrônico *web* que funciona como receptor de pedidos de informação que permite que qualquer pessoa – física ou jurídica – envie pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (Wiki CGU).

Em agosto de 2019, foi criada o sistema Fala.BR, o qual a universidade está inserida, plataforma informatizada, que foi resultado da integração entre o e-Ouv e o e-SIC, criando um ambiente único de acesso integrado a ser utilizado pelas ouvidorias para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestação.

2.2 PERFIL DO OUVIDOR E MISSÃO DA OUVIDORIA

Atualmente em todas as organizações se tornou imprescindível a figura do ouvidor, que faz o papel de intermediação entre clientes e gestão, tanto para elogios quanto para reclamações, denúncias, sugestões ou qualquer informação, mediando qualquer uma dessas manifestações de forma imparcial.

O ouvidor é a figura que comanda o setor estudado, com maiores responsabilidades, é o encarregado de cadastrar e recepcionar as demandas da ouvidoria, também assiste na elaboração de respostas claras e objetivas aos questionamentos recebidos e auxilia também na composição de relatórios.

Assim sendo, o ouvidor tem diversas atribuições, como de receber as manifestações com prontidão e imparcialidade, encaminhando, quando necessário, aos setores responsáveis para os esclarecimentos, e também mediar os interesses e necessidades dos usuários dos serviços públicos junto aos gestores das instituições, identificar por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação de serviços e sugerir, por meio de relatórios ou outro documento, ações de melhorias, analisar os indicadores de satisfação dos usuários de serviços públicos, o ouvidor deve também divulgar, de forma transparente e ampla, as ações desenvolvidas para que os servidores dos próprios órgãos públicos tenham conhecimento da importância que a ouvidoria tem na instituição.

Tem como atribuição também integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Subcontroladoria-Geral da Transparência e Ouvidoria (SGTO) e é dever do ouvidor monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando comunicações aos gestores para que o prazo não seja excedido, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, prazos esses entre 20 e 30 dias, com possibilidade de extensão mediante justificativa.

Levando em consideração a contextualização deste projeto e as atribuições do responsável pela ouvidoria, o que rege estes é a busca de uma finalidade, orientada por princípios e fundamentos, a missão da Ouvidoria é, de acordo com o Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil, “promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos”.

2.3 MANIFESTAÇÕES

No caso de acionamento dos serviços da Ouvidoria, existem alguns módulos, cada um com seu objetivo e especificidades na forma de lidar com a manifestação, tanto na forma de recebê-la quanto no momento de encaminhá-la ao setor de destino para que seja dada a atenção necessária até que seja atendida ou arquivada.

São essas manifestações, de acordo com o Manual da Ouvidoria da CGE (2019):

Quadro 1: Tipos de manifestações existentes.



Fonte: Elaboração Própria, a partir de dados extraídos do manual da Ouvidoria da CGE, 2021.

Portanto, pode se observar que existem diversos modos para entrar em contato e utilizar os serviços de uma ouvidoria, para que qualquer demanda seja atendida e que ambos o demandante quanto o respondente possam progredir de forma mais

harmoniosa possível e os processos se tornem cada vez mais agradáveis e fluidos, seguindo as devidas normas e legislações.

2.4 OUVIDORIA NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

De acordo com Camatti (2014), a Ouvidoria desempenha o papel de agente mediador em diversas funções, como facilitador, educador, e mediador de fato, portanto, participa do sistema universitário mesmo que indiretamente. Em relação ao processo de comunicação, é baseado nas diversas interpretações resultantes das interações coletivas, assim sendo, os meios de comunicação comumente utilizados são importantes, mas não garantem a eficiência na transmissão da manifestação. Para que a Ouvidoria Universitária funcione, a interação humana é um elemento essencial, tendo como fundamento o diálogo e a forma como os envolvidos (demandantes, servidores e funcionários, professores e gestores) utilizam a linguagem, tanto verbal quanto não-verbal para se expressar e compreender mensagens, relacionando-as para que possam produzir sentido.

Compreende-se que a Universidade é um sistema social, sempre em contato com a sociedade e outros sistemas ao seu redor, mediado pela complexidade e seus diversos aspectos: instabilidade e equilíbrio, ordem e desordem, unidade e diferença.

Sendo assim, pode ser observado que a ouvidoria já apresenta uma inclinação natural ao âmbito universitário, pois a universidade se trata de um sistema social constantemente em contato com a sociedade e outros sistemas ao seu redor, mediado pela complexidade e diversos aspectos. Com isso, percebe-se a importância que esta ferramenta tem na Universidade, e como ela deve ser utilizada de forma mais adequada possível, para que possa cumprir com seu propósito e atingir os devidos objetivos. (Camatti 2014)

Para compreender as possibilidades e a falta de comunicação na Ouvidoria da Universidade, é necessário observar onde se insere a organização, os indivíduos, qual o ambiente e como ele influencia a ação organizacional. A comunicação é considerada um processo destinado a facilitar as relações 'sistema-meio', não pela conformidade, mas pela interação.

Portanto, pelo fato da universidade em que a pesquisa foi baseada ser uma Instituição de Ensino Superior, além da ouvidoria ser um requisito obrigatório pelos órgãos de controle, ela se torna muito importante, pois configura uma ferramenta de comunicação acessível entre a gestão superior e os estudantes, especialmente em assuntos em que a secretaria e coordenação, que estão presentes nas unidades, com uma maior proximidade dos universitários, não serão capazes de atender.

Mas cabe ressaltar que a dúvida quanto à falta da comunicação da ouvidoria universitária se inicia com a percepção da complexidade que existe no processo de comunicação, no qual se envolvem inúmeros fatores que não estão sob controle dos sistemas participantes, ou seja “[...] não existe nenhum meio que facilite diretamente um progresso constante do entendimento entre homens” (LUHMANN, 2006, p. 45).

Assim sendo, o maior desafio encontrado na ouvidoria existe pelo fato de o ambiente ser tão diverso e múltiplo quanto os indivíduos que o compõem. Indivíduos esses que são objeto e sujeito do processo, que observam e são observados, interpretam e são interpretados (LUHMANN, 1998) conduzindo a questão pelas múltiplas variáveis com as quais a ouvidoria necessita interagir e se comunicar.

2.4.1 A Ouvidoria Universitária e sua relação com a tecnologia

A tecnologia tem trazido diversas mudanças em vários âmbitos na vida das pessoas, com a ouvidoria não foi diferente, com ênfase na *internet*, as formas de se informar, comunicar e sociabilizar nas sociedades modernas foram impactadas, estabelecendo novas formas de interação. Logo as organizações viram isso com uma oportunidade, especialmente as universidades, por se ter como público-alvo, em grande parte, os jovens, que também são a grande maioria dos usuários da *world wide web*, logo, fazendo a união à essa ferramenta de baixo custo e fácil acesso. (Silva, 2017)

Em relação aos novos aspectos da comunicação organizacional, observa-se como destaque o estudo de Corrêa (2009) de que “as tecnologias digitais de informação e comunicação já estão plenamente consolidadas e a lógica das plataformas sociais de relacionamento em rede faz parte do cotidiano da sociedade” (CORRÊA, 2016, p. 59) e a constatação de Kunsch (2016) de que a comunicação

organizacional “sofre todos os impactos provocados pela revolução digital” *apud Silva 2017*.

Scroferneker (2010) denomina “ouvidorias virtuais”, como diferentes modalidades de comunicação que se encontram disponíveis nos sites das organizações, os quais possibilitam formas virtuais de falar e ouvir. São consideradas ouvidorias virtuais as opções de fale conosco, contato(s) ou ouvidoria atribuídas nos sites e atualmente os espaços nas redes sociais que foram adaptados para exercer essa função de ouvidoria.

2.5 RELAÇÃO ENTRE A OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Com a implementação da Lei de Acesso à informação, foi gerado um estímulo à mudança de cultura estatal, partindo do princípio de que cada processo administrativo, ou de transparência, pode ser transformado em um processo de comunicação. Observa-se que a dimensão comunicativa aparece como um fenômeno de diálogo desse processo, com possibilidade de contribuir para a construção de uma nova comunicação pública do Estado brasileiro. Constata-se ainda, que já pode se observar os frutos desta tentativa de introdução de transparência estatal em instituições públicas no Brasil. (Reis, 2014)

A ouvidoria e a transparência são conceitos complementares, o cumprimento da Lei de Acesso à Informação se efetiva por meio da atuação da Ouvidoria, ao qual se atribui o objetivo de colocar em prática o diálogo entre a instituição e a sociedade.

A atuação da Ouvidoria é de grande importância na implementação da transparência, tendo como principal recurso de sua função a rotina de diálogo com a sociedade e atendimento ao cidadão, incluiu e valorizou o processo de comunicação de implantação da norma de acesso à informação, a ouvidoria mostra que a comunicação é um fim, pois a transparência passa por uma maior e melhor comunicabilidade, e também um meio, por onde percorre diferenças e dúvidas, na tentativa de encontrar saídas e soluções.

2.6 A INTRODUÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NO ÂMBITO DAS OUIDORIAS PÚBLICAS

Com avanço das tecnologias, estamos cada vez mais conectados, e em cada cadastro ou pesquisa, submetemos nossos dados e não se sabe como serão tratados. Com a chamada revolução 4.0 os dados se tornaram bens extremamente valiosos, por isso surgiu essa necessidade de tratamento especial com esses bens.

A questão dos dados pessoais é uma das mais tormentosas quando se fala em internet, porquanto tudo na rede mundial de computadores são dados. Dados são coletados, armazenados e, principalmente, são transformados em mercadoria, por possuir valor econômico. [...] A disciplina dos dados pessoais, obviamente, não é novidade. Pois não se relaciona apenas ao processamento de dados pessoais realizado na internet, englobando também cadastros de indivíduos com os mais diversos fins. Como estatísticos, censos estatais e arquivos de consumo, automatizados ou não. Todavia, a problemática envolvendo a tutela de dados pessoais ganhou, e ganha diariamente, novas nuances com a internet e a onipresença da tecnologia (SARTORI, 2016, p. 49).

Com isso, em 14 de agosto de 2018 foi promulgada a Lei 13.709, a Lei Geral de Proteção de Dados, com 10 capítulos e 65 artigos, tem como objetivo dar proteção à privacidade e aos dados e informações pessoais do indivíduo. (Romão 2019)

Essa lei teve como inspiração a regulação europeia General Data Protection Regulation – GDPR também criada em 2018, que versa sobre a proteção de dados pessoais que se aplica a todos os indivíduos na União Europeia e Espaço Econômico Europeu e a regulamentação do envio de dados pessoais para fora da EU (European Union) e EEE (Espaço Econômico Europeu). (Redecker e Ballico 2020)

Portanto, observa-se que essa lei é de grande importância para a área da ouvidoria, considerando o constante tratamento de dados sensíveis, reclamações, denúncias, entre outras possíveis manifestações. É necessário manter a integridade dos dados, tanto do solicitante, quanto de quem irá atendê-lo. Logo é muito importante que haja um instrumento para resguardar esse serviço, para que ele seja executado com mais segurança e as pessoas se sintam a vontade para agir plenamente.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi um estudo de caso com os alunos do curso de administração da referida Universidade em que foi baseado o estudo. Portanto, a pesquisa aplicada no universo do mesmo curso da pesquisadora para uma amostra mais aplicada, com um total de 421 alunos matriculados e ativos, ao qual pode se obter um quantitativo de 59 participantes, teve como objetivo observar a relação dos alunos deste curso com a ouvidoria, recém-estabelecida na universidade.

Para encontrar os resultados, foram feitas pesquisas bibliográficas em leis, artigos e dissertações, e para alinhar a pesquisa à realidade da universidade em que se insere, foi elaborado um questionário a fim de observar o ponto de vista do público da universidade, e comprovar a relação e o nível de conhecimento que os mesmos possuem em relação à ouvidoria da instituição em que se inserem.

Quanto à natureza da pesquisa aplicada, ela foi qualitativa, pois envolveu a análise das respostas do questionário aplicado juntamente à pesquisa bibliográfica e análise documental. Em relação aos meios de investigação foram utilizados métodos bibliográficos que analisaram alguns autores com ênfase em Scrofenecker, Camatti e Luhmann e documentais devido à apreciação de relatórios, portarias e resoluções e de estudo de caso no curso de administração da IES.

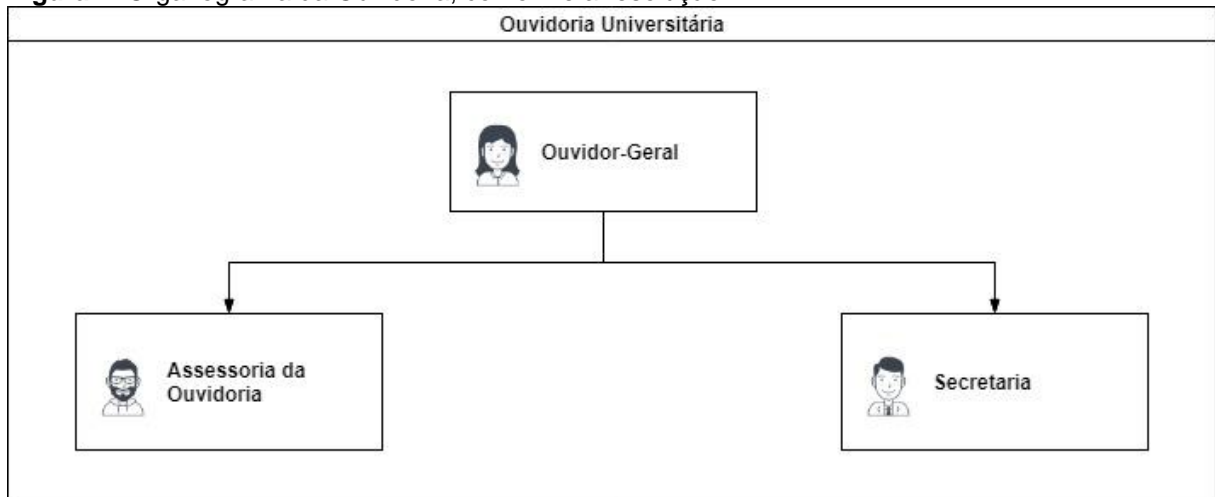
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No decorrer da pesquisa nos meses de junho e julho de 2021, através da análise documental em resoluções e portarias, logo foi observado que a Ouvidoria, apesar de ter sido criada através de uma resolução em 2013, que consta neste mesmo documento, que a criação deste órgão consiste em suma na nomeação do Ouvidor-Geral, sendo que esse fato só ocorreu em 2020, podendo inferir que só então foi instaurada de fato a Ouvidoria na Instituição de Ensino Superior.

A estrutura da Ouvidoria foi criada de forma repentina, por obrigatoriedade da Controladoria Geral do Estado, assim sendo, foram nomeados além do Ouvidor Geral, outros dois servidores da IES que não estão lotados no mesmo setor, gerando assim um déficit no confronto das informações, e do trabalho em conjunto. Esse fato gera também outra adversidade, que no setor em que se encontra o Ouvidor, que também é chefe de outra área em que também há a falta de recursos,

especialmente humanos, faz com que o colaborador tenha que se dividir em diversas tarefas, pois os outros membros da ouvidoria não chegam a exercer a função, portanto, no momento não está sendo possível atender às manifestações que se decorrem do sistema Fala.br.

Figura 1: Organograma da Ouvidoria, conforme a resolução.



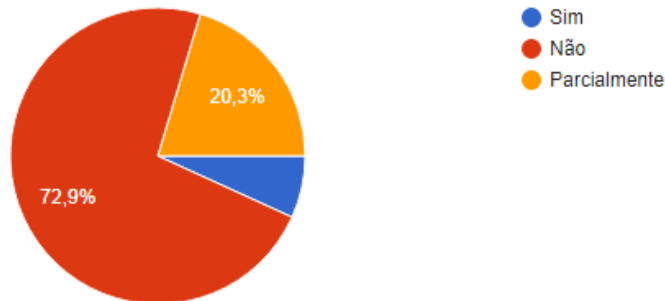
Fonte: Elaboração Própria, baseado na resolução que aprova a criação da ouvidoria na universidade, 2021.

Em vista disso, foi disponibilizado acesso aos sistemas e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) e Fala.BR (Sistema de Ouvidorias) quatro servidores da IES, sendo um o Ouvidor-geral, denominado Autoridade de monitoramento em relação ao sistema e mais três operadores do sistema, dos quais um não faz mais parte do quadro de colaboradores da universidade, e os outros dois, não se observa o acesso e operacionalização do sistema de fato, fazendo assim com que apenas o Ouvidor-Geral fique responsável pelo monitoramento dos sistemas, que não se torna viável no dia-a-dia do setor.

Além dos resultados obtidos pela análise documental, foi aplicado também um questionário via plataforma *Google Forms* na comunidade acadêmica do curso de Administração desta IES, disponibilizados em todos os grupos da rede social *WhatsApp*, de todas as turmas do segundo ao oitavo período dos turnos vespertino e noturno de um total de 421 alunos que se encontram na condição de matrícula ativa, pode se obter uma amostra de 59 respostas, a qual pôde se comprovar que há um déficit na difusão da ouvidoria, o que pode ser justificado pelo curto tempo em

que o setor está ativo na universidade em questão, além da falta de recursos no mesmo.

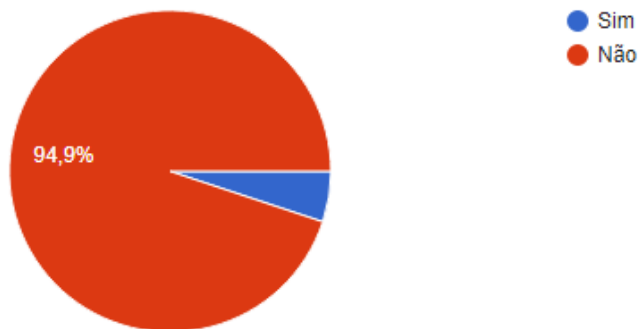
Gráfico 1: Você conhece os serviços oferecidos pela Ouvidoria da sua Instituição de Ensino Superior?



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Foi constatado que 72,9% dos alunos não conhecem os serviços ofertados pela ouvidoria de sua IES e apenas 6,8% afirmaram conhecer os serviços prestados pela ouvidoria, ilustrando então a existência da falta de comunicação e divulgação acerca do setor.

Gráfico 2: Você já utilizou algum serviço da Ouvidoria da sua Universidade?

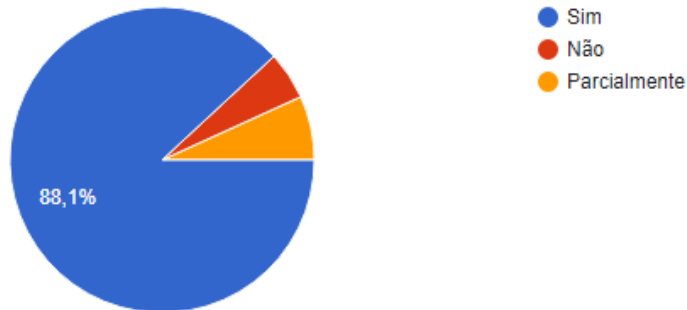


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Dessa forma, Salienta-se ainda que apenas 3 dos alunos que responderam à pesquisa, informaram que já recorreram à ouvidoria.

Em relação à divulgação da ouvidoria, no momento em que o questionário foi exposto ao público, pôde-se perceber a surpresa da maioria dos acadêmicos, por não saber da existência do órgão.

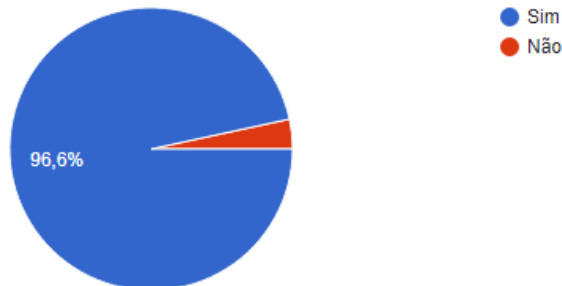
Gráfico 3: Você acha que há um déficit na divulgação da Ouvidoria em sua Universidade?



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Dessa forma, na pesquisa esse fato foi evidenciado com o resultado de 88,1% dos participantes da pesquisa afirmaram acreditar que há um déficit na disseminação de informações sobre a ouvidoria.

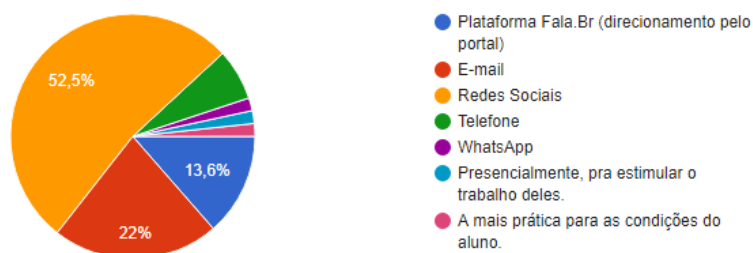
Gráfico 4: Você tem interesse em saber mais sobre o papel da Ouvidoria na Universidade?



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Por conseguinte, 96,6% dos participantes da pesquisa assinalaram que possuem interesse em conhecer mais sobre o papel da ouvidoria na Universidade Pública.

Gráfico 5: Qual seria a forma ideal para se comunicar com a Ouvidoria da sua Instituição de Ensino para você?



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Em relação à forma de contato ideal, acrescenta-se que, na opinião dos entrevistados, como foi observado com a maioria das respostas, em primeiro lugar o formato mais atrativo foram as redes sociais, como *Instagram*, *Facebook* e *Twitter* com 52,5% dos votos e o segundo mais votado, o e-mail, que no atual momento é o principal meio de contato utilizado na ouvidoria, com 22% dos votos.

Em relação às alternativas que agregam qualidade na interatividade pelas opções de comunicação denominadas de ouvidorias virtuais, Scroferneker cita “rapidez nas informações e solução de problemas, texto personalizado e disponibilidade para “ouvir””. Podendo inferir então que as redes sociais representam uma alternativa muito eficiente nesse caso.

Além destes dados foi feito um levantamento da quantidade de manifestações recebidas na ouvidoria, no e-mail desde sua criação em 3 de junho de 2020, e no sistema Fala.BR desde maio de 2020, e no telefone desde que a pesquisadora ingressou nas atividades exercidas na ouvidoria em agosto de 2020. Conforme tabela demonstrativa de levantamentos de manifestações recebidas no período de Maio/2020 a Julho/2021, período em que a ouvidoria tem exercido suas atividades, a seguir:

Tabela 1: Manifestações registradas na ouvidoria.

Manifestações	<i>E-mail</i>	Fala.Br	Telefone
Denúncia	4	7	-
Elogio	-	1	-
Reclamação	2	32	-
Solicitação	55	95	4
Sugestão	3	4	-
Comunicação	-	30	-

Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Cabe ressaltar que não foi possível definir a quantidade de manifestações que foram sanadas, pois ocorrem várias situações em que a ouvidoria serve apenas como um mediador entre o solicitante e a área que irá de fato atender a demanda. Portanto, ocorrem diversas vezes em que, depois de encaminhada, não se tem mais o acompanhamento da manifestação quando ela atinge o seu setor de destino.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o exposto na pesquisa, os aspectos positivos foram da ouvidoria ser um instrumento que traz diversos benefícios para os prestadores e usuários de um serviço, e em uma Instituição de Ensino Superior Estadual ela se faz muito necessária, pois pelo fato de se fazer parte do Poder Executivo do Estado, existe uma distância considerável na comunicação entre a gestão e seus clientes, nesse caso a ouvidoria entra como agente para estreitar esse relacionamento, agindo como uma mediadora e funcionando para que os alunos possam entrar em contato de forma simples e rápida, devido aos benefícios advindos da tecnologia agregados a essa área.

Os aspectos negativos identificados foram à falta de divulgação da ouvidoria aos membros da referida universidade, que pode ser justificada pelo fato de que a mesma foi estabelecida recentemente, como observado nos documentos analisados, além da falta de recursos humanos, assim como a sobrecarga em relação ao cargo de Ouvidor-geral em conjunto com o acúmulo ao cargo de Auditor chefe do servidor responsável por ambos os setores. Além de que o estabelecimento propriamente dito da ouvidoria ocorreu de forma emergencial, por cobrança do órgão de controle estadual, por esse motivo a equipe foi nomeada sem muita análise do funcionamento da ouvidoria, com os servidores lotados em diferentes setores, não havendo muita consonância no atendimento. Por esses fatores não vem ocorrendo o funcionamento pleno da ouvidoria com sua devida importância e serviços difundidos pela comunidade acadêmica.

A proposta elaborada pela autora deste artigo seria de primeiramente finalizar o planejamento que já se encontra em elaboração no setor, que é a atualização da carta de serviços da Universidade, podendo ser encontrada nela os serviços oferecidos pela ouvidoria. Além disso, foi considerada uma opção, quando houver condições, que fosse disponibilizada um circuito de apresentações *in loco* nas unidades da referida universidade, em que os representantes da ouvidoria pudessem apresentar e explanar um pouco sobre as incumbências do setor. E por fim, seria de proveito de todos, tantos dos respondentes quanto dos solicitantes se a comunicação fosse feita por meio de uma plataforma de fácil utilização e acesso a todos, portanto, a utilização das redes sociais, conforme constatado na pesquisa, seriam ideais para receber, e dependendo do assunto, responder, assim como

poderiam ser utilizados para repassar informações importantes e disponibilizar informações relacionadas a dúvidas recorrentes quando identificado um grande fluxo de solicitações similares.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** Poder Executivo, Brasília, 18 novembro 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 25 nov 2020.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).** Poder Executivo, Brasília, 14 de agosto 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm> Acesso em: 19 jul2021

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.** Poder Executivo, Brasília, 26 junho 2017. Disponível em:

BRASIL. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Centro Gráfico, 1988.

BRASÍLIA, Centro Educacional Católica de. Papel da Ouvidoria. Brasília. Disponível em: <<https://cecb.catolica.edu.br/papel-da-ouvidoria/>> Acesso em: 24 out. 2020

CAMATTI, Tassiara Baldissera Scroferneker. **A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação.** 2014

COMITÊ DE OUVIDORIAS ABRAREC. Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil. Disponível em <http://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf> Acesso em 09 out. 2020

CORRÊA, Elizabeth Saad. **Comunicação digital e novas mídias institucionais.** In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org). História da comunicação organizacional no Brasil: dimensões das práticas e da pesquisa acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2009. [livro digital]

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa** - 4 e.d.- São Paulo: Atlas, 2006.

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS. Manual da Ouvidoria do Governo do Estado do Amazonas.

GOVERNO FEDERAL. História das Ouvidorias. Publicado em 05/11/2014 e Atualizado em 06/09/2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>> Acesso em: 30/06/2021.

GRASSI, Rhaísa Trindade. **Ouvidoria como estratégia de comunicação em universidades públicas federais**. Santa Maria, 2014.

HISSA FILHO, Reginaldo Sales. **Lei 13.719/2018 - Lgpd Lei Geral De Proteção De Dados E Seus Impactos Na Sociedade**. Fortaleza. 2020.

IPEA. Histórico das Ouvidorias. Brasília. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726&Itemid=38> Acesso em 30 out. 2020.

LUHMANN, Niklas. *Sociedad y Sistema la Ambición de la Teoría*. Barcelona, Buenos Aires, México: Ediciones Paidós; I.C.E. la Universidad Autónoma de Barcelona, 1990.

REDECKER, Ana Cláudia. BALLICO, Louise Finger. **O Papel Dos Agentes Na Lei Geral De Proteção De Dados (Lgpd)**. 2020

REIS, Lígia Maria de Sousa Lopes. **A lei brasileira de acesso à informação e a construção da cultura de transparência no Brasil: os desafios para a implementação da norma e o agir comunicativo no enfrentamento da opacidade estatal**. Brasília, 2014.

ROMÃO, Jose Eduardo. **As ouvidorias e a lei geral de proteção de dados**. Ouvidoria da Petrobras. 2019.

SARTORI, Ellen Carina Mattias. Privacidade e dados pessoais: a proteção contratual da personalidade do consumidor na internet. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, v. 9, ano 3, p. 49-104, out.-dez. 2016.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **As ouvidorias virtuais em instituições de ensino superior brasileiras**. 2010.

SILVA, Carine Simas da. **Comunicação Nas Plataformas Digitais: Um Estudo Sobre Universidades Brasileiras com Conceito Institucional Cinco**. Porto Alegre. 2017

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. (2000) **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

UNIÃO, Controladoria Geral da. Manual Fala.BR. Disponível em: <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual_-_Manual_Fala.BR> Acesso em: 11 set. 2020.