



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO – CAMPUS I
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO E
CONTEMPORANEIDADE – PPGEduC**

THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA

**A OUVIDORIA COMO AGENTE DE INTERLOCUÇÃO NAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**

Salvador

2017

THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA

**A OUVIDORIA COMO AGENTE DE INTERLOCUÇÃO NAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade - PPGEduc, da Universidade do Estado da Bahia - UNEB como requisito parcial para a conclusão no Curso de Mestrado em Educação e Contemporaneidade.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Tânia Maria Hetkowski

Salvador

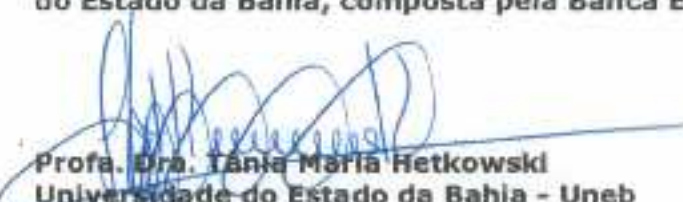
2017

TERMO DE APROVAÇÃO

A OUVIDORIA COMO AGENTE DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS

THAIS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA

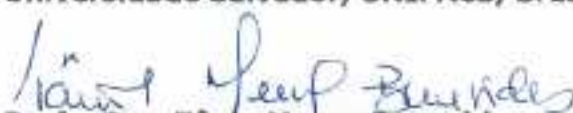
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Contemporaneidade, em 15 de setembro de 2017, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Educação e Contemporaneidade pela Universidade do Estado da Bahia, composta pela Banca Examinadora:



Profa. Dra. Tânia Maria Hetkowski
Universidade do Estado da Bahia - Uneb
Doutorado em Educação
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil



Profa. Dra. Aliger dos Santos Pereira
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia - IFBA
Doutorado em Desenvolvimento Regional e Urbano
Universidade Salvador, UNIFACS, Brasil



Profa. Dra. Tânia Moura Benevides
Universidade Federal da Bahia - UFBA
Doutorado em Administração
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil



Profa. Dra. Constância Maria Borges de Souza
Universidade do Estado da Bahia - Uneb
Doutorado em Letras e Linguística
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil



Profa. Dra. Lidia Boaventura Pimeta
Universidade do Estado da Bahia - Uneb
Doutorado em Educação
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil

FICHA CATALOGRÁFICA
Sistema de Bibliotecas da UNEB
Dados fornecidos pelo autor

O48a

Oliveira, Thais Deiro Uripia Lasse

A ouvidoria como agente de interlocução nas universidades públicas e privadas. / Thais Deiro Uripia Lasse Oliveira.-- Salvador, 2019.
86 fls.

Orientador(a): Prof.^a Dr.^a Tânia Maria Hetkowsky.
Inclui Referências

Dissertação (Mestrado Acadêmico) - Universidade do Estado da Bahia.
Departamento de Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação e Contemporaneidade - PPGEDUC, Câmpus I. 2019.

1.Universidade. 2.Ouvidoria. 3.Agentes de Interlocução.

CDD: 370

Ainda que a vida seja dura, de etapas muito difíceis, caminhos cheios de sombras, decepção ou tristeza que se vive, entre lágrimas ou escombros, a luz sempre nos acompanha. Impele-nos a olhar para os lados, observar a flor que nasce insólita na beira da estrada... A beleza que guarda é tamanha, um córrego choroso que canta suas melodias e, traz repouso. O vento assoviando para as folhas, acordando para a vida, que continue no renascer, renascer das cinzas. Arrancar das profundezas, a magia que se esconde dentro da alma e explode, como a fênix em pleno voo... E recomeçar tudo de novo! (MARIA IRACI LEAL, 2014).

"Sinto saudades de tudo que marcou a minha vida.
Quando vejo retratos, quando sinto cheiros,
quando escuto uma voz, quando me lembro do passado,
eu sinto saudades...
Sinto saudades de amigos que nunca mais vi,
de pessoas com quem não mais falei ou cruzei...
Sinto saudades do presente, que não aproveitei de todo,
lembrando do passado e apostando no futuro...
Sinto saudades de quem me deixou e de quem eu deixei!
De quem disse que viria e nem apareceu;
de quem apareceu correndo,
sem me conhecer direito,
de quem nunca vou ter a oportunidade de conhecer.
Sinto saudades dos que se foram e de quem não me despedi direito!
Daqueles que não tiveram
como me dizer adeus;
de gente que passou na calçada contrária da minha vida
e que só enxerguei de vislumbre!
Sinto saudades de coisas que tive
e de outras que não tive
mas quis muito ter!
Sinto saudades de coisas
que nem sei se existiram.
Sinto saudades dos livros que li e que me fizeram viajar!
Sinto saudades dos discos que ouvi e que me fizeram sonhar,
Sinto saudades das coisas que vivi e das que deixei passar,
sem curtir na totalidade.
Ela é a prova inequívoca de que somos sensíveis!
De que amamos muito o que tivemos
e lamentamos as coisas boas
que perdemos ao longo da nossa existência..."
(Clarice Lispector)

Dedico este trabalho em memória de:
Meu Pai Eduardo José Carvalho Urpia
Meus filhos Ariel Urpia Silva e Victor Deiró Urpia Lasse Oliveira
Prof.^a Dr.^a Tânia Maria Hetkowski.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo presente da vida e pelas pessoas que o Senhor colocou em meu caminho, especialmente nos últimos dois anos.

A meu pai, doutor da vida, que de tudo sabia um pouco e sabia muito de tudo. Pai, esse título também é seu!

A minha mãe por todo esforço em me educar e me fazer melhor a cada dia.

Aos meus filhos Ariel e Victor, razões da minha existência.

A meu marido André por todo apoio, compreensão, carinho, dedicação e amor desde sempre e sempre.

Ao meu irmão Alexandre e meu cunhado Denízio que mesmo de longe emanam boas energias.

A Sandra Cabral, representando a família de André, sempre com inúmeras palavras de incentivo.

Aos amigos de longe e de perto em especial a Silvia Letícia que nunca se furtou de me ajudar nessa dura caminhada.

A professora Fátima Nolêto por incentivar e permitir que eu ingressasse no mestrado.

Aos coordenadores do colegiado de Direito nesse percurso, professores Fabiano Pimentel e Carlos Freitas, pela compreensão e apoio.

A Brenda, minha fiel escudeira, fundamental nessa jornada.

Aos meus filhos do coração, estudantes do curso de Direito, vocês enchem minha vida de amor todos os dias, são meu estímulo pra acordar cedo todos os dias e seguir para a UNEB, verdadeiramente são a razão da minha existência na Universidade.

A Sônia em nome de todos os servidores do PPGEduC.

Aos professores do PPGEduC pelos conhecimentos compartilhados.

A César Vitorino e Conceição Reis pelo incentivo diário.

A Cesar Leiro pelo olhar sensível e coração gigante.

Aos sujeitos da pesquisa pela contribuição valiosa e enriquecimento desse trabalho.

A Tânia Hetkowski, minha orientadora, por inicialmente ter me acordado de um pesadelo e depois por me fazer sonhar. Você é a diferença na pós-graduação.

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo é analisar o papel das ouvidorias, no contexto universitário, através das estratégias de atuação adotadas pelas Instituições de Ensino Superior para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando elementos que auxiliem na potencialidade à melhoria e qualidade dos serviços oferecidos, mobilizando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento estratégico destas instituições. Para tanto faremos uso também de objetivos específicos como compreender a missão e os processos formativos educacionais da Universidade às comunidades, contextualizando os canais de comunicação entre sujeitos universitários; pesquisar a função e o papel do Setor de Ouvidoria de duas Universidades de Salvador, a partir dos conteúdos dirimidos pelos sujeitos da comunidade acadêmica; investigar a relação Universidade x Ouvidoria e verificar como se estabelece o diálogo entre esse setor e a comunidade universitária e os mecanismos para ampliação dos canais de comunicação; compreender como a ouvidoria pode ser um instrumento de gestão em uma Instituição de Ensino Superior. As Ouvidorias são agentes de interlocução entre o cidadão e as instituições de ensino, pautando-se nos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, atuando como instrumento de participação na gestão democrática e como representantes legítimas dos interesses destes, portanto um locus privilegiado para o exercício da democracia participativa, conquista da cidadania e controle social. O estudo de abordagem qualitativa é de caráter exploratório. Na coleta de dados, utiliza-se análise documental e entrevistas semiestruturadas com os ouvidores. A interpretação dos dados será feita através da análise descritiva.

Palavras-chave: Universidade – Ouvidoria – Agentes de Interlocução.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the ombudsmen's role, in university context, based on the action strategies adopted by Higher Education Institutions for the strengthening of citizenship and democratic enhancement, in both public and private institutions, with emphasis on elements that could help to increase the quality and improvement of the services offered, mobilizing the adoption of more efficient methods and technics for the strategic planning of those institutions. For that, we'll use also specific targets, as to understand the mission and formative educational processes from University to the communities, putting into context communication channels between University subjects; research on the function and role of Ombudsman Sector in two Universities from Salvador, studying conflicts discussed by individuals at the academic community; investigate the relation University x Ombudsman and verify how its established this dialog between that Sector and the academic community and the mechanism for broadening those communication channels; understand how Ombudsman can be a management instrument in a Higher Education Institution. The ombudsman are interlocution agents linking citizens and Education Institutions, observing the constitutional principles of Legality, Impersonality, Morality, Publicity and Efficiency, serving as instruments for participation in democratic management and as lawful representatives of the public interest, consequently a privileged place for the exercise of participative democracy, conquest of full citizenship and social control. This study, with qualitative approach, has an exploratory character. For data collect utilizes documental analysis and semi-structured interviews with the ombudsmen. Data interpretation will be done using a descriptive analysis.

Keywords: University – Ombudsman – Interlocution Agents.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 NARRATIVAS DE VIDA E FORMAÇÃO: <i>TALVEZ O MUNDO NÃO SEJA PEQUENO NEM SEJA A VIDA UM FATO CONSUMADO</i>	14
1.2 SOBRE OBJETO E OBJETIVOS DE PESQUISA: <i>ATORDOADO EU PERMANEÇO ATENTO</i>	17
2 A FUNÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA	20
2.1 BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS NO BRASIL: <i>COMO É DIFÍCIL, PAI, ABRIR A PORTA</i>	28
3 PERCURSO METODOLÓGICO: OUTRAS CLAREIRAS	41
3.1 ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA NO QUADRO DAS PESQUISAS QUALITATIVAS: <i>QUERO MORRER DO MEU PRÓPRIO VENENO</i>	46
3.2 PROCEDIMENTOS DA INVESTIGAÇÃO: <i>ME EMBRIAGAR ATÉ QUE ALGUÉM ME ESQUEÇA</i>	48
4 ANÁLISE DE DADOS	51
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS	69
ANEXOS	73
APÊNDICE – PROTOCOLO DE ENTREVISTA	85

1. INTRODUÇÃO

[...] Mesmo calada a boca resta o peito, silêncio na cidade não se escuta. [...]”¹

(GIL E HOLLANDA, 1973)

A música a qual tomo de empréstimo um trecho para iniciar esta introdução, remete a um período da história brasileira em que ocorreram, entre outros, violações de direitos humanos e censura. Foi à época, e talvez se aplique ao que estamos vivendo nestes tempos, uma maneira de denunciar, pedir socorro, alertar e contrapor de maneira criativa e metafórica, os horrores vividos no Brasil, durante o período da ditadura militar. Este contraponto, traduzido na ânsia pela liberdade de manifestar livremente opiniões, ideias e pensamentos sem medo de retaliação, é um meio fundamental para garantir a democracia.

Desta forma, a epígrafe aqui aludida, tem a pretensão de afetar a sensibilidade do leitor para um horizonte de interpretação em que razão e emoção não disputem hierarquia na produção de sentido. Sendo assim, a intenção é deixar se manifestar a complexidade do humano em relação às formas de apreensão da realidade, num movimento de articulação entre a necessidade humana de falar e ser ouvido. Utilizada como epígrafe para alinhar e produzir coordenadas que manifestem o plano de articulação entre os capítulos deste trabalho, escolhi trechos do poema-canção Cálice, interpretado e eternizado por Chico Buarque de Hollanda e que contou com a parceria de Gilberto Gil, em 1973.

Cálice ou Cale-se? Jogo de palavras que poeticamente remetem ao ato de falar, poder ser escutado e não calar diante dos incômodos do cotidiano, revelando e dando voz a nossas angústias, numa luta incessante para sermos escutados, para resistirmos às forças homogeneizantes e de redução de potências vitais. Nessa direção interpretativa recorro ao sentido que Fonseca e Maraschin (2015, p. 207), referem-se ao ato de resistir como algo que:

[...] se distancia das disputas, dos atritos ou do enfrentamento entre os mesmos sistemas de pensamento, afirmando contrários para não ceder às certezas; resistir que se afirma como invenção de práticas a partir de uma realidade que mobiliza em cada pesquisador um universo de incertezas. Nesses novos tempos, pois, o verbo resistir, que remete tradicionalmente à ‘oposição entre as partes’, a “não ceder”, ganha outra acepção semântica, configurando-se como invenção.

¹ Trecho da Música Cálice, de Gilberto Gil e Chico Buarque de Hollanda (1973). Trechos desta música ou combinações a partir dela, aliás, servirão de complemento para alguns títulos de capítulos desta dissertação.

No mundo contemporâneo problematizar formas de escuta e de fala é produzir reflexões e (re)invenções em diversas perspectivas: as tecnologias, os processos de hegemonização nas relações de poder, a fragmentação, o niilismo, etc. No âmbito desta investigação, o recorte proposto é a comunicação institucionalizada, especificamente convergindo para as formas de acesso ao diálogo entre sujeitos e as instituições com foco nas instituições universitárias, ou melhor, suas ouvidorias, consideradas um fenômeno que destaco para conhecer a experiência dos agentes de interlocução, através do sentido e da eficácia construída por estes instrumentos de diálogo para qualificar as relações estabelecidas, pois nos tempos atuais não se legitima mais o modelo de universidade que se atém apenas à produção de saberes sem a preocupação de se comunicar efetivamente com os cidadãos.

Segundo Calado (2010, p. 191),

Internamente, a quantidade de demanda é um termômetro, o indicador mais importante para sabermos onde devemos atuar, onde devemos pesquisar para buscar a origem dos problemas. Mas também damos muitas informações e esclarecemos muitas dúvidas que chegam de todos os tipos de público com os quais lidamos: alunos, professores, pais, populações da região na qual estamos estabelecidos etc.

Além de ouvir os cidadãos quanto as suas manifestações, a ouvidoria passa a ser um eficiente termômetro para uma Instituição de Ensino Superior e seus gestores avaliarem quais serviços funcionam de forma satisfatória e quais ainda precisam melhorias. Trata-se de uma exercício permanente e estratégico, bem como uma oportunidade de desenvolver um trabalho educativo e preventivo.

Parto do entendimento de que as ouvidorias são elos de comunicação pautados nos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, atuando como instrumento de participação na gestão democrática e como representantes legítimas dos interesses destes, portanto um locus privilegiado para o exercício da democracia participativa, e conquista da cidadania no âmbito das instituições, pois o acesso à informação, o direito de participação política e da gestão, além do exercício do controle social, são direitos de todo cidadão. Esta temática evidencia-se na minha experiência pessoal e profissional, podendo ser traduzida na minha trajetória de vida-formação.

1.1 NARRATIVAS DE VIDA E FORMAÇÃO: *TALVEZ O MUNDO NÃO SEJA PEQUENO NEM SEJA A VIDA UM FATO CONSUMADO*

Os versos da música de Gilberto Gil e Chico Buarque (1973) servem para revelar a possibilidade de um *devenir*, num movimento prospectivo de renovação, nunca determinista, presente não apenas na minha trajetória pessoal, mas também como pesquisadora que buscou e busca definir o seu objeto. Assim, partindo do pressuposto de que as experiências vividas se constituem o solo a partir do qual enxergamos elementos da realidade com curiosidade interrogante, considero pertinente falar da minha formação e das vivências que direcionaram meu olhar para o fenômeno que propus investigar.

Sou filha de um motorista de taxi e uma servidora pública, criada na companhia de meus avós paternos, minhas principais referências: meu avô, escritor e poeta; minha avó, professora. Não foi por acaso, que me formei em Letras! Mas nem sempre o meu desejo pela docência pôde ser concretizado, pois meu pai fazia projeções quanto às minhas escolhas profissionais. Ele desejava que eu fosse “doutora” e eu queria ser professora. Nesse momento, em 1997, eu cursava Edificações no Centro Federal de Educação e Tecnologia (CEFET/BA), não por escolha própria e, ao concluir o curso, prestei vestibular para Engenharia, sendo aprovada na Universidade Católica do Salvador (UCSAL). Ainda assim, o meu foco era concluir esta faculdade e ser professora. Estava, deste modo, driblando meu pai, mas sem desistir do meu objetivo principal.

Aos 20 anos de idade, tive o meu primeiro filho e este fato influenciou na necessidade de ingresso no mercado de trabalho, ainda que eu contasse com o auxílio da minha família. Deste modo, trabalhei no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), em um setor da Faculdade São Camilo de Administração Hospitalar, onde vivenciei a experiência de receber e tratar indagações, reclamações, sugestões dos usuários de um serviço, considerando estas um parâmetro qualitativo de satisfação ou não, dos sujeitos envolvidos.

Alguns anos depois, no período entre 2004 a 2007, tive o privilégio de trabalhar no Departamento de Educação da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), na Assessoria do Gabinete da Direção, onde conheci e convivi com excelentes profissionais da área de educação, o que me motivou a persistir no meu sonho. Os diálogos com esses professores, a cada dia, enriqueciam meus conhecimentos acerca da educação. Foi então que iniciei o curso de extensão em Italiano pelo Núcleo de Estudos Italianos (NESTI), quando despertei também a curiosidade por conhecer outras línguas estrangeiras.

Em 2007, tive a oportunidade de ministrar a disciplina “Motivação e Ação”, no curso “*Decifra-me ou devoro-te: em busca do crescimento pessoal, afetivo e organizacional*”, voltado para os servidores da UNEB. Nesse curso, em que o público alvo foi o corpo técnico-administrativo da Universidade, foi a primeira chance de estar à frente de uma turma. Para tanto, precisei pesquisar profundamente o assunto, elaborar o plano de curso e os planos de aula da disciplina, bem como todo o material didático. Reacendeu em mim o sonho até então adiado e deste modo, resolvi prestar o vestibular novamente, sendo aprovada para o curso de Letras com Espanhol na UNEB. Começava ali a realização do meu maior desejo: ser professora.

Na graduação, fui uma estudante muito ativa e participativa. E na universidade pública num curso de formação de professores, pude conhecer mais de perto as mazelas que afetam a educação pública em nosso país. Fez com que eu refletisse a prática docente, a partir das experiências que tive, reforçando a certeza da minha escolha e provando que estava no caminho certo. Ao final do curso de Letras, desenvolvi a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado “*Motivação: (des)afetos no ensino-aprendizagem de espanhol como língua estrangeira*”, com o interesse em entender o processo de aprendizagem de uma língua estrangeira do ponto de vista cognitivo, pedagógico, didático e metodológico, bem como os processos de aquisição de linguagem, a fim de formular alternativas a serem empregadas no ensino de espanhol.

A escolha do tema para o TCC foi feita já pensando na sua relação com ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Contemporaneidade (PPGEduC) da UNEB, pois, estudar a variável motivação na UNEB contribui para a melhoria das relações afetivas em sala de aula, o que estão diretamente ligadas à práxis pedagógica e à formação do educador na contemporaneidade.

Outra vivência na Universidade que destaco foi a participação no Programa Sociocultural de Vivência Estudantil em Comunidades (PROEX/UNEB), no município de Ruy Barbosa - Bahia, em 2010. O programa consistiu em enviar uma equipe multidisciplinar, composta por estudantes dos mais variados cursos e *campi* da UNEB para fazer intervenções nas comunidades visitadas através da pesquisa-ação participativa. A escolha dos municípios foi feita com base no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) das localidades. Imersa na comunidade pelo período de quinze dias, levantei as problemáticas apresentadas e em

conjunto com os outros estudantes, foram elaboradas estratégias de intervenção. Nesse projeto vi concretizado o tripé ensino-pesquisa-extensão, princípio balizador da Universidade.

Em 2014, participei como Gestora, do Projeto Universidade Para Todos, que objetivou preparar alunos do 3º ano do Ensino Médio da Rede Pública do Estado da Bahia e egressos, para o processo seletivo de acesso ao Ensino Superior, por meio de aulas ministradas por estudantes de Universidades Públicas baianas que atuaram na condição de monitores sob a coordenação de professores da UNEB. Neste mesmo ano, iniciei os estudos em Representações Sociais ao ingressar no Grupo de Estudos e Pesquisa em Psicanálise e Educação e Representação Social (GEPPE-rs), no qual tive a oportunidade de participar da organização de eventos como seminários, simpósios, etc.

Posteriormente, em 2013, investi em um curso de Especialização em Gestão de Ouvidoria com o objetivo de me aperfeiçoar para as funções laborais. Uma vez que trabalho em uma Instituição Educativa, em uma Universidade Pública, em que estão matriculados na graduação 21.899² estudantes e que é uma instituição que tem como marca identitária a formação de professores, me indaguei sobre a importância das ouvidorias universitárias como espaço promotor da qualificação e formação dos estudantes e da melhoria das relações, tema desta pesquisa. Após três tentativas, em 2015, ingressei no mestrado do Programa de Pós-Graduação em Educação e Contemporaneidade (PPGEduC) da UNEB, vencendo mais um obstáculo para enfim poder conquistar meu desejo inicial de ser professora universitária.

Hoje estou na condição de servidora pública na UNEB, onde venho atuando profissionalmente desde março de 2001. Iniciei essa trajetória profissional como prestadora de serviços em projetos de extensão, fui estagiária de nível superior (como estudante de engenharia), passei por diversas empresas terceirizadas, fui também contratada sob o Regime Especial de Direito Administrativo e atualmente estou vinculada a um cargo comissionado. Desta forma, atuo como técnica na UNEB há 16 anos, trabalhando inicialmente na assessoria da Direção do Departamento de Educação, na secretaria da Vice-reitora e por fim no Colegiado de Direito do Departamento de Ciências Humanas, todos do *Campus I*.

² Anuário UNEB em dados 2016 - Base 2015. Disponível em: <http://www.uneb.br/files/2015/09/ANUARIO_UNEB_2016_final-web2.pdf>.

1.2 SOBRE OBJETO E OBJETIVOS DE PESQUISA: *ATORDOADO EU PERMANEÇO ATENTO*

Permanecer atento para apreender o que se apresenta como fenômeno passível de estudo e que possui relação com sua prática e com sua experiência pessoal. É assim, que como pesquisadora, me sinto e posso perceber no meu próprio contexto de atuação e de interesse, o envolvimento com alguns descritores, como: Universidade, Ouvidoria, Ouvidoria Universitária. Buscando definir minha temática de investigação e posterior recorte do objeto de pesquisa, fiz algumas buscas no Banco de Teses e Dissertações da Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), com o intuito de conhecer trabalhos já desenvolvidos. Ressalto que a busca foi realizada com base nos descritores acima, pesquisados de maneira individual e entrecruzada, delimitando-se alguns filtros quanto a área de conhecimento, de avaliação, Programa e concentração. Todos eles, convergindo para a educação.

A partir do descritor 'ouvidoria universitária', foram encontrados 182 trabalhos, relativos aos anos de 2013 e 2014, dentre os quais 143 de Mestrado e 39 de Doutorado. Sobre a intersecção dos descritores 'ouvidoria AND universidade', foram encontrados 147 trabalhos, porém, nenhum deles na área de educação.

Realizando também uma busca no Centro de Documentação e Informação da UNEB, que reúne trabalhos dos cursos de Pós-graduação *stricto sensu* dos Programas: PPGEduC, Mestrado Profissional em Educação de Jovens e Adultos (MPEJA) e o Programa Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação (GESTEC), considerando os mesmos descritores, não foram encontrados trabalhos. Isto revela a necessidade de inserção da Universidade nesta temática, que busca referenciais para melhorar o entendimento acerca da mediação de conflitos entre professores e alunos.

As perguntas que norteiam este trabalho me instigam desde 2013, quando iniciei a especialização em Ouvidoria: Como se configura a função da ouvidoria nas Universidades Públicas e Privadas, buscando entender o potencial deste setor no contexto e no funcionamento de canais de comunicação entre a comunidade universitária e a gestão central? Neste sentido, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o papel das ouvidorias, no contexto universitário, através das estratégias de atuação adotadas pelas Instituições de Ensino Superior para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando elementos que auxiliem na potencialidade à melhoria e qualidade dos

serviços oferecidos, mobilizando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento estratégico destas instituições.

Para tanto, esta pesquisa apresenta os seguintes objetivos específicos:

- Compreender a missão e os processos formativos educacionais da Universidade às comunidades, contextualizando os canais de comunicação entre sujeitos universitários;
- Pesquisar a função e o papel do Setor de Ouvidoria de duas Universidades de Salvador, a partir dos conteúdos dirimidos pelos sujeitos da comunidade acadêmica;
- Investigar a relação Universidade x Ouvidoria e verificar como se estabelece o diálogo entre esse setor e a comunidade universitária e os mecanismos para ampliação dos canais de comunicação.

A existência da Ouvidoria universitária é referencial de qualidade das Instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou privadas. de acordo com Sandy (2012), no âmbito universitário, a ouvidoria surgiu, na década de 1960, no Canadá e Estados Unidos. Cerca de 32 anos depois, surgiu a 1ª ouvidoria universitária no Brasil, na Universidade Federal do Espírito Santo. Um ano depois, em 1993, cria-se uma ouvidoria na Universidade de Brasília; seguida da Universidade Estadual de Londrina, em 1994; da Universidade Federal de Santa Catarina, em 1996; da Universidade Federal de Juiz de Fora (1996) e, da Universidade Federal do Paraná (1997). Ou seja, esta realidade brasileira é muito recente, com apenas 20 anos de existência. Muito há, portanto, que se investigar sobre ela.

Assim, este escrito está dividido em três capítulos, além desta parte introdutória e a relativa às conclusões. O primeiro é esta parte introdutória. No segundo, intitulado "O papel da universidade brasileira" apresento o que é universidade e o processo de instauração das ouvidorias no Brasil situando o leitor quanto ao surgimento das ouvidorias universitárias. É um espaço onde descrevo o contexto de criação das ouvidorias aqui estudadas exemplificando a dificuldade de acordarmos calado aliada à necessidade de reivindicarmos nossos direitos que motivaram a criação e institucionalização de muitas ouvidorias no Brasil.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia que norteia esta pesquisa. A maneira que encontrei de sermos escutados começou com a escolha de um estudo de abordagem qualitativa e de caráter exploratório. Na coleta de dados, utilizaremos análise documental e entrevistas semiestruturadas. Os sujeitos da pesquisa são os ouvidores de duas das quatro

Universidades de Salvador que possuem ouvidoria: Universidade do Estado da Bahia (UNEB) e do Centro Universitário Jorge Amado (UNIJORGE).

A análise e interpretação dos dados é feita no quarto capítulo, utilizando a análise descritiva. Depois disso, apresento as considerações finais, onde me proponho a explicar as contribuições desta pesquisa considerando as dimensões epistemológicas, pedagógicas e políticas.

2. A FUNÇÃO SOCIAL DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA

[...] Como é difícil acordar calado, se na calada da noite eu me dano. [...]” (GIL E HOLLANDA, 1973).

Universidade, do latim *universitas*, *ātis* que significa 'universalidade, totalidade', é a instituição social que busca a produção do conhecimento, a reflexão crítica e a formação segundo a prática democrática dos direitos. Entende-se aqui conhecimento como algo que se move na região do instituído, que são produtos do instituinte, das forças que tendem a transformar as instituições.

A Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB), estabelece critérios para definir o que o Ministério de Educação e Cultura (MEC) entende por universidade, bem como define parâmetros para comparar a aproximação ou afastamento das demais instituições de ensino superior em relação ao seu conceito. Um dos pressupostos delineados na LDB é de que a universidade não é uma instituição amadora, pois seu objetivo maior é de transmitir e criar conhecimentos, para tanto necessita de formação profissional capacitada bem como a existência da tríade: ensino, pesquisa e extensão, ou do contrário seu objetivo não é alcançado e sua missão não se cumpre.

A Lei de Diretrizes e Bases, no Capítulo IV – Da Educação Superior, artigo 45, enfatiza que “a educação superior será ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com variados graus de abrangência ou especialização”. Nos demais artigos, entretanto, só faz referência explícita aos entes “universidades” e “instituições não universitárias” (artigos 48, 51, 52, 53 e 54). Já o Decreto nº 2.306/97, que regulamenta a LDB, define, para o sistema federal de ensino, a seguinte organização acadêmica das instituições de ensino superior:

Universidades – São instituições pluridisciplinares de formação de quadros profissionais de nível superior e caracterizam-se pela indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão. As universidades mantidas pelo poder público gozarão de estatuto jurídico especial.

Quanto à organização, as IES brasileiras estão divididas em duas categorias administrativas ou formas de natureza jurídica, públicas ou privadas: públicas, sob a forma de

autarquia ou fundação, quando criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público (Federal ou Estadual); ou privadas, sob a forma de associações, quando mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado (particulares, comunitárias, confessionais ou Filantrópicas).

Para tornar-se legal, uma instituição de ensino superior deve passar por inúmeros procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), coordenado pelo Instituto Anísio Teixeira (INEP), os quais determinam critérios específicos às esferas pública e privada. As Universidades Públicas poderão ser criadas por iniciativa do poder executivo, mediante encaminhamento de projeto de lei ao Congresso Nacional, com credenciamento concedido por cinco anos e renovado periodicamente, após processo regular de avaliação, já a criação das Universidades Privadas dar-se-á por transformação de instituições de ensino superior, já credenciadas e em funcionamento, que satisfaçam às condições estabelecidas na legislação pertinente, em ato do ministro de Estado da Educação, do qual constará o prazo de validade do credenciamento.

A autonomia universitária é garantida pela Constituição Brasileira de 1988. Nesse sentido, autonomia do grego significa autor do *nomos*, autor da norma, da regra e da lei, com independência em relação aos governos, a credos religiosos, partidos políticos, ideologia estatal, imposições empresariais e financeiras. Nesse contexto, as universidades também tem autonomia para criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior, obedecendo às normas gerais da União e, quando for o caso, do respectivo sistema de ensino.

A legislação brasileira também determina a indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, tripé de apoio nos processos de ensinar e aprender proposto pelas universidades, tratando o ensino de forma integrada, onde instituição, estudantes e comunidade são beneficiados. Pode-se compreender por indissociabilidade a qualidade de indissociável, ou seja, aquilo que não se pode dissociar, que não é separável em partes (FERREIRA, 1986, p.938).

O ensino é uma forma privilegiada de acesso ao conhecimento profissional, uma vez que, por meio dele, o melhor e mais recente conhecimento pode ser transformado em comportamentos sociais, de maneira generalizada. Para Botomé (2006, p.123), o objetivo da

universidade é “produzir o conhecimento e torná-lo acessível”. O autor afirma que “o ensino é uma forma de efetivar esse acesso”.

Segundo o Estatuto das Universidades Brasileiras (1931):

O ensino universitário tem como finalidade: elevar o nível da cultura geral, estimular a investigação científica em quaisquer domínios dos conhecimentos humanos; habilitar ao exercício de atividades que requerem preparo técnico e científico superior; concorrer, enfim, pela educação do indivíduo e da coletividade, pela harmonia de objetivos entre professores e estudantes e pelo aproveitamento de todas as atividades universitárias, para a grandeza na Nação e para o aperfeiçoamento da Humanidade.

Assim, o ensino é considerado meta fundamental, mas para a as necessidades de ampliação e descoberta de novos conhecimentos é necessário que seja enfatizada a pesquisa, buscando a articulação com o ensino.

A pesquisa universitária estabelece integrações entre o desempenho científico e técnico dos estudantes. Gerar, promover e compartilhar conhecimentos a partir da pesquisa é uma das características do ensino universitário. A produção acadêmica deve estar atenta a algumas questões: o que se produz? como se produz? para que ou para quem se produz? ou seja, questões que levam a pensar o verdadeiro sentido da pesquisa que não seja um mero padrão organizacional de atendimento ao mercado.

O objetivo da extensão é a ponte entre a universidade com a sociedade, que se configura na busca pela relevância do conhecimento produzido nas universidades e compartilhado com a sociedade, reafirmando o compromisso social das IES na promoção e garantia do desenvolvimento social. As ações promovidas pela extensão universitária objetivam o acesso da comunidade aos saberes científicos, filosóficos, culturais e tecnológicos, para que o conhecimento novo produzido, entre muros, não fique restrito a eles.

Paralelo aos objetivos específicos concernentes ao ensino, pesquisa e extensão, observamos também que as universidades possuem em seus projetos ou regimentos missões e objetivos que as definem.

A missão e os objetivos da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) estão previstos no seu Regimento Geral (2012), conforme pode ser observado:

§ 1º A UNEB tem como missão a produção, difusão, socialização e aplicação do conhecimento nas diversas áreas do saber.

§ 2º Objetiva a Universidade do Estado da Bahia a formação integral do cidadão e o desenvolvimento das potencialidades econômicas, tecnológicas, sociais, culturais, artísticas e literárias da comunidade baiana, sob a égide dos princípios da ética, da democracia, das ações afirmativas, da justiça social, pluralidade étnico-cultural e demais princípios do Direito Público.³

A missão de uma IES publica tem como principal preocupação formar o cidadão e isso é mais do que um aspecto meramente jurídico, ela necessita do reconhecimento social, ou seja, o compromisso institucional ocorre de acordo com o contexto social que atua.

Já a Unijorge, em sua missão:

Produzir, sistematizar e difundir conhecimentos que contribuam com a formação de profissionais éticos, empreendedores, dotados de senso crítico, sensibilidade cultural e inteligência criativa, conscientes do seu papel e do seu compromisso com a cidadania⁴.

Nesse sentido, a missão de uma IES privada busca a formação para o mercado de trabalho, uma oportunidade empresarial, assim, os princípios pedagógicos que expressam a concepção de ensino, pesquisa e extensão da Instituição Privada estão alinhados ao perfil profissional desejado dentro de percepções contemporâneas que indicam seu papel social.

Percebemos que as missões se distinguem. Segundo Chauí (2003), as formas de administração das instituições públicas e privadas também diferem:

Por ser uma administração, é regida pelas ideias de gestão, planejamento, previsão, controle e êxito. Não lhe compete discutir ou questionar sua própria existência, sua função, seu lugar no interior da luta de classes, pois isso que para a instituição social universitária é crucial, é, para a organização, um dado de fato. Ela sabe (ou julga saber) porque, para que e onde existe. (2003, p. 2).

Atualmente, desenvolver a capacidade de resposta às demandas externas é um dos principais desafios da gestão universitária, num contexto competitivo e de profundas transformações. Em face desse desafio, surge a ouvidoria como possibilidade de identificar os principais problemas e ações estratégicas a serem desenvolvidas, com a finalidade de que as instituições de ensino superior possam atingir seus principais objetivos e cumprir sua missão, apoiados numa relação dinâmica com um contexto em permanente mudança. Assim, uma participação efetiva dos sujeitos sociais das universidades pressupõe um compartilhamento da

³ Regimento Geral da UNEB. Disponível em .< <http://www.uneb.br/institucional/a-universidade/>>.

⁴ Unijorge Institucional. <<http://www.unijorge.edu.br/a-unijorge/o-centro-universitario.html/>>

gestão em seus múltiplos aspectos, tais como levantamento de problemas, busca de soluções e comprometimento com as suas escolhas.

E ainda:

A instituição social aspira à universalidade. A organização sabe que sua eficácia e seu sucesso dependem de sua particularidade. Isso significa que a instituição tem a sociedade como seu princípio e sua referência normativa e valorativa, enquanto a organização tem apenas a si mesma como referência, num processo de competição com outras que fixaram os mesmos objetivos particulares. Em outras palavras, a instituição se percebe inserida na divisão social e política e busca definir uma universalidade (ou imaginária ou desejável) que lhe permita responder às contradições impostas pela divisão. Ao contrário, a organização pretende gerir seu espaço e tempo particulares aceitando como dado bruto sua inserção num dos polos da divisão social, e seu alvo não é responder às contradições e sim vencer a competição com seus supostos iguais. (2003, p. 2).

Ou assim deveria ser. A principal função da universidade deveria ser a de formar força de trabalho intelectual, porém com a visão organizacional da universidade no lugar da visão social e institucional, outras exigências surgem nesse cenário como: avaliação por índices de produtividade, assunção por parte dos docentes de inúmeras atividades administrativas a exemplo das comissões e relatórios, ao aumento de horas-aula por docente, ou seja, uma estrutura que não coopera com a formação intelectual de excelência, que faz com que deixemos de ter a ideia de instituição social para a ideia de organização prestadora de serviços, levando-a conseqüentemente a uma crise.

Pensar a crise da universidade no contexto contemporâneo é um exercício fundamental a todos que desejam o processo de globalização, a que a universidade vem sendo submetida. Santos (2004) aponta os maiores desafios que se colocam para a universidade contemporânea, ao chamar a atenção para a necessidade do enfrentamento das três principais crises que se tornam mais evidentes, a saber, as crises de hegemonia, legitimidade, além da crise institucional que concede indícios de consumir pouco a pouco as estruturas da universidade.

A despeito da crise de hegemonia, Santos (1994) revela que em função da emergência de uma demanda mercadológica e para atender aos requisitos capitalistas, a universidade foi induzida a valorizar mais uma mão de obra detentora de padrões culturais medianos, com escopo central da formação no desempenho de funções eminentemente técnicas e/ou instrumentais, em detrimento de uma formação mais completa e profunda. Por priorizar a formação completa e profunda, a universidade ao ser colocada nesse desafio, entra em crise

por não atender às demandas do capital e com isso o gradativo surgimento de instituições, sem vínculo com as universidades, dedicadas atender à lógica do mercado, emergem com força ameaçando a hegemonia das universidades públicas e privadas.

Em relação à crise de legitimidade, Santos (1994) alerta para falência de uma instituição em função da sua falta de legitimação social. A garantia de manutenção da universidade é a crença de que ela contribui para a construção de um projeto de avanço social. Assim já não são mais imprescindíveis ao mercado, diante de não serem mais as únicas instituições responsáveis pelo avanço das pesquisas, bem como através da perda de legitimidade com as classes populares em relação às dificuldades de acesso aos espaços relacionados às universidades públicas, ocorrendo uma proliferação das instituições privadas. Ou seja, a crise da legitimidade soa como a mais grave situação das Universidades, as quais podem ser superadas se estabelecer interatividade capaz clarificar as questões acerca da universidade como corpo social e vice-versa.

Nesse sentido, a crise institucional, apontada por Souza (1994), é constituída como um importante impasse dentro da universidade, pois são conflitos oriundos da oposição entre a reivindicação de autonomia pelas universidades públicas. Temos aqui o embate entre a função social da universidade e as demandas mercadológicas, tornando a universidade, mais uma vez, submissa ao capital. Apesar dessa submissão surge a reprodução de discursos que fazem apelo às parcerias entre universidade e indústria, universidade e empresas prestadoras de serviço, com a finalidade de viabilizar recursos para sua manutenção, assim, somos condescendentes, como trata Trindade (1999), ao restringirmos a autonomia como Universidade limitamos a bandeira histórica acerca do seu caráter essencial, ampliando e contemplando as estratégias do governo que são derivadas de acordos com agências multilaterais.

Essa crise institucional aponta para a privatização do ensino superior no Brasil. Destacamos, para tanto, um excerto sobre “A universidade no século XXI”, de Santos (2004):

No Brasil, no governo de Fernando Henrique Cardoso, o Ministério da Educação, através do Programa de Recuperação e Ampliação dos Meios Físicos das Instituições de Ensino Superior e em parceria com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), viabilizou uma linha de financiamento de cerca de R\$ 750 milhões para instituições de ensino superior, com recursos provenientes de empréstimos do Banco Mundial. Estes recursos foram em grande parte canalizados para as universidades privadas. Desde 1999, o BNDES emprestou R\$ 310 milhões

às universidades privadas e apenas R\$ 33 milhões às universidades públicas. (p. 31).

É possível, então, inferir que o Banco Mundial e outras multilaterais apoiam a expansão da educação superior privada nos países periféricos e semiperiféricos, auxiliando financeiramente o setor privado, desde que o país em questão reduza o seu financiamento junto ao setor público e, crie quadros que facilitem a expansão da educação superior privada como complemento essencial à educação superior pública. (SANTOS, 2004, p. 31)

Assim, aumentam as exigências acerca da avaliação nas universidades, a qual é um tema polêmico na educação superior, mas necessário se considerarmos esse cenário que permeia a história das IES no Brasil desde a aprovação da LDB Nº 9.394 de 1996, a qual flexibiliza a criação e ampliação das IES privadas em todo contexto brasileiro. Desta forma, o SINAES é um órgão que avalia os trabalhos dos discentes, docentes, pesquisadores, considerando as dimensões: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); Política para ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão; Responsabilidade social da IES; Comunicação com a sociedade; As políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e de técnico-administrativo; Organização de gestão da IES; Infraestrutura física; Planejamento de avaliação; Políticas de atendimento aos estudantes e Sustentabilidade financeira, mas em contrapartida rejeita a avaliação externa, pois a deixa vulnerável ao estabelecer comparações entre modelos institucionais e seus desempenhos. De acordo com Santos (2004), as dificuldades da avaliação do desempenho funcional da universidade estão relacionados à: definição do “produto universitário”, critérios de avaliação e à titularidade da avaliação.

Tomando como princípio a avaliação, Santos (2004) chama a atenção para a titularidade da avaliação. Segundo o autor, este elemento pode ser o entrave mais incontornável e, também aquele em que a atitude defensiva da universidade mais se evidencia. Antes a universidade pública dependia exclusivamente do Estado, hoje ela tem novos financiadores e estes são os maiores interessados em conhecer o desempenho destas IES. De acordo com Santos (2004) a universidade deve sair da posição defensiva e dispersiva, com que vê a avaliação por não ter poder político e social, para impor condições que garantam uma avaliação equilibrada e menos preconceituosa em relação ao seu desempenho.

Cabe ressaltar que as IES privadas tornaram-se concorrência desleal⁵ para com as IES públicas, uma vez que recebem recursos através de mensalidades ou Contratos e Convênios com o setor produtivo, associado ao financiamento do Estado através do Fundo de Financiamento Estudantil - FIES. Já a crise institucional da universidade na maioria dos países, é entendida por Santos (2004) como “provocada ou induzida pela perda da prioridade do bem público universitário nas políticas públicas e, pela consequente secagem financeira e descapitalização das universidades públicas” (p.13), o que se tornou uma prática recorrente e obstinada pelo Estado.

Nos anos 1970, surge um conceito de transparência com o sentido que ainda é empregado atualmente, ela responde como antídoto à desconfiança estrutural das sociedades modernas, com a concepção do cidadão não mais como cliente e sim como ator social. A ideia de uma administração democrática e participativa tem como objetivo o direito de acesso à informação, assim as Leis de Acesso à Informação (LAI) apresentam-se como consequência das necessidades de transparência nos atos da gestão universitária. No âmbito internacional, o direito ao acesso às informações foi conteúdo de diversas leis, sendo a mais conhecida e antiga a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. No Brasil, o projeto de lei foi iniciado no governo Lula, porém promulgado em 2011. A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito à informação já assegurado na Constituição de 1988, garantindo o direito ao acesso à informação que representa a legitimidade do cidadão de ser informado e de buscar informações.

De acordo com Boaventura de Sousa Santos (2005):

A necessidade de uma nova institucionalidade de democracia externa é fundamental para tornar transparentes, mensuráveis, reguláveis e compatíveis às pressões sociais sobre as funções da universidade. E sobretudo para as debater no espaço público da universidade e torná-las objecto de decisões democráticas. Esta é uma das vias da democracia participativa para o novo patamar de legitimidade da universidade pública. (p. 77)

No que tange às universidades aqui estudadas, ambas atendem às expectativas de informação da sociedade, entre outros fatores pela existência da Ouvidoria. Em relação à Ouvidoria, Mello e Callegari (2012) discorrem:

⁵ A concorrência é desleal na medida em que as instituições privadas possuem interesse nesse tipo de acompanhamento, dão retorno com celeridade e precisam do aluno como cliente fiel, enquanto que nas públicas a burocracia impera.

Ela tem a função de defender os interesses do cidadão em face da instituição à qual está vinculada. Esta comunicação direta com o usuário (consumidor e cidadão) é importante para melhorar a imagem institucional e dar visibilidade ao processo de aprimoramento dos serviços prestados. Através da ouvidoria, a organização tem a oportunidade de transformar reclamações em oportunidades de melhoria. (p. 7-8)

Assim, fica indubitável a importância da Ouvidoria, bem como a presença e o acesso a ela através dos portais das universidades, tornando-se também um espaço de construção de conhecimento e de diálogo, ou seja, um espaço democrático.

Diante desse contexto, o estudante passa a ser cliente e dessa forma, ocorrem profundas inversões nos valores dos processos educativos. As instituições hoje se preocupam mais com a performance dos estudantes em detrimento às suas necessidades reais. Numa seleção de mestrado ou doutorado, muitas vezes conta mais saber se um estudante vai dar conta de finalizar um projeto de pesquisa em dois anos ou quatro anos do que seu engajamento e habilidade de intervenção no social, sua criatividade, suas reais potencialidade, o que os leva a desmotivação.

Apesar de contexto aqui exposto, a reinvenção da universidade é possível de acontecer com o reconhecimento de projetos e tentativas que visam à formação do cidadão consciente de seus direitos e responsabilidades e familiarizado com as ferramentas necessárias ao exercício pleno da cidadania, dentre elas o fortalecimento das ouvidorias que é o tema que permeia esse trabalho e será aprofundado nos demais capítulos.

2.1 UM BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS NO BRASIL: *COMO É DIFÍCIL, PAI, ABRIR A PORTA*

As ouvidorias potencializam nas universidades a capacidade de captar, analisar, estruturar, lidar com informações e recomendações a respeito dos serviços prestados, que possibilitam aos gestores a condução de planos de ação para modificação e reestruturação de processos, políticas internas e procedimentos, como setor ancorado em funções educacionais e sociais, atuando no apoio à democracia participativa e formação de cidadania.

O trabalho do ouvidor é comparável ao de um jardineiro que transforma material pouco valorizado em adubo, fazendo assim florescer seu jardim. Atrás de cada reclamação, encarada como um dado indesejado na organização, existe uma informação correta que, revelada, aprimora os processos operacionais e/ou o relacionamento com os clientes. [...] A Ouvidoria gera conhecimento. (VIANNA, 2012, p. 87).

Percebemos hoje a construção de um espaço consolidado no personalismo, na ética, na transparência e na participação dos cidadãos em um Estado que assume deveres positivos e negativos perante o seu povo. Esse espaço é o da Ouvidoria, onde ouvir, manifestar, reclamar, elogiar, sugerir melhorias e participar diretamente são motivações cada dia mais intensas para todos que integram a sociedade.

A ouvidoria traz consigo conceitos de alteridade, escuta, diálogo e interlocução. A partir da concepção bakhtiniana para o termo alteridade, entendendo que alteridade é o convívio com o mundo e os diversos outros que nos constituem. A escuta pode ser concebida, então, como uma permissão para que nos relacionemos com o outro respeitando o que pensa, é, acredita, compreende. Na escuta alteritária a palavra é dita provoca resposta e isso é diálogo. No diálogo concordamos ou discordamos, não há sempre consenso, mas também dissenso, e nessa interação entre sujeitos, com alteridade, é possível a produção coletiva sem que todos façam as mesmas escolhas, assim apostamos no diálogo como potência de interlocução para construção de uma sociedade, mais humana, mais dialógica, mais sensível.

A interação dialógica ampara-se no dialogismo bakhtiniano, em que toda relação dialogal implica necessariamente a alteridade e em que a toda expressão enunciativa (mesmo quando de efeito retardado em relação a uma expressão anterior) corresponde sempre uma atitude responsiva ativa prévia, dando conta de um contexto pragmático, interacional e enunciativo-responsivo, enquanto pressuposto de linguagem e de sujeitos de linguagem em relação. A amplitude desse contexto é sempre variável e inclui tanto um diálogo real entre dois interlocutores concretos quanto um diálogo entre teorias, obras, épocas, culturas, paradigmas... A escuta ativa e compreensiva leva, mais cedo ou mais tarde, a réplicas multifacetadas, plurais, que integrarão o fluxo dialógico, participando de sua composição (AXT, 2006, p. 257).

A escuta alteritária reconhece o outro como um ser igualmente singular e único por quem se tem interesse desinteressado, é a escuta ativa. Estudos sobre diálogo e mediação, fundamentados nas concepções de Vygotsky (1989), explicam que a linguagem se constitui em um espaço de interação, argumentação e representação de identidades. Desta forma, o sentido das palavras emerge do pensamento e é revelado pela fala. Para Vygotsky (1989), o pensamento e a linguagem estão interligados e formam a consciência do sujeito, sendo um processo individual do ser humano e se concretiza através da interação. Assim, o ouvidor tem no espaço da ouvidoria, um lugar de alteridade, escuta, diálogo e interação.

Inexistente na Constituição Brasileira, a função do ouvidor aproxima-se à do Ministério Público. De acordo com a Constituição Brasileira — o Ministério Público é

instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, caput). Embora ambos estejam voltados à proteção de direitos e interesses individuais e coletivos, possuem meios de controle distintos: enquanto o primeiro caracteriza-se pela formalidade e legitimação processual, o último identifica-se pela informalidade e legitimação política, pautada por valores da moralidade, ética, economia, justiça e boa administração.

Em algumas instituições, o ouvidor não passa de um operador jurídico, com profundo conhecimento, principalmente, na legislação educacional, porém com natureza diversa do Ministério Público e complementar a ele. Sendo a maioria das ouvidorias subordinadas ao gestor e escolhidas por critérios político-partidários, a atuação do ouvidor torna-se restrita. Nesse modelo, a sociedade está ausente, tanto do processo de escolha do ouvidor quanto da gestão da ouvidoria.

Entretanto, uma vez que os direitos humanos fundamentais passaram a ser reconhecidos pelos Estados como pilares da democracia, surgiu a necessidade de criação de mecanismos que tornassem esses direitos efetivos, considerando a crescente participação do cidadão na vida pública, na perspectiva de saciar a necessidade do controle democrático ou social, como forma de proteção de direitos individuais e coletivos.

Com a intenção de intensificar o controle social e ampliar a participação popular na democracia, foram instituídas Ouvidorias públicas capazes de receber as demandas dos cidadãos, mediando a Administração e a sociedade.

Sales (2006, p. 155) conceitua a Ouvidoria como:

[...] serviço ao qual pode recorrer o cidadão, a fim de encaminhar sugestões, reclamações e denúncias, no sentido de preservar os princípios que devem nortear a conduta da administração pública, quais sejam: a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a moralidade, a economia e a publicidade.

Aqui compreendemos que serviço difere de um bem ou de um produto, considerado como um trabalho em processo, ou seja uma prestação de serviço, um contínuo da atuação das ouvidorias à disposição da sociedade.

Por conseguinte, compete à ouvidoria defender e promover os direitos do cidadão, com a prerrogativa de examinar o mérito dos atos praticados, manifestando-se a respeito sempre que julgar oportuno.

A atuação do ouvidor não é contenciosa, ou seja, sua atividade não é jurisdicional. Portanto, não está ligada a procedimentos de procuradoria jurídica ou de auditoria. A sua ação não é coercitiva, atuando movido pela sua moral, pelo respeito adquirido através da imparcialidade de suas ações. É de fato um poder sem poderes, que desta própria condição paradoxal concretiza sua base de apoio e força (WLEIDE, 1995, p. 70).

O ouvidor não possui poderes administrativos, não tem poder legislativo e não tem a função de ajuizar ações na justiça, mas por fazer parte do *staff* da instituição, exercita seu poder de persuasão com base na sua credibilidade, competência técnica, equilíbrio e senso de justiça, a favor dos direitos e da cidadania.

Existe uma parcela da administração pública que deseja transformar a ouvidoria em um cargo de carreira, no âmbito da Ouvidoria-Geral da União, a ser, consequentemente, preenchido por concurso, o que pode levar à redução da ouvidoria a um mero órgão técnico da administração pública, sem autonomia nem legitimidade social e política para fiscalizar a atuação do gestor, e, por conseguinte, controlado pelo governo. O ideal é que o ouvidor não seja controlado pelo governo, mas pela sociedade, especialmente quando se refere a Ouvidoria de uma Universidade.

A ouvidoria é um setor de natureza mediadora, sem caráter deliberativo e executivo e exerce suas funções junto a todos os setores da instituição, para que os objetivos da instituição sejam alcançados. Para tanto, faz os devidos encaminhamentos de soluções às proposições recebidas, contribuindo para a melhor organização e funcionamento da instituição, valorizando a participação de toda a sua comunidade.

Estudos revelam que as primeiras ouvidorias foram implantadas no início do século XIX, na Suécia. Denominado como *ombudsman*⁶, o profissional ouvidor tinha como função receber e dar encaminhamento às demandas dos cidadãos.

Entretanto, somente em meados da década de 1960, foi proliferada na mídia impressa, com a incorporação da figura do *ombudsman* junto à redação dos grandes jornais americanos.

⁶ O termo resulta da junção da palavra *ombud*, que significa representante, procurador, com a palavra *man*-homem (VISMONA, 2000, p. 11).

Hoje, a função integra o quadro dos principais jornais da Europa, Ásia, África do Sul, América do Norte e Latina. Para Vilanova (2004):

O papel do *ombudsman* nos jornais é de ser um crítico interno, a partir das queixas que recebe dos leitores. O objetivo é melhorar a qualidade do jornal, apontando os erros e sugerindo a forma de corrigi-los, a partir das observações do leitor. Para tanto, precisa ter total independência e autonomia de investigar, recolher opiniões e versões e apresentar soluções.

Porém nas ouvidorias universitárias, não cabe ao ouvidor ser um crítico interno, nem apenas receber queixas, mas sim ser um sujeito dotado de senso crítico para ajudar na solução das mais variadas questões que chegam à ouvidoria.

No âmbito das universidades, a implantação de Ouvidorias Universitárias tornou-se obrigatória no Brasil a partir da edição da 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), estas tem sua origem na década de 1980, inicialmente nos Estados Unidos e Canadá. De acordo com Lyra (2000, p.68/69), na metade dos anos 1990, muitas universidades brasileiras anunciaram a criação de ouvidorias, no entanto, poucas efetivamente confirmaram sua implantação. Na Bahia a UNIFACS foi pioneira em 1998, seguida da UNIJORGE em 2007, da UNEB em 2012 e da UFBA em 2014.

O Brasil se respalda na sua Lei maior que é a Constituição da República Federativa, promulgada em 1988, que traz como fundamentos os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o pluralismo político. Dentre os artigos que compõem a Constituição, destacamos o artigo 5º, que assegura ao cidadão ter seus direitos individuais e coletivos garantidos. No intuito de reforçar e legitimar esses direitos. O artigo 37 determina, dentre outros, que a Administração Pública deverá obedecer a princípios constitucionais, como o da legalidade, impessoalidade, razoabilidade, eficiência e outros, vindo tais princípios a serem norteadores de uma postura ética, quer seja na iniciativa privada quer na pública.

A prática da responsabilidade social é amparada legalmente na Constituição Federal de 1988 e demais leis específicas, o que contribui sobremaneira para a transparência das informações nas instituições, que passam a visar à democratização nas ações de atendimento

(reclamações, informações, críticas e elogios), como um segmento de participação do cidadão na busca de seus direitos.

A ouvidoria é um mecanismo de impacto social amplo e significativo. O cidadão passa a fornecer informações quanto às condições da prestação dos serviços, a apontar falhas, a identificar necessidades, a propor alternativas, além de validar as boas práticas implementadas pela Instituição.

Consiste em uma ferramenta estratégica de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional. É uma fonte de oportunidades, visto que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento de sua atuação assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que seus serviços sejam aperfeiçoados.

O desenvolvimento da percepção do conceito de cidadania amplia o conhecimento de direitos e, por consequência, emerge um cidadão cada vez mais exigente quanto aos serviços prestados. Assim, ao se implantar uma ouvidoria, é essencial que o discurso seja efetivamente, reproduzido pela ação e que o respeito ao cidadão seja aplicado e exercitado.

Ademais, o acesso à informação é uma das bases da democracia, pois viabiliza a participação do cidadão nos processos de decisão. Assim, o acesso à informação é erigido à categoria de direito humano fundamental (BONAVIDES, 2000).

A Ouvidoria é importante na construção de uma instituição, aprimorando e finalizando os mecanismos que afirmam o compromisso desta, proporcionando acessibilidade de pessoas à estrutura organizacional.

“A Mediação é um Processo não-adversarial e voluntário de resolução de controvérsias por intermédio do qual duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, buscam obter uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas. Para isso, recorrem a um terceiro facilitador, o Mediador-especialista imparcial, competente, diligente, com credibilidade e comprometido com o sigilo; que estimule, viabilize a comunicação e auxilie na busca da identificação dos reais interesses envolvidos.

O Mediador, através de uma série de procedimentos e de técnicas próprias, identifica os interesses das partes e constrói com elas, sem caráter vinculativo, opções de solução, visando ao consenso e/ou à realização do acordo.

A Mediação envolve aspectos emocionais, relacionais, negociais, legais, sociológicos, entre outros. Assim, quando necessário, para atender às peculiaridades de cada caso, também poderão participar do Processo profissionais especializados nos diversos aspectos que envolvam a

controvérsia, permitindo uma solução interdisciplinar por meio da complementaridade do conhecimento”⁷.

Entende-se por mediação como um processo consensual de solução de conflitos, em que os sujeitos, movidos pela escuta alteritária, diálogo e interação, buscam alternativas ponderadas, eficazes e satisfatórias para as partes, por intermédio do mediador que auxilia na concepção do diálogo entre as partes. A mediação pode individual ou entre dois ou mais sujeitos.

A mediação individual é a que surge do sujeito, como indivíduo ou como sujeito social, membro de uma cultura. A “agência” do sujeito se desenvolve em diferentes cenários. A mediação cognoscitiva (resultado derivado da estrutura mental por meio da qual o sujeito conhece) é a principal mediação individual. Suas fontes são “esquemas mentais” (psicologia), repertórios ou textos (estudos culturais e literários) ou scripts (recepção televisiva). Os scripts definem sequências específicas de ações e discursos, proporcionando ao sujeito, diretrizes para atuar de acordo com uma representação generalizada daquilo que se espera dele, ou ao que se pensa ser adequado que ele faça em um cenário específico. Determinados social e culturalmente, os scripts são aprendidos por meio da interação social, embora nem sempre requeiram um ensino explícito, e signifiquem pelas instituições sociais ou pela agência do sujeito, adquirindo sentido em significações específicas, bem como podem ser transformados pela agência do sujeito e pela mediação múltipla que os sujeitos enfrentam no processo da recepção. Outras fontes de mediação são o gênero, a idade e a etnia. Todas as mediações individuais devem ser entendidas dentro de meios culturais concretos. (SIGNATES, 1998, p. 44).

O procedimento de mediação ocorre através do diálogo e apresenta uma sucessão de etapas: pré-mediação, abertura, investigação do conflito, agenda, reestabelecimento da comunicação, levantamento de alternativas, negociação e fechamento. Nessas etapas o mediador utiliza-se de técnicas, a depender do procedimento, tais como: escuta ativa, parafraseamento, formulação de perguntas, resumo, *caucus*⁸, tempestade de ideias e teste de realidade. Cabe ressaltar que no que tange à atuação do ouvidor como mediador, algumas das etapas e procedimentos aqui elencados podem não ocorrer.

Sendo independente, autônoma e imparcial na busca da resolubilidade e no encaminhamento das situações questionadas, a Ouvidoria viabiliza em qualquer instância ou circunstância as providências cabíveis, acompanhando, em tempo hábil, a circulação de informações e preservando o sigilo dos acontecimentos.

⁷ <http://www.conima.org.br/regula_modmed> Acesso em 17/01/2015.

⁸ Em latim significa "copos" - linguagem figurada que indica um encontro amistoso.

A estratégia de ouvir a população através da interlocução com o Estado na sociedade ocidental ocorreu inicialmente na Suécia, em 1809, a partir da aprovação em sua constituição da figura do *Ombudsman*. O termo *Ombudsman* é uma expressão também de origem sueca, formada pela união de "*ombuds*" (representante) e "*man*" (homem), que significa "representante do cidadão". Quando o parlamento elegia um *ombudsman*, este atuava como defensor dos interesses do povo e servia como ponte entre o Governo e a população.

O ouvidor era, no Brasil-Colônia, o representante da justiça real portuguesa e atuava em todo território nacional com a função de fazer cumprir as ordens do rei. Sua função era também de Corregedor Geral de Justiça, na defesa dos interesses da coroa portuguesa. Hoje ocorre exatamente o inverso, ele atua como mediador, interlocutor, e muitas vezes, garante o direito do cidadão.

No Brasil, atualmente, o "Ouvidor" é o termo utilizado para nomear o profissional que atua nas instituições públicas, e "*Ombudman*" na empresa privada, ambos com a função de receber manifestações de toda ordem, e deve agir em defesa imparcial dos cidadãos, sendo um interlocutor dessas demandas junto à gestão.

No que diz respeito aos princípios, o ouvidor deve pautar-se nos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, que são os mesmos que fundamentam a administração pública.

Dentre tantas outras, as ouvidorias universitárias, segundo Donadeli & Mendes (2011), têm como função controlar a qualidade do serviço educacional, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas. Dessa forma a atuação da ouvidoria universitária, está centrada na análise crítica da educação superior, considerando os anseios da comunidade acadêmica, e se referenciando no cumprimento da função social das instituições.

A partir da edição da Portaria Ministerial/MEC nº 1.264/2008, tornou-se obrigatória implantação de ouvidorias universitárias. Essa Portaria aprovou o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, passando a ser um referencial de qualidade das Instituições de Ensino Superior, públicas e privadas.

No Brasil, as ouvidorias estão organizadas em associações, principalmente, através da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e do Fórum Nacional dos Ouvidores

Universitários (FNOU). Essas organizações realizam congressos e encontros nacionais anualmente. Em sua fundação em reunião realizada em julho de 1999, em João Pessoa/PB/Brasil. O FNOU, passou a recomendar que as Ouvidorias Universitárias se constituíssem como unidades administrativas dotadas de autonomia funcional, com as devidas condições de trabalho e infraestrutura, bem como, apoiadas e reconhecidas pela sua importância estratégica junto às gestão das universidades.

Segundo Lyra (2004), os Ouvidores Universitários Brasileiros, reunidos em Natal/RN, por ocasião do III FNOU, em outubro de 2001, ainda reivindicavam as mesmas recomendações em relação à autonomia funcional:

[...] a relevante função de mediação e de agente indutor de inovações institucionais, para ser exercida em sua plenitude, requer uma autonomia funcional que, além da garantia de mandato certo, assegure: 1. Resposta efetiva e pronta dos dirigentes universitários às interpelações e recomendações formuladas pelos Ouvidores; 2. Nível hierárquico e remuneração correspondentes a de Pró-Reitor, compatível com a abrangência das atribuições e dignidade das funções inerentes ao instituto da Ouvidoria (no caso das universidades públicas, com expressa previsão no plano de cargos e salários); 3. Garantia de sigilo aos usuários da ouvidoria, sempre quando seja indispensável para a proteção de seus direitos e legítimos interesses (LYRA, 2004, pp.16-17).

Desde a criação de seu fórum deliberativo (FNOU), pode-se constatar que essas mesmas recomendações realizadas pelos ouvidores, ainda são perenes e que estes continuam reivindicando algumas demandas registradas nos seus primeiros encontros nacionais. Ao se comparar, os itens 1, 2 e 3 do III FNOU de 2001 – ‘Carta de Natal’, com as recomendações contidas na ‘Carta de Vitória’, de 2012, nos itens I, III, IV, V, VI, VII e IX abaixo, em que deliberam ser necessário:

I – Fortalecer o papel do Ouvidor dentro das Instituições de Educação Superior - IES, conforme deliberado nas Cartas dos Encontros anteriores do FNOU; III – Reforçar a importância de as Instituições de Educação Superior - IES propiciarem a valorização das ouvidorias como instrumento de gestão e promoção de transformações, fortalecendo sua imagem institucional; IV – Recomendar à Diretoria do FNOU que encaminhe Exposição de Motivos ao Ministério da Educação – MEC e ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP para que, nos cursos de capacitação/treinamento dos avaliadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, sejam contemplados, em seus conteúdos programáticos, estudos sobre Ouvidorias Universitárias, tendo o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU como referência para consultas e informações, visando o mais adequado atendimento da Portaria N. 1.264, de 17 de outubro de 2008 que aprova o Instrumento de Avaliação Externa das Instituições de Educação Superior – IES (revisado em setembro de 2010); V – Salientar, junto aos dirigentes das IES, a importância de

garantir condições e estrutura necessária para o funcionamento das ouvidorias universitárias, no sentido de fortalecimento deste instituto de promoção da cidadania e da democracia, considerando os elementos pertinentes à localização, recursos humanos e recursos materiais, já registrados na Carta de Belo Horizonte. 11 VI – Enfatizar, junto aos dirigentes das IES, a necessidade de viabilizar remuneração compatível com a importância da função desempenhada pelo Ouvidor Geral da instituição e que haja, no plano de carreira, pontuação relativa ao exercício da função de ouvidor; VII – Ressaltar a importância da consulta às Cartas elaboradas pelos participantes dos encontros do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, já realizados anteriormente, assim como, de seu Regimento Interno, aprovado neste Encontro, de modo a subsidiar a atuação adequada das Ouvidorias, considerando as recomendações registradas; IX – Destacar a importância da participação do ouvidor universitário nos Colegiados Superiores da IES com direito, no mínimo, à voz (FNOU, 2012).

Assim, é perene a necessidade de fortalecer o papel do Ouvidor dentro das Instituições de Educação Superior - IES, como um gestor, diante da importância das Instituições de Educação Superior no desenvolvimento da sociedade, bem como de incluir estudos sobre Ouvidorias Universitárias não somente nos cursos de capacitação/treinamento dos avaliadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, mas também nos estudos e pesquisas universitários, o que comprova mais uma vez a relevância deste estudo. Cabe também que os gestores tenham consciência da importância da garantia de condições de trabalho nas ouvidorias universitárias, inclusive com a instituição do plano de carreira e a regulamentação da profissão de ouvidor com a participação efetiva nos Colegiados Superiores da IES.

As Ouvidorias universitárias, no relato de Lyra (2000, p. 95–96), têm delineadas as seguintes características, que denotam os desafios enfrentados por esse segmento:

- Perfil institucional diverso e frágil: geralmente o ouvidor é nomeado como assessor, de modo a fazer jus à gratificação condizente com sua atuação (a nomeação pode comprometer sua plena independência em relação ao dirigente da instituição); não raro, o ouvidor é designado pelo dirigente da instituição, frequentemente sem atribuição de mandato;
- Instabilidade: o cargo de ouvidor não está previsto no Plano de Cargos e Salários das instituições;
- Limitação de poderes investigativos: em contraste aos poderes conferidos às Ouvidorias de alguns estados e municípios, a Ouvidoria universitária não tem poder para auditar e instaurar sindicâncias, por exemplo.

Tal situação revela que a luta diária continua sendo travada pelos ouvidores no sentido de serem reconhecidos também como protagonistas de uma ferramenta de gestão, capaz de antever problemas e diminuir os conflitos nas organizações.

O ouvidor não necessita ter uma formação inicial específica, porém deve estar preparado para os desafios no desempenho desta função. Nesse contexto, instituições especializadas em consultoria ministram cursos de capacitação em ouvidoria com o objetivo de desenvolver as competências individuais para a eficiência na atuação gerencial da função de ouvidor, a exemplo da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) que em parceria com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União (CGU) – por meio da Ouvidoria Geral da União – oferecem cursos para certificação na área de ouvidoria. Essa iniciativa atende demanda de formação técnica por parte de ouvidores e servidores de ouvidoria em todo o país, já que essa certificação era oferecida, até então, apenas pela iniciativa privada.

No tocante ao número, as ouvidorias universitárias no Brasil, de acordo com dados do XII FNOU, até 2012, são 113 (cento e treze) ouvidorias universitárias, incluindo os hospitais universitários. Em outros órgãos públicos e em empresas privadas, tem crescido a sua implantação. Segundo dados de 2011 do relatório da Ouvidoria Geral da União – OGU, atualmente, estão registrados 177 (cento e setenta e sete) ouvidorias públicas em órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (CGU, 2012, p.9) e, segundo a Associação Brasileira de Ouvidores- ABO, em 2011, existiam mais de 300 (trezentas) Ouvidorias entre os setores públicos e privados no Brasil (ABO, 2011). Após consulta aos portais eletrônicos, observou-se que, em 2013, o número de ouvidorias aumentou nas instituições públicas de educação superior. Das 64 (sessenta e quatro) universidades federais, 41 (quarenta e uma) divulgam as ouvidorias em seus portais eletrônicos, perfazendo 64% do total. Com relação às universidades estaduais, das 39 (trinta e nove) existentes, verificou-se que apenas 19 (dezenove), ou seja, 48,7% disponibilizam nos portais as suas ouvidorias.

Com relação ao cotidiano das organizações universitárias muitos são os entraves encontrados para o funcionamento das ouvidorias. Quando os dirigentes ou mesmo as categorias funcionais não estão abertos à gestão democrática, a eficácia das ouvidorias fica comprometida, e assim as mesmas são vistas como inimigas, ao invés de aliadas da comunidade. Além disso, por consequência da falta da regulamentação da carreira, a indicação desses profissionais é feita, muitas vezes, por critérios políticos. Para Cardoso (2011) despida de autonomia, a atuação da Ouvidoria resultará limitada e pouco eficaz, deixando de corresponder à sua vocação de transformadora social.

Constata-se que apesar do crescimento na quantidade de ouvidorias nas organizações universitárias, esse crescimento não acompanha a sua valorização como função de gestão estratégica, e que ainda falta muito para o reconhecimento do ouvidor como função valorizada nas organizações universitárias.

A ocupação de Ouvidor já é reconhecida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), porém a profissão somente será regulamentada com um projeto de lei, somente assim os ouvidores terão uma remuneração base definida. Enquanto isso, fica a critério das instituições definirem a remuneração do ouvidor.

Ainda assim, com todos esses entraves, no contexto de uma gestão educacional democrática universitária, as ouvidorias, têm refletido um papel relevante para promover à transparência, a comunicação, a prestação de contas e apresentar recomendações à administração, pois atuam para a elevação dos índices de satisfação dos usuários, e assim, contribuem para que se alcance melhores resultados através de relatórios que podem indicar ser um importante instrumento para a gestão.

Com o intuito de embasar esse estudo, foi feito um levantamento dos trabalhos acadêmicos publicados e como fonte para o levantamento de dados foi utilizado o arquivo digital do Centro de Documentação e Informação (CDI) – Luiz Henrique Tavares – da UNEB, Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação (ANPED) entre outros. Foram encontradas 53 publicações referentes ao conteúdo de interesse da pesquisa, das quais 37 foram consideradas pesquisas correlacionadas à temática deste trabalho por conterem uma ou mais das seguintes palavras-chave: universidade, ouvidoria, ouvidoria universitária. De um número de 37, 10 são dissertações, 02 teses, 30 artigos, 09 livros, 01 revista e 01 monografia. Rubens Pinto Lyra é o autor com mais trabalhos publicados, abordando essa temática, seguido por Manoel Eduardo Gomes, João Elias Oliveira e Humberto Rodrigues Viana Junior.

Assim, notamos que apesar de existirem muitas publicações acerca da temática ouvidoria, não foi identificado um trabalho que reúna as categorias aqui propostas: universidade, ouvidoria e ouvidoria universitária. Nessa perspectiva, essa pesquisa se propõe a aprofundar o tema, aliando a teoria ao cotidiano universitário, de modo a perceber em que medida ocorre a participação da Ouvidoria na mediação dos conflitos entre professores, técnicos, estudantes e comunidade externa.

No entendimento desse trabalho a ouvidoria se configura como uma extensão da universidade, haja vista que a universidade é concebida aqui como uma instituição social autônoma, responsável por uma formação reflexiva, com produção, difusão e socialização de conhecimentos técnicos e científicos, pautada no tripé ensino-pesquisa-extensão com a finalidade de promover o desenvolvimento humano e social, enquanto que a ouvidoria universitária é um órgão da administração da universidade, independente, autônomo e imparcial, canal de diálogo através da mediação, imbuído da promoção dos direitos e da cidadania, referenciado na função social da universidade, presente no controle de qualidade do serviço educacional como uma ferramenta da gestão.

3. PERCURSO METODOLÓGICO: OUTRAS CLAREIRAS

[...] Quero lançar um grito desumano, que é uma maneira de ser escutado. [...] (GIL E HOLLANDA, 1973).

As metodologias são [...] modos de fazer: objetos domésticos, rodovias, argumentos, teses, pinturas, esculturas, culinárias. Para cada uma das coisas feitas, por um sujeito, há uma metodologia. [...] Para cada uma das coisas feitas, por inúmeros sujeitos, existem inúmeros modos de fazer. [...] No seguinte passo, podem perceber que a pesquisa não cria apenas interpretações. A pesquisa cria metodologias enquanto cria interpretações. O fazer alimenta o pensamento que mobiliza a arte de refazer diferente. (HISSA, 2013, p. 125).

Metodologia são modos de fazer. Tal entendimento amplo do método inclui fazeres realizados por diferentes racionalidades – estética, poética, holística - que a cientificidade pretendeu excluir, instaurando um determinado tipo de fazer metodológico cientificista que julga o que seria um conhecimento válido, segundo sua própria métrica.

Ao se referir sobre uma compreensão ampliada do percurso metodológico, Bicudo (2011, p. 11) apresenta a ideia de metacompreensão da pesquisa que considero fundamental para o pesquisador que se aventura pelas trilhas da abordagem qualitativa:

(...). A consonância entre as dimensões ontológicas e epistemológicas “do que” e “do como” se investiga o investigando confere um grau de confiança que transcende as análises apenas baseadas em cálculos e em explicitações de procedimentos metodológicos, devidamente esclarecidos. É nessa trama tecida por tais considerações que o logos, entendido como pensamento articulador que se doa à inteligibilidade, presente na palavra metodologia evidencia-se, diferenciando-a de método. (BICUDO, 2011, p. 11).

Como se investiga? Esta interrogação situa o pesquisador no centro do processo. O pesquisador como um ser que habita o mundo, o habita ao fazer do mundo uma composição de lugares de experiências, de afetação e escutas. Penso que compor um mundo tem o sentido de:

Suspeitar da naturalidade dos objetos, das relações, das formas de ser; estranhar o cotidiano e suas obviedades inquestionáveis; exercício crítico do olhar implicando deslocar do habitual e desfocar, duvidando daquilo que se vê, além de exercer a suspeita como atitude ética e postura política. (PRADO FILHO, 2015, p. 73)

Como pesquisadora em processo inicial de formação me sinto neste lugar de afetação, de deslocamento e de quem ocupa um lugar de perspectivismo, tomando consciência da dimensão formativa como injunções experienciadas nas clareiras abertas no processo de construção do conhecimento. As dimensões metodológicas e epistemológicas, numa abordagem fenomenológica, buscam a sua oxigenação no mundo da vida – incluindo o mundo da vida do pesquisador - afastando-se da mecânica da investigação objetivante e positivada que repele como poluição, justamente os elementos de vida que oferecem sentido ao que pensamos e como agimos. A ação de pesquisar me faz assumir descobertas não somente do fenômeno como de mim mesma.

"Essa concepção permite que se fale em construção da realidade e construção do conhecimento dando-se em um movimento de ser e de conhecer".(BICUDO, 2011, p. 13). Minha interrogação sobre a ouvidoria universitária pode ser situada em um breve relato autobiográfico.

Na vida acadêmica, como estudante, pude observar que os estudantes são muitas vezes negados ao diálogo em função da posição hierarquicamente superior imposta pela postura dos professores, que proporciona, nesses casos, a formação meramente técnica sem evidenciar a formação de atitudes e valores. Vivenciam quando não identificam canais de diálogo sobre a relação professores e alunos.

Segundo Fagundes (2001) a crise social em que a sociedade se encontra está diretamente ligada aos valores que estão sendo perdidos e esquecidos por aqueles a quem cabe a responsabilidade de transmiti-los e o desconhecimento daqueles que deveriam estar aprendendo seja por ensino direto ou por observação do comportamento do outro. Assim, as instituições não abrem espaços para diálogos e os estudantes acabam não questionando situações por desconhecimento seus direitos e, também, por medo à represálias.

De acordo com a etimologia da palavra, ética vem do grego *ethos*, que tem por significado: modo de ser, caráter. Com base em Vásquez (2010), o objeto de estudo da ética é constituído por vários tipos de atos humanos, sendo estes conscientes, voluntários e podem afetar outros indivíduos, grupos sociais ou até mesmo a sociedade em seu conjunto. O estudo da ética se baseia na reflexão sobre as ações da sociedade, ou seja, pode ser considerada a teoria sobre o comportamento dos indivíduos em sua rotina. Assim a ética é vista nos tempos atuais, como prática de reflexão para as tomadas de decisão e suas ações.

A comunicação dentro das instituições tem um lugar de extrema importância, com a preocupação de criar um melhor relacionamento entre os elas e a comunidade. Weber vê a Comunicação Organizacional como:

[...] um conceito que abrange todos os meios, todas as ações e todas as profissões utilizadas por uma organização pública ou privada que deseja, principalmente, se fazer ver, gerar opiniões, receber investimentos, ocupar espaço no mercado e se relacionar de modo conveniente com seus públicos de interesse (2009, p.72).

Baseados na ética e na melhoria dos processos comunicacionais, ganham espaço, tanto nas instituições privadas como públicas, as ouvidorias que assumem o compromisso de qualificar esta relação de diálogo entre as instituições e seus públicos, haja vista o trabalho da ouvidoria ser também um serviço de comunicação. Assim, em sua atuação, o ouvidor pode ser interpretado como um dos agentes da ética dentro da instituição, posto que cabe a ele, e aos integrantes da ouvidoria, prezarem para que o retorno chegue ao cidadão, com a melhor resolução possível e em tempo hábil.

A ética passa a ser entendida como ponto de extrema importância nas universidades, uma vez que, há uma preocupação com a qualidade nos serviços educacionais prestados, um dos motivos pelos quais as instituições voltam a investir na implementação de seus preceitos éticos nas rotinas. Dessa maneira, as ouvidorias ganham espaços, sendo o ponto de relacionamento direto entre as instituições e a comunidade acadêmica, pautada na preservação de valores como a ética.

Os valores não são transmitidos e os juízos de valor não são formados a partir de situações abstratas, eles são ensinados através das vivências e práticas que levam os estudantes a ter experiências e crescimentos com esses comportamentos. O ensinar e aprender acontece com a troca de saberes, onde ninguém é detentor absoluto do conhecimento.

A educação não é, pois, um lugar de preparação para vida futura, mas é, em si mesma um lugar de vida que será preciso projetar a fim de que se manifestem as experiências que os alunos já têm e se possibilitem outras novas. (BELTRÁN, 2003, p. 54).

Nesse sentido o papel da universidade é importante, pois cabe a ela no processo de educação de valores, imprimir marcas éticas que acompanharão o estudante em suas vivências.

[...]é a partir do conhecimento da realidade humana que podemos entender o problema de valores. E com educação se destina (se não de fato, pelo menos de direito) à formação do homem percebe-se já a condição básica para alguém ser educador: ser profundo conhecedor do homem. (SAVIANI, 2007, p. 44)

Ou seja, a universidade tem papel fundante para promover a participação dos estudantes como sujeitos ativos nas relações, pois a participação é o caminho pedagógico para a constituição do sujeito democrático (TORRES, 2001).

Inúmeras vezes ocorreu de presenciar situações em sala que me fizeram refletir na falta de um mediador para tais conflitos. Muitas vezes assumi esse papel para dirimir questões entre meus colegas e nossos professores. Por estar na condição de estudante e também de técnica, na graduação tive maior acesso e necessidade de conhecer os atos normativos da instituição, bem como os Regimentos Internos. Em uma determinada situação a turma foi pressionada a cumprir atividades enviadas por email por um dos professores em razão deste estar participando de uma seleção para Doutorado, ao tempo em que não considerava as justificativas da turma acerca de eventuais ausências, inclusive negando o direito à segunda chamada. Nesse momento, orientei à turma e ao professor que segundo o Regimento Interno da Universidade no seu Art. 227. "É obrigatória a frequência de estudantes e professores, bem como a execução integral dos programas das disciplinas ou componentes curriculares, aprovados pelo Conselho de Departamento." ainda em seu Parágrafo Único "A realização de atividades programadas ou estudos dirigidos em nenhuma hipótese devem suprir as aulas presenciais no processo, excetuando-se nos programas de educação a distância.", o que não era de conhecimento de todos.

Entretanto tais vivências na graduação permaneceram em nível do que poderíamos denominar vivências cotidianas, não me impulsionando para reflexão teórica sobre o mesmo. Embora ainda não estivesse sido afetada pela necessidade de teorização, tais experiências permaneciam como vivências incômodas que se mostravam como temas promissores de investigação. Essas vivências de certa forma me levaram a investigar os afetos na relação professor-aluno, tema de monografia na graduação.

Por razões profissionais me matriculei em um Curso de Especialização em Gestão de Ouvidoria. As experiências vivenciadas como estudante haviam iniciado um processo de identificação de temas a teorizar, tinham inclusive mobilizado certa curiosidade, mas permaneciam, nos anos seguintes, se mantido inexploradas. No desenvolvimento da

especialização o tema ganhou novo fôlego, ampliado por meu amadurecimento pessoal e teórico. Conclui a especialização no ano de 2015 com uma visão mais aprofundada das ouvidorias. Para minha atividade profissional o curso trouxe benefícios, pois sou professora e com a experiência na especialização assumi uma nova postura no sentido de ter uma escuta mais sensível em relação aos meus alunos. Na condição de técnica, secretária de colegiado, também pude ampliar minha atuação com os conhecimentos adquiridos, sempre mediando conflitos quer entre alunos, quer entre professores e alunos. Por diversas questões, quando fiz a seleção para o mestrado não propus o estudo das ouvidorias universitárias, inicialmente como fenômeno de estudo.

Percorrida a trilha inicial do mestrado pretendendo estudar outro objeto e dando-me conta de que o principal motor para o avanço da pesquisa – que é o desejo, a implicação com o objeto – se distanciava cada vez mais, me vi na condição de mudar de direção. Muitas coisas se aprende com tais desvios, mudanças de rota, reconhecimento de que, apesar de trazerem inseguranças e a sensação de tempo de trabalho perdido, a mudança se impõe.

Foi nesse segundo momento da caminhada, em meio à angústia de definir um novo fenômeno de estudo que o tema das ouvidorias reaparece na minha consciência. Dou-me conta de que a curiosidade se renova ao pensar nesse fenômeno. As vivências, agora como profissional técnica universitária e estudante de instituição pública produzem novos sentidos para minha interrogação. Abrem-se novas clareiras onde o fenômeno se mostra. Além disso, vislumbro fazer uma conexão com as formações e o contexto universitário.

No Colegiado do Curso de Direito, do Campus I da UNEB, atuando ativamente na mediação de conflitos entre alunos, professores e alunos, servidores técnicos e alunos, percebo que os ouvidores universitários podem trabalhar no sentido de prevenir esses conflitos com base nos levantamentos de demandas apresentadas às ouvidorias. Mesmo não sendo propriamente em uma ouvidoria, minha atividade como técnica se assemelha às atividades de um ouvidor, pelo menos tento propor essa característica nas minhas ações cotidianas.

3.1 A ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA NO QUADRO DAS PESQUISAS QUALITATIVAS: *QUERO MORRER DO MEU PRÓPRIO VENENO*

Nas palavras de Minayo (2011), a pesquisa qualitativa responde às indagações bem particulares. As questões nessa abordagem, nas Ciências Sociais, ocupam uma dimensão que não pode ou não deveria ser quantificada, “Ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes” (MINAYO, 2011, p.21). Segundo essa autora, os fenômenos humanos fazem parte da realidade social, pois os seres humanos, além de agir sobre a realidade, são capazes de pensar sobre o que fazem e interpretam suas ações dentro e a partir do contexto social no qual está inserido.

Contrapondo uma concepção quantitativa, adota-se aqui o método de investigação qualitativa, pois, segundo Richardson (2010), esse método não reduz a análise de dados de um problema a estatísticas ou a amostras quantificadas, mas configura-se como forma adequada para compreender a natureza de um fenômeno social, porque “[...] não pretende enumerar ou medir unidades ou categorias homogêneas” (RICHARDISON, 2010, p.79).

Ainda sobre a dicotomia qualitativo/quantitativo, Gatti (2012) infere que:

É preciso considerar que os conceitos de quantidade e qualidade não são totalmente dissociados, na medida em que, de um lado a quantidade é uma interpretação, uma tradução, um significado que é atribuído à grandeza com que um fenômeno se manifesta (portanto, é uma qualificação dessa grandeza) e, de outro, ela precisa ser interpretada qualitativamente, pois, sem relação a algum referencial, não tem significação em si. (GATTI, 2012, p. 32).

A pesquisa qualitativa procura entender o sujeito em sua totalidade social. Bogdan e Biklen expõem cinco características da investigação qualitativa:

1. Na investigação qualitativa a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal;
2. A investigação qualitativa é descritiva;
3. Os investigadores qualitativos interessam-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos;
4. Os investigadores qualitativos tendem a analisar os seus dados de forma indutiva;
5. O significado é de importância vital na abordagem qualitativa. (BOGDAN; BIKLEN, 2010, p.47-50).

Portanto, os investigadores frequentam o lócus da pesquisa, porque consideram o contexto. Assim, os dados são recolhidos em forma de palavras e imagens; esses dados são analisados, preservando, inclusive, a forma como foram transcritos e registrados, sem o objetivo de testar hipóteses ou comprová-las, ao contrário, os significados são construídos junto ao contexto no qual os sujeitos estão envolvidos.

Com base em André (1995), a abordagem da pesquisa qualitativa tem suas origens no final do século XIX com a busca por uma metodologia diferente para as Ciências Sociais, levando em consideração a complexidade e dinamicidade dos fenômenos humanos. A autora ressalta que a abordagem qualitativa ancora-se teoricamente na fenomenologia que “[...] enfatiza os aspectos subjetivos do comportamento humano e preconiza que é preciso penetrar no universo conceitual dos sujeitos para poder entender como e que tipo de sentido eles dão aos acontecimentos e às interações sociais que ocorrem em sua vida diária” (ANDRÉ, 1995, p.18). A fenomenologia concede atenção ao mundo do sujeito, às experiências, as vivências do cotidiano e os significados que esses sujeitos atribuem, as mesmas, dentro de sua realidade. Disso decorre compreender a questão fundamental do debate epistemológico sobre o conhecimento válido, uma vez que método é a atitude de legitimar o conhecimento. Para além das diversas perspectivas em que as abordagens qualitativas compreendem os fenômenos que delimitam para investigar, uma das características comuns a todas é justamente a aceitação da relatividade e da provisoriidade do conhecimento. É importante considerar que: a fenomenologia conforme o fundador desta corrente de pensamento, Edmund Husserl (1859-1938), reconduz os movimentos de reflexão às dimensões vivenciais que a definem em função da experiência do sujeito, isto é, guardando um fio condutor essencial em meio à variedade de experiências.

Segundo a afirmação de Husserl (1935/1996): “Vida pessoal é um viver em comunidade como eu e nós, dentro de um horizonte comunitário” (p. 65). Baseados nessa afirmação, inferimos que as análises fenomenológicas podem suspender a vida pessoal, porém apenas temporária e, estrategicamente, com a finalidade de reduzir a compreensão de um determinado fenômeno a fim de evidenciá-lo. Entretanto a vida pessoal é também um fenômeno e não deixa de existir como suspenso. Assim, a vida ética husserliana é de natureza comunitária e, como tal, da ordem do entrelaçamento de vivências corpórea, anímica (psíquica) e, acima de tudo, espiritual (ALES BELLO, 2006). Portanto tem-se a inseparabilidade entre subjetividade, intersubjetividade, comunidade, atividade espiritual (que se manifesta como modo de pensar, materializando-se nos objetos culturais) e ética, já que a

compreensão de cada um destes fenômenos se abrirá à consideração, essencialmente, articulada com os demais.

Ales Bello (2006), em seu artigo sobre a ética nas ciências humanas considera que: “está aí a necessidade do escavo pessoal na própria dimensão psíquica e espiritual para encontrar os critérios de orientação em relação aos outros; a dimensão ética, de fato, é uma dimensão contemporaneamente subjetiva e intersubjetiva” (p. 13). A fenomenologia é então uma reflexão pessoal comunitária explicitadora dos sentidos que se mostram determinantes na busca pela vida ética.

Desta maneira, a relatividade não é vista pela fenomenologia como um problema a ser superado, mas como uma condição que os entes têm de se manifestarem: no horizonte do tempo e não do intelecto, e em seu incessante movimento de mostrar-se e ocultar-se. A relatividade diz respeito à provisoriedade das condições em que tudo o que é vem a ser e permanece sendo. (CRITELLI, 2006, p.16)

O estudo de caso aqui se configura na perspectiva de Yin (2001, p.32): “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Yin (2001) enfatiza ser essa uma estratégia escolhida quando é preciso responder a questões do tipo “como”, ou seja, também ajuda a responder a pergunta inicial dessa investigação.

Assim, pode-se dizer que o principal interesse, deste estudo, é particularizar e compreender a vida e a educação como fenômenos a serem investigados na sua complexidade e singularidade, com foco na compreensão e a interpretação sobre como os fatos e os fenômenos se manifestam.

3.2 PROCEDIMENTOS DA INVESTIGAÇÃO: *ME EMBRIAGAR ATÉ QUE ALGUÉM ME ESQUEÇA*

A escolha do lócus da pesquisa tenta responder às perguntas iniciais dessa investigação: Como se configura o papel da ouvidoria nas Universidades Públicas e Privadas, buscando entender o potencial deste setor no contexto e no funcionamento de canais de comunicação entre a comunidade universitária e a gestão central?

No percurso do Mestrado, o objeto da pesquisa foi modificado duas vezes em razão da mudança de orientação, com a necessidade de prorrogação do prazo de conclusão do curso por mais seis meses. A presente pesquisa, com o objeto da forma como está aqui proposto, começou a ser desenhada em julho de 2017. A partir desse novo formato foi decidida de forma intencional a escolha de uma universidade pública e outra privada como lócus da pesquisa, com o objetivo de fazer o contraponto das duas realidades. Assim, a UNEB, por ser meu espaço de vivência foi à instituição pública escolhida. Quanto à privada, houve algumas tentativas, sendo essa investigação aceita pela Unijorge.

A Unijorge recebeu e acolheu a pesquisa de forma a contribuir sobremaneira com a investigação. O Centro Universitário Jorge Amado (Unijorge) foi inaugurado em 1999 e desde então tem o objetivo de formar "cidadãos globais, tecnologicamente capacitados e socialmente responsáveis" através dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão e atualmente é considerada, no Índice Geral de Cursos, obteve a segunda melhor nota entre as Universidades e Centros Universitários privados do Estado da Bahia. Para contrapor, a UNEB representará as instituições públicas, por ser a instituição a qual sirvo.

A escolha dos sujeitos deve estar coerente com a proposta da pesquisa, para tanto serão entrevistados ou ouvidores das universidades escolhidas por serem os responsáveis pelas ouvidorias, assim caracterizados como sujeitos significativos, "cuja vivências são descritas ou que se proponham a dar depoimentos sobre suas percepções sobre a pergunta formulada" (BICUDO, 2014). Deste modo, os sujeitos foram contatados, partindo do pressuposto de que representariam, particularmente, bem o conjunto dos ouvidores universitários.

O procedimento para coleta de dados foi efetuado através de entrevistas semiestruturadas com dois ouvidores universitários. Tais entrevistas foram realizadas sob o ponto de vista e rigor da fenomenologia, preservando o que mostramos a respeito do fenômeno investigado, evidenciando o sentido que esse dizer faz para o pesquisador. Este deve estar atento para 'ouvir' o que se mostra quando interroga o fenômeno, despidido de pré-concepções, pré-conceitos, pré-juízos, sobre o que está sendo pesquisado, sem no entanto assumir uma condição neutra, pois já vive experiências refletidas que o constituíram e

constituem, uma vez que a interrogação desta pesquisa foi motivada por vivências realizadas no meu mundo-vida⁹.

Antes do momento da entrevista, os sujeitos de investigação foram contatados e informados sobre os objetivos da pesquisa. Nessa perspectiva, garantiu-se que as informações fornecidas seriam utilizadas exclusivamente para fins deste trabalho, em que seriam respeitados o sigilo e o anonimato dos informantes. Após o consentimento dos participantes (anexo), neste primeiro contato, foi marcada a data, a hora e o local para a realização da entrevista.

As informações sobre sigilo e anonimato foram lidas aos participantes no início de cada entrevista. E, após o pedido do investigador e o consentimento do entrevistado para gravar o diálogo garantia-se aos informantes a possibilidade de corrigir alguma resposta após o final da entrevista. Neste estudo, nenhum manifestou a necessidade de requerer esse direito o que, nesta dimensão, contribui para a validade dos dados obtidos.

Assim, com a pergunta definida e os procedimentos de análise apresentados, os dados da pesquisa serão constituídos e analisados permitindo a constituição do caminho para uma reflexão sobre sua compreensão, na perspectiva de olhar o fenômeno e responder à pergunta inicial da pesquisa.

O instrumento de pesquisa continha 44 questões, as quais possibilitaram informações acerca da formação dos ouvidores até aos mais importantes conceitos a respeito da Ouvidoria e sua função da gestão Universitária e no planejamento estratégico entre a IES e a comunidade acadêmica.

⁹ “Mundo-vida, traduzido da palavra alemã *“Lebenswelt”*, ou mundo da vida, como a maioria dos autores de língua latina traduz esse termo, entendido como a espacialidade (modos de sermos no espaço) e a temporalidade (modos de sermos no tempo) em que vivemos com os outros seres humanos e os demais seres vivos e a natureza, bem como com todas as explicações científicas, religiosas e de outras áreas de atividades e conhecimento humano. Mundo não é um recipiente, uma coisa, mas um espaço que se estende à medida que as ações efetuadas e cujo horizonte de compreensão se expande à medida que o sentido vai se fazendo para cada um de nós e a comunidade em que estamos inseridos.” (BICUDO, 2011, p. 30, n.2)

4. ANÁLISE DOS DADOS

[...] Outra realidade menos morta [...] (GIL E HOLLANDA, 1973).

A análise dos resultados das entrevistas desta pesquisa é aqui apresentada utilizando-se o método de análise descritiva. As perguntas de 1 a 5 ajudam a traçar os perfis dos entrevistados e a partir da pergunta de número 6 as respostas foram grupadas em blocos para uma melhor compreensão da análise.

Godoy (2005) indica que a entrevista é um dos métodos mais utilizados na pesquisa qualitativa. As entrevistas utilizadas neste trabalho estão de acordo com Triviños (2008) que destaca que o tipo de entrevista mais adequado para a pesquisa qualitativa aproxima-se dos esquemas mais livres, menos estruturados, por isso a escola da entrevista semiestruturada.

Ao se referir à entrevista como uma técnica privilegiada de coleta de dados, Minayo (2010) apresenta o seguinte conceito:

é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes tendo em vista este objetivo. (MINAYO, 2010, p. 261)

Assim, ela envolve uma interação entre pessoas, ou seja, promove contatos com uma maior propensão às respostas, um encontro social onde estão em jogo também a empatia, a intuição e a imaginação. De acordo com o destaque de Martins e Bicudo (2005):

é a única possibilidade que se tem de obter dados relevantes sobre o mundo-vida do respondente. Ao entrevistar-se uma pessoa, o objetivo é conseguir-se descrições tão detalhadas quanto possível das preocupações do entrevistado. Não é, tal objetivo, produzir estímulos pré-categorizados para respostas comportamentais. As descrições ingênuas situadas, sobre o mundo-vida do respondente, obtidas através da entrevista, são, então, consideradas de importância primária para a compreensão do mundo-vida do sujeito. (MARTINS E BICUDO, 2005, p. 54)

A análise descritiva aqui utilizada está embasada nos conceitos de 'análise' e de 'descritivo' presentes no Dicionário de Filosofia de Nicola Abbagnano (2007). Para Abbagnano:

ANÁLISE é, em geral, a descrição ou a interpretação de uma situação ou de um objeto qualquer nos termos dos elementos mais simples pertencentes à situação ou ao objeto em questão. A finalidade desse processo é resolver a situação ou o objeto nos seus elementos, de modo que um processo analítico é considerado bem-sucedido quando tal resolução é realizada. Na filosofia e, em geral, na cultura moderna e contemporânea, a tendência analítica, isto é, a tendência a reconhecer a A. como

método de investigação, disseminou-se e mostrou ser muito fértil. Essa tendência coincide substancialmente com a tendência empirista (no sentido metodológico do empirismo).

e,

DESCRITIVO Além do significado genérico, o de ciência que pretendia explicar os fenômenos recorrendo às causas da metafísica tradicional.

Numa pesquisa descritiva, com objetivos bem definidos, verifica-se uma ideia bastante precisa da natureza do tema, contendo procedimentos formais de coleta de dados. A pesquisa utilizada para interpretar fenômenos, se dá por meio da interação entre a observação e a formulação conceitual, nesse sentido, a análise descritiva consiste na descrição dos conceitos emergentes das falas dos entrevistados, correlacionados aos teóricos, com apresentação da descrição e análise dos dados em uma síntese narrativa.

Dos discursos registrados nas entrevistas, quando revisitados na forma de texto, com plano de fundo da questão que norteia a pesquisa, os principais trechos dos depoimentos são destacados a fim de possibilitar compreensões de sentidos e expressões de significados neles presentes. Martins e Bicudo (2005) chamam este movimento de análise fenomenológica de ideográfica, haja vista remete às vivências do sujeito do fenômeno investigado e que emergem da leitura das descrições à luz da pergunta de pesquisa. Assim, as descrições constituem discursos que dizem sobre o vivenciado.

A partir das entrevistas identificamos os seguintes perfis, os quais chamaremos de entrevistado 1 e 2:

O *Entrevistado 1* é Administrador de Empresas, há 10 anos Técnico Administrativo na Instituição, Gerente de Auditoria e Ouvidoria também há 10 anos, já o *Entrevistado 2* é Secretário Executivo, especialista em Gestão de Pessoas, há 14 anos Técnico Administrativo na Instituição, mas na Ouvidoria há 11 meses.

Logo em seguida foram feitas as perguntas específicas da pesquisa. Inicialmente, questionamos se possuíam algum curso ou formação na área de ouvidoria:

Entrevistado 1 - Tenho o curso de extensão na UFBA, feito pela ouvidoria geral do estado por volta de 2003-2005, Curso de extensão em ouvidoria;

Entrevistado 2- Na área de ouvidoria eu estou concluindo um curso na escola Nacional de Administração Pública - ENAP foi um convênio entre a Ouvidoria Geral do Estado e a ENAP, então nós estamos fazendo um curso em que trata de gestão de ouvidoria, cidadania, Lei de Acesso à Informação, mais outras

duas que não me recordo, mas posso lhe dizer posteriormente e no final desse curso a gente ganha o certificado de ouvidor, como extensão.

Ambos procuraram uma formação para atuar na área, além da formação inicial, apoiada em Osborne e Gaebler (1992) percebo que para ter êxito é necessário que se tenha trabalhadores mais capacitados, o que reforça a importância da profissionalização para melhoria da gestão. Os autores ainda enfatizaram que é necessário transformar instituições burocráticas em instituições inovadoras, dispostas a eliminar iniciativas obsoletas, prontas a fazer mais com menos recursos, interessadas em absorver novas ideias (OSBORNE e GAEBLER, 1992).

Quanto à definição de ouvidoria numa Instituição de Ensino Superior:

Entrevistado 1 - A ouvidoria é o representante do aluno junto instituição e grande articuladora de melhorias dos serviços prestados pela universidade.

Entrevistado 2 - A ouvidoria é um instrumento de gestão.

Um conceito complementa o outro como pode ser descrito por Viana Jr:

A Ouvidoria Geral numa Instituição de Ensino Superior (IES) tem como objetivo a identificação e solução de possíveis problemas existentes e, principalmente, devido a sua característica de um atendimento personalizado, autonomia de ação e investigação e imparcialidade, ser apresentada como uma nova alternativa para estudantes, professores, colaboradores e a comunidade expressarem seus anseios, insatisfações, sugestões e elogios, tanto ao corpo acadêmico como ao corpo funcional e diretivo. (VIANA JR, p.2)

De certa forma os conceitos dois ouvidores convergem para os objetivos de uma ouvidoria, podendo ir além e transformá-la em ferramenta para a gestão universitária.

No que tange à importância da ouvidoria dentro do contexto de uma Instituição de Ensino Superior:

Entrevistado 1 - Com certeza a melhoria do serviço.

Entrevistado 2 - Hoje a universidade vê a ouvidoria como setor de reclamação, nós recebemos as demandas, as manifestações, encaminhamos para a unidade, tentamos articular para uma resposta célere e também e também para que aquela situação se resolva, mas efetivamente ainda não é tratada como instrumento de gestão, nós podemos muito mais e é isso o que eu estou tentando fazer.

O conceito de excelência em gestão é simples e claro, quando considerado com o devido aprofundamento. Ele resume um conjunto de princípios e valores que são incorporados e internalizados por uma organização, que os pratica em seu dia a dia em todos os seus níveis de funcionamento e de atuação e com todos os seus públicos, interna e externamente¹⁰.

Claramente percebemos a diferença entre a instituição pública e privada. Enquanto a ouvidoria da instituição particular foca nos processos, na melhoria da gestão, a ouvidoria pública não consegue alcançar esse objetivo, ainda que seja o desejo do gestor de ouvidoria, mas sem o apoio institucional a ouvidoria não tem como ampliar o papel de mero setor de reclamação em primeira instância.

As atribuições de um ouvidor dentro de uma Instituição de Ensino Superior, na qual envolve especialmente alunos, professores, técnicos e gestores, são assim definidas:

Entrevistado 1 - O trabalho com atendimento, as mediação com as entidades estudantis, os diretórios acadêmicos, os centros acadêmicos o diretório central dos estudantes, estar próximo ao aluno é fundamental e ouvir o aluno é fundamental para o trabalho do ouvidor.

Entrevistado 2 - Recebemos as demandas pelos canais de comunicação: email, ouvidoria geral, telefone, tratamos essa demanda, encaminhamos para a unidade, conversamos com o gestor máximo da unidade porque as demandas são encaminhadas para ele, conversamos sobre a situação, encaminhamos, aguardamos ele dar um retorno, se tiver dificuldade para solucionar a demanda ou para dar uma resposta conclusiva, nós intermediamos, procuramos se for uma situação recorrente, um problema na universidade como a emissão de certificados, por exemplo, que é uma coisa atual, nós procuramos ver com os setores envolvidos, fazemos uma ação da ouvidoria, como nós podemos resolver ou atenuar aquele problema para o cidadão, já que se trata necessariamente de um problema da instituição, então nós procuramos resolver a demanda, receber a reclamação, que na maioria são reclamações, mas procuramos fazer uma ação pra que aquela situação não se repita.

Aqui retomamos Mello e Callegari (2012), citados anteriormente, no entendimento de que a ouvidoria tem "a função de defender os interesses do cidadão em face da instituição à qual está vinculada", e nessa perspectiva as duas ouvidorias cumprem com essa função, inclusive fazendo a mediação de conflitos individuais e coletivos.

A mediação também é parte do trabalho do ouvidor, nessa perspectiva:

¹⁰ Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Ferramentas de Gestão. Disponível em <http://www.mscompetitivo.org.br/uploads/ms/files/146592734413_Ferramentas_de_gestao_fnq.pdf>

Entrevistado 1 - Faz a mediação, não só entre setores, mas entre o aluno e professor, entre aluno e aluno, apesar de muitas vezes não ser uma coisa direta. Vou dar um exemplo: se eu mando uma reclamação para um coordenador de curso de direito, por exemplo, o coordenador vai fazer a apuração da situação, se houve aquele problema. No momento em que ele me aciona, que houve algum problema na recepção da manifestação, ele não entendeu muito bem talvez o que o aluno tenha dito, ou eu tenha que defender o ponto de vista do aluno, eu entro no processo de mediação, mas no normal, numa situação simples o coordenador de curso verifica o que aconteceu e me dá o retorno para que eu responda ao aluno, mas as vezes tem situações de conflito direto de alunos com alunos, ou situações em que vou fazer uma reunião com o coordenador do curso com os líderes de turma em função de um problema generalizado que tá acontecendo e que foi alvo de reclamação na ouvidoria, então a gente faz essa mediação.

Entrevistado 2 - As mediações são raras aqui. Do tempo que estou aqui uma que está em curso entre um técnico e um professor. Nós atuamos como facilitadores nessa situação ouvindo o relato do técnico e questionando-os sobre ele na posição do outro qual atitude ele deveria tomar? qual atitude ele tomaria? o porquê dessa atitude ter deixado ele tão sensibilizado? esses tipos de questionamentos e perguntas abertas que possam fazer ele refletir a situação, porque a princípio ele tá muito emocional, porque aconteceu aquela situação e ele está vivendo, as vezes tem raiva, muita emoção. Passado um tempo agente conversa com ele novamente e pede pra ele refletir sobre a situação, isso foi feito com o técnico e foi feito com o professor, se colocar na posição do outro.

Os casos de denúncia, são geralmente tratados por comissões específicas e acompanhados pela ouvidoria através da mediação. Percebe-se que nos dois casos, o entendimento de mediação é daquela feita na presença das partes, mas na verdade as duas ouvidorias fazem mediação na medida em que reúnem com setores na perspectiva de resolver algum conflito ou fazem com que os sujeitos reflitam suas práticas com vistas ao exercício do altruísmo, da disponibilidade de se colocar no lugar do outro.

As ouvidorias públicas e privadas diferem também no que diz respeito às exigências da Instituição, como vemos a seguir:

Entrevistado 1 - Relatórios. A exigência é: você tem que discutir com os setores as estatísticas de ouvidoria de cada um deles e elaborar um plano de ação para que essas reclamações tentem ser minimizadas. Então, a gente não tem como fazer isso mensalmente, isso é feito semestralmente, fecha-se o semestre porque o ciclo aqui de contratação do aluno é semestral e aí é a oportunidade que a gente tem de fazer essa definição do plano de ação. Além disso, a gente tem uma parceria muito boa com a Comissão Própria de Avaliação, então as pesquisas que são feitas pela CPA, elas as vezes refletem o que chega aqui na ouvidoria "uma coordenação que está sendo mais reclamada, que tá tendo mais problemas, os professores que estão

sendo criticados" lá na CPA, a gente sempre troca, eu mando meus relatórios a CPA, ela manda os relatórios pra mim, interage com a coordenação do curso assim como eu interajo com a coordenação de curso. Esse ano ainda tem uma novidade: nas reuniões com os alunos, que eles passaram a fazer, eu também vou estar na mediação com eles, então há uma interação interessante nesse sentido. Em termos de demandas o básico seria isso: a gente ter, por exemplo, eu vou resolver o problema de 'João', mas não adianta eu não resolver o problema estrutural que causa a reclamação de 'João', eu preciso discutir com os setores o que a gente vai fazer para que melhore aquilo e é claro que a gente não vai falar das 50 maiores reclamações, a gente vai falar das 5, das 10 maiores, mas concentrar naquelas que estão trazendo mais reclamações, as principais, as que tem mais reincidência.

Entrevistado 2 - Nós encaminhamos para a chefia de gabinete relatórios semestrais referente à atuação da ouvidoria. A Pró-reitoria de Planejamento solicita da ouvidoria como a outras unidades da universidade um relatório quadrimestral e no final do ano a assessoria de comunicação junto com a SEAV publicam um relatório anual que também está inserida a ouvidoria.

Ambas são exigidas de relatórios, porém com destinações diferentes. A gestão privada utiliza os relatórios da ouvidoria na elaboração de um plano de ação:

O plano de ação precisa servir de base para a administração do tempo - que é o recurso mais escasso e mais valioso de um executivo. Numa organização - seja ela órgão de poder público, empresa ou entidade sem fins lucrativos -, a perda de tempo é inerente. Um plano de ação será inútil se não puder determinar de que forma o executivo usa o seu tempo. (DRUCKEZ, 2006, p. 119)

Assim, os relatórios são usados na universidade particular com a finalidade de otimizar o tempo, o que para a ouvidoria é diminuir as reclamações com ações que previnam conflitos, que eduquem a comunidade no que tange aos seus direitos e obrigações, nas normas e procedimentos da instituição. Na pública, eles figuram em relatórios maiores como parte de uma estatística mais ampla.

O papel da Ouvidoria na sua Instituição de Ensino Superior é assim definido:

Entrevistado 1 - O papel é melhoria de serviços, eu busco muito isso. Uma vez eu fiz uma palestra para os atendentes da Central de Atendimento, a Central de Atendimento não é uma ouvidoria, mas o que passei pra eles foi que eles tem muito mais oportunidades que eu, que recebo a coisa lá na segunda instância, de buscar melhorias. Se eles buscam já na primeira instância eu não recebo também aqui porque a situação já pôde ser melhorada, então tentei incentivar que a supervisão a cada 15 dias fizesse uma reunião com os atendentes, identificasse essas oportunidades ou quando recebesse alguma própria reclamação da ouvidoria, inclusive fiz um estudo de caso com 6 manifestações. Isso não foi adiante, mas foi uma tentativa de sensibilizá-los de que eles tem mais oportunidades de melhoria. Um outro

papel eu acho que é uma melhoria na informação prestada ao aluno e eu dei uma outra palestra aos alunos de comunicação social, eu disse: "muitas vezes vocês são pegos de surpresa porque vocês não leram o manual do aluno, não leram o contrato, não fizeram as consultas necessárias para entender quais são seus deveres, quais são seus direitos" porque a ouvidoria também tem que se basear nessas informações, nesses normativos que norteiam toda a parte da instituição.

Entrevistado 2 - O papel da ouvidoria é atender às demandas dos cidadãos da universidade, seja ela comunidade interna ou comunidade externa, procurando que as necessidades deles sejam atendidas, que a universidade através da ouvidoria consiga melhorar a sua gestão para que problemas recorrentes não voltem a acontecer, sejam sanados esses problemas e realmente é um instrumento de gestão que eu espero que seja efetivamente exercido.

No entendimento desta pesquisa a ouvidoria universitária é um órgão da administração da universidade, independente, autônomo e imparcial, canal de diálogo através da mediação, imbuído da promoção dos direitos e da cidadania, referenciado na função social da universidade, presente no controle de qualidade do serviço educacional como uma ferramenta da gestão.

Ainda, a existência da Ouvidoria universitária é referencial de qualidade das Instituições de Ensino Superior, sejam elas públicas ou privadas. está centrada na análise crítica da educação superior, considerando os anseios da comunidade acadêmica, e se referenciando no cumprimento da função social das instituições.

Portanto, para atingir ao conceito aqui apresentado, as ouvidorias universitárias estudadas precisam desenvolver algumas ações. Na rede privada precisa exercitar a autonomia e independência em relação aos demais setores na implementação de ações que visem a melhoria dos serviços, essas características são identificadas de forma mais clara na rede pública, pois ao responder diretamente à Ouvidoria Geral do Estado, a ouvidoria de uma instituição pública pode agir com mais autonomia em relação à gestão da instituição.

Diante desse contexto os sujeitos da instituição percebem a ouvidoria como:

Entrevistado 1 - Eles veem com a perspectiva de resolver o problema deles, eles não veem como melhoria no serviço, mas não é sempre que a gente tem uma oportunidade de também propor melhorias, seria muito utópico isso, ou então seria muito ruim a instituição a ponto de toda reclamação que eu receba eu transformar isso numa melhoria, o que acontece é internamente a gente vai discutir com os setores o que pode ser feito até usando a manifestação como um exemplo dessa possibilidade de mudança, até mesmo alterando normativos que hoje eu respeito, mas eu poderia alterá-

los no sentido de melhorar o serviço para o aluno ou criando novos procedimentos pra que possa ser contemplado ou alterando o sistema, que haja uma alteração que possa beneficiar o aluno. Então a percepção dele não é de melhoria, mas uma percepção de resolver o problema dele, uma "resolvedoria", mas ao longo do tempo ele vai perceber mudanças que são feitas pela instituição.

Entrevistado 2 - A ouvidoria da UNEB nem todo mundo conhece e nem sabe que a ouvidoria existe, principalmente o alunado não conhece. Então nós fizemos no primeiro semestre um trabalho de divulgação. Tem um outro trabalho agora que vai ter no segundo semestre, tudo feito de forma online, porque no passado fizemos com papel, o antigo gestor fez esse trabalho também de divulgação, mas foi um trabalho que gerou um custo grande e não foi tão efetivo, então nós estamos fazendo dessas questões de divulgação, fazendo essa divulgação pra poder sermos mais conhecidos. Hoje a maioria da demanda são questões mais acadêmicas, que envolve o aluno, seguido do seguimento administrativo. São mais reclamações, neste ano em particular vem seguido de denúncias e pedidos de informação.

A ouvidoria não é, de longe, a causadora dos problemas das universidades com a comunidade e vice-versa, então por que caberia a ela o papel de resolver tais problemas? A função da ouvidoria é, principalmente, ouvir, com a importância no processo de retificação dos processos e atividades, mas só se for uma ouvidoria ativa, não somente reativa, e for, de certa forma, imparcial, parte de uma política de gestão que engaja os setores que estão diretamente ligados às demandas e promover ações com vistas a solucionar essas questões.

Aqui fica explícito o cuidado com o outro, pois a ouvidoria não ficaria restrita a ouvir e repassar: seria ouvir, tranquilizar o manifestante dando garantia de que sua situação será apreciada, repassar todas as informações necessárias ao setor ou setores responsáveis e tratar, todos em conjunto. Por fim, o manifestante é devidamente comunicado e todo o processo seria revisado, a fim de que não houvesse mais reclamação sobre aquele problema, num ciclo de melhoria constante. Isso é uma "resolvedoria", uma ouvidoria ativa.

Em seguida, os entrevistados foram questionados como se dá o processo de apuração de casos e situações de denúncia que chegam à ouvidoria.

Entrevistado 1 - Só pra você ter uma ideia na ouvidoria geral do estado eram 13% de denúncia (período em que fui Ouvidor Geral do Estado), eu tenho menos de 0,5% aqui porque a grande maioria é reclamação é muito difícil ter uma situação dessa, teve até recentemente uma situação onde uma professora que houve uma punição, ela sofreu um processo administrativo, ouvidas as partes, existe uma comissão específica nomeada pelo reitor pra isso, verifica-se os regimentos internos pra aplicar a penalidade necessária se for analisado dessa forma, mas esses

são casos mais extremos, as manifestações são mais de reclamação, muito pouco de sugestões, a gente tenta transformar uma reclamação em sugestão, tenta positivar essa reclamação em sugestão, mas nem sempre o aluno percebe e as vezes ele está irritado, mas quando o aluno dá abertura isso é feito, "que expectativas você tinha dessa situação quando buscou a ouvidoria?" "foi ruim, foi bom, o que pode melhorar?" porque muitas vezes ele transforma a coisa negativa em positiva se ele tiver aberto a isso.

Entrevistado 2 - Numa apuração de denúncia, por exemplo, nós recebemos a denúncia sendo ela sigilosa ou anônima. A instrução é que nós devemos receber os dois tipos e encaminhar pra unidade. Nós encaminhamos essas denúncias em forma de processo, a unidade faz a apuração porque à ouvidoria não cabe apurar os fatos, então o setor demandado faz a apuração. Tendo elementos suficientes nós encaminhamos para a procuradoria jurídica pra eles fazerem a análise e verificarem se cabe uma sindicância ou não e aí segue a tramitação normal, no caso de sindicância ou não.

Ainda que a ouvidoria seja a interlocutora da comunidade acadêmica com a Gestão Central, é notório que o medo impede muitas denúncias. Aristóteles assim conceitua o medo (Ret., II, 5, 1382 a 20 ss.) como "uma dor ou uma agitação produzida pela perspectiva de um mal futuro, que seja capaz de produzir morte ou dor" (Abbagnano, 2007, p. 311).

Destarte, em Aristóteles observamos que nem todos os males são temidos, mas só os que podem produzir grandes dores e destruições e assim os servidores, professores e estudantes, na maioria dos casos, não denunciam situações desconfortáveis por medo de tornar as coisas piores, por medo da dor da perseguição e da retaliação, desacreditando no papel mediador da ouvidoria. Percebemos também que não há uma posição objetiva da gestão nas instituições públicas, em que muitas denúncias nem chegam a ser investigadas, nem pela ouvidoria que não atua como autoridade policial, investigativa ou punitiva, nem pelos demais setores da instituição, principalmente quando se tratar de denúncia anônima:

A Constituição federal de 1988 garante a livre manifestação do pensamento, porém proíbe o anonimato (art. 5º, IV). Entretanto, a interpretação dessa norma dada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) relativizou essa proibição. O STF decidiu que as autoridades públicas não podem iniciar um processo punitivo na esfera penal ou disciplinar, apoiando-se, unicamente em denúncias anônimas. Contudo, entende que diante do recebimento de uma denúncia anônima, o Poder Público pode adotar medidas para apurar a possível ocorrência de um ato ilícito. Assim, tudo o que se pode fazer a partir de uma denúncia anônima é a instauração de um procedimento investigativo inicial, instaurado e desenvolvido sob responsabilidade do próprio órgão público. Se, a partir dos resultados dessa investigação preliminar, novos fatos forem descobertos, pode-se, a partir daí, ter início um procedimento investigativo com caráter punitivo (como, por exemplo, um processo administrativo disciplinar).

A denúncia anônima e sem rosto, encontra justificativa na luta para reduzir a impunidade, ajudando a apuração de fatos e a indicação de seus responsáveis. Esse tipo de denúncia não serve de prova válida em processos, nem pode embasar uma condenação, tão pouco protege testemunhas e deve ser recebida com cautela pelos agentes investigadores, pois pode ser acusação falsa na tentativa de manipular a observação e configurar uma ação contra um determinado sujeito que tenha contrariado algum interesse do acusador.

As ouvidorias públicas, portanto, podem receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Afinal de contas, quando a denúncia for anônima, não haverá a possibilidade de pedir esclarecimentos adicionais ao cidadão, não é mesmo? A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, diz que as informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem terão seu acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 anos, a contar da sua data de produção. Ou seja, somente aqueles agentes públicos legalmente autorizados e a pessoa a que as informações se referem terão acesso a elas. No entanto, há uma exceção para o direito de reserva de identidade. Se, após o devido processo, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade. Nesse caso, o nome do denunciante poderá ser informado para que ele seja responsabilizado¹¹.

A falta de "proteção" do direito ao anonimato é também um fator inibidor na apresentação de denúncias. Não estamos aludindo aqui ao sigilo que não pode ser confundido com o anonimato, mas, ao que parece, cada vez mais as pessoas vêm sendo estimuladas a usar os meios e brechas que o Estado coloca à disposição, para o uso do anonimato, porém ainda de forma discreta.

Se à ouvidoria não cabe a investigação de fatos a ela apresentados, então ela atua no aprimoramento dos processos internos da IES? Como?

Entrevistado 1 - Sim, através do Plano de Ação. As vezes nem é necessário um plano de ação. Em 2007 eu fazia um relatório com minhas sugestões ao reitor, na verdade era diretora geral, ainda não tinha reitor aqui e eu percebi que não funcionava, aí passei a setorizar, aí eu passei a passar os relatórios de sugestões aos setores, também não funcionava. Era uma situação que um aceitava, um gostava, outro implementava, mas uma coisa assim muito esporádica. Então eu passei a fazer plano de ação, fazer as discussões com os setores e em cada manifestação eu vou tentar fazer a implementação de melhoria, eu posso até registrar isso num relatório, tá lá na estatística e tudo mais, mas eu tenho que fazer a cada manifestação essa possibilidade de oportunidade de melhoria de serviço. No início era assim, depois eu setorizei, depois além de setorizar fazer o plano de ação.

Entrevistado 2 - Não porque efetivamente nós ainda não somos um instrumento de gestão.

¹¹ Disponível em < <http://ouvidoria.cultura.gov.br/dicas-da-ouvidoria/> >

Aqui fica bem clara a diferença entre as instituições estudadas, enquanto a particular faz uso da ouvidoria, suas demandas e sugestões como instrumento de gestão, a pública ainda deixa a desejar nesse aspecto.

Além das questões legais concernentes à implantação de uma ouvidoria, existe também a decisão política e técnica, o que nas Instituições Públicas significa o reconhecimento legítimo do direito do cidadão de expressar sua opinião e de ser ouvido. A implantação de uma ouvidoria denota muitas vantagens como a de simplificar o acesso do cidadão às informações e serviços prestados pelas instituições; permitir uma análise sistêmica da ocorrência dos problemas recorrentes; a possibilidade da implantação de soluções de forma integrada, principalmente em relação à característica peculiar da multicampia da UNEB e melhorar a imagem da instituição perante à sociedade. Portanto, para que seja um canal coparticipação do cidadão na gestão, a Ouvidoria de estar fundamentada no tripé: qualidade, informação e controle.

Assim, cada ouvidor avalia sua ouvidoria de uma forma bastante singular:

Entrevistado 1 - Eu sou uma pessoa muito crítica e autocrítica também. Eu acho que a gente faz um bom trabalho na ouvidoria, mas eu ainda tenho muito a fazer com essas discussões dos planos de ação, as vezes eu não tenho fôlego porque a equipe é pequena, não consigo discutir, eu vou buscar os setores que estão trazendo mais problemas, mas eu gostaria de ter as discussões também com aqueles que trazem poucos problemas, poucas manifestações, mas se eu não focar eu não faço nenhuma melhoria, então prefiro atingir uma quantidade maior de alunos nas discussões que tenho que fazer do que atingir talvez um problema que foi ali trazido nas estatísticas, tem uma quantidade menor, mas eu gostaria de abarcar também esses problemas, eu sei que não tenho braço pra isso.

Entrevistado 2 - A ouvidoria é um setor bom, eu diria que hoje a ouvidoria é um setor emergente. O antigo ouvidor fez um excelente trabalho de implantação, de normativa, de divulgação e eu estou tentando dar continuidade e transformar a ouvidoria em instrumento de gestão, porque esse é o principal, nós temos que dar condições para o gestor melhorar aquela unidade e fazer valer a vontade e os direitos do cidadão. Então o objetivo da universidade é uma boa ouvidoria, a ouvidoria da universidade é uma boa ouvidoria, está em fase de crescimento, de amadurecimento e tudo caminha para nós sermos um instrumento de gestão mesmo.

Entretanto, observa-se o desejo perene de crescimento, de avanço, de emergir tanto para a comunidade acadêmica quanto para a gestão. A setorização das ouvidorias talvez pudesse resolver essa falta de alcance principalmente no que tange à UNEB. Por estar em 24

municípios do Estado da Bahia, dividida entre a administração central e 29 departamentos, o ideal seria que a UNEB possuísse, pelo menos a ouvidoria central e as ouvidorias setoriais, uma em cada departamento, para que conseguisse atingir o objetivo da universidade de uma boa ouvidoria. Já existe no Departamento de Ciências Humanas do *Campus I* o projeto de uma ouvidoria setorial, porém ainda não implementado. As ouvidorias setoriais, melhorariam sobremaneira a atuação da ouvidoria diante da capilaridade da UNEB no estado da Bahia e das dificuldades de acesso às informações nos *Campi* do interior, já que a maioria dos setores da UNEB são de atendimento, assim não há a necessidade da criação de uma central de atendimento como foi feito na instituição privada.

Diante de tanta dificuldade em ser verdadeiramente considerada como instrumento de gestão, como os gestores têm reagido às solicitações demandadas pela ouvidoria?

Entrevistado 1 - Vou dizer que é 70 x 30. 70% entende o trabalho do ouvidor. Toda vez que chega um gestor novo eu vou treiná-lo até no meu sistema, falo sobre a ouvidoria, tem que ser um trabalho de formiguinha mesmo, eu sou apresentado a todos os funcionários, peço ao RH isso, que traga todos os funcionários novos para serem apresentados a mim até pra eles saibam que eles podem trazer denúncias. Eu faço também parte do código de ética também daqui, sou eu que recebo denúncias sobre condutas antiéticas da instituição, até pra dizer a eles que podem fazer denúncias, que sou eu o ouvidor, que a porta está aberta pra eles e isso faz com que as pessoas tenham essa percepção do trabalho do ouvidor. Só que o funcionário, ele geralmente tem medo de fazer. Talvez no início, quando eu implantei a ouvidoria, as pessoas ficaram entusiasmadas, mas depois muitos poucos funcionários fazem reclamações ou denúncias. Eu já tive 2007 a 2010 eu tinha mais denúncias, até denúncias envolvendo pessoas da alta administração que tivemos que fazer toda a mediação com o RH, então tudo isso faz com que internamente a gente tenha visibilidade da própria ouvidoria. Os funcionários fazem poucas manifestações e eu gostaria também que tivessem mais sugestões, denúncias a gente vai ter, mas seriam mais sugestões.

Entrevistado 2 - Reagem bem. Desse tempo que eu estou aqui eu não tive problema com nenhum gestor, inclusive porque quando eu encaminho as demandas e falo com ele anteriormente antes de encaminhar a demanda eu já converso com eles, eu sempre procuro colocar uma legislação que possa embasar a denúncia ou resposta deles, já coloco " professor, isso foi baseado na lei 'tal', a lei 'tal' diz isso" pra eles terem conhecimento que aquilo ali é uma coisa séria que precisa ser respondida.

De acordo com a visão dos ouvidores, os gestores das instituições estudadas apresentam o olhar da comunidade acadêmica em relação aos problemas da instituição, na

medida em que tornam público os problemas e facilitam a observação dos limites e das dificuldades de alcance de uma intervenção.

A ouvidoria, em si, recolhe as denúncias, reclamações, sugestões ou elogios e encaminha às instâncias responsáveis, pois a literatura mostra que não é concedido à ouvidoria nenhum poder de decisão na gestão. Ela faz apenas recomendações à gestão, sem poder deliberativo, porém, articulam entre as demandas da comunidade e a gestão.

Nessa perspectiva, a instituição tem “ouvido” a ouvidoria, ou seja, a ouvidoria é utilizada de forma eficiente e eficaz?

Entrevistado 1. Tem. Vou dar um exemplo: eu tinha situações aqui do telefone do EAD 8065 foi um telefone que passou a ser muito demandado depois que implementamos a educação à distância, em 2008 e chegou a um ponto que não comportava, passei a ter tantas reclamações que disse "a gente tem que criar uma central de relacionamento" e não só para o EAD, mas também para o presencial, também para a pós-graduação porque a gente atende descentralizadamente e as pessoas não estão conseguindo porque eu cheguei aqui com 8/9 mil alunos hoje a gente tem 21 mil alunos, então se eu não tiver uma central de atendimento pra fazer a primeira instância, eu era quem fazia a primeira instância no primeiro momento e isso também não estava adequado porque minha estrutura não estava preparada pra atender a essa quantidade. E aí foi implementada uma central de atendimento, foi implementada primeiro com uma contratada externa, depois interna, depois ampliada e hoje está no Rio, muito maior. Isso surgiu de uma sugestão da ouvidoria e que foi se ampliando depois que a necessidade foi realmente aceita. Eu passava estatísticas semestrais para a vice-presidência e a reitoria, e eles sempre deram o apoio ao trabalho do ouvidor, isso é fundamental pra que a gente tenha as ações, as sugestões feitas aos setores com toda tranquilidade. Por mais que hoje eu esteja subordinado ao reitor e eu tenha áreas da financeira que são do mesmo nível do reitor, por exemplo, ou que eu tenha até outras áreas que não tenho nenhum contato, há um respeito ao trabalho do ouvidor quando há uma proposição de melhoria, porque a proposição, como o nome está dizendo, pode ser aceita ou não, pode ser discutida, então isso é reconhecido pelas áreas da instituição e se eu não tivesse talvez esse apoio da instituição eu não estaria aqui há 10 anos, eu não estaria aqui discutindo com os setores concordando, discordando, melhorando, fazendo as coisas acontecerem, eu estaria talvez em uma outra função, ou fora daqui.

Entrevistado 2 - Com o trabalho feito pela gestão anterior na ouvidoria eu posso te afirmar que hoje os gestores da universidade estão muito mais abertos e comprometidos às questões relacionadas à ouvidoria e tudo tem sido direcionado para que nós possamos ser um excelente instrumento de gestão.

Eficiência e eficácia são dois conceitos distintos, porém há ainda uma confusão na compreensão, resumindo, a eficácia consiste em fazer as coisas certas e a eficiência em fazer as coisas certas no menor tempo possível. Dessa forma, as instituições utilizam a ouvidoria de forma eficiente e eficaz na medida em que atendem aos prazos e solicitações da ouvidoria de forma célere. Além disso, sugestões da ouvidoria foram implementadas à gestão como vemos a seguir:

Entrevistado 1 - O impacto direto é dos serviços que podem ser alterados. As vezes pode ser uma coisa simples, como essa mensagem que eu te falei, mas que impacta em todos os alunos da instituição, as vezes pode ser uma estrutura muito grande que foi implementada e que vá impactar também pra todos os alunos da instituição. Pode ser alguma coisa muito simples, barata, não tem as vezes custo nenhum e que tenha um impacto grande na vida dos alunos e outros que precisam ter investimentos para melhoria do serviço do aluno e que demandam tempo e as vezes não são implementadas em um ano, em dois anos, depende do esforço que a instituição tem, mas o que é certo é: se a gente tem a intenção da implantação da ouvidoria na instituição e há esse apoio para que a gente tenha essa escuta das reclamações que estão acontecendo, que a gente nunca ouviu, isso vai, com certeza, trazer o apoio também para a melhoria do serviço promovido pela própria instituição, por mais que isso tenha gasto numa instituição privada, por mais que a gente tenha um tempo que isso não aconteça na mesma hora que a gente gostaria, na mesma velocidade que a gente gostaria, mas no momento que se diz "eu vou implantar uma ouvidoria" eu estou disposto a ouvir as reclamações, há também uma disposição para essa melhoria de serviços acontecer.

Entrevistado 2 - Tem duas situações bastante delicadas que pode-se perceber a atuação da ouvidoria. Uma é a reclamação para a emissão de certificados. Em alguns setores da universidade existe um passivo muito grande de emissão de certificados, como existe na SERDIC. Hoje a universidade já disponibiliza um sistema informatizado pra emissão desses certificados, porque antes não era um sistema informatizado, então isso já foi implantado. E também no final do ano passado e nesse ano conseguimos uma estagiária que ficou na SERDIC dando apoio a essa emissão de certificados. São dois problemas, era esse problema da informatização pra emissão que já foi resolvido e nós também temos o problema de pessoal. Essa mudança do sistema informatizado foi um trabalho conjunto da antiga gestão da ouvidoria, com a SGC e a SERDIC, e a questão da demanda de pessoal para a SERDIC foi uma ação da ouvidoria, porque a SERDIC me colocava que ela precisava de pessoal "eu preciso de pessoal, eu preciso de pessoal" então eu consegui uma pessoa que ficou lá determinado tempo e conseguiu auxiliar nos serviços do setor e ajudou na fluidez dos processos.

Ainda que de forma discreta, percebemos evoluções institucionais após a implementação das ouvidorias, mas poderia ser melhor. Resolver um problema de falta de servidor com a contratação de um estagiário não é de longe a solução ideal, mas ajuda a

aliviar o atraso na emissão de diplomas, grande gargalo da UNEB, motivo de queixa de egressos e coordenadores.

Observamos que a Ouvidoria é fundamental nas instituições públicas ou privadas, no que tange a busca pela excelência no atendimento e serviços prestados com grande relevância na implementação de melhorias, uma vez que recebe as reclamações, sendo a última instância na esfera administrativa, para solução de conflitos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

[...] Afasta de mim esse cálice [...] (GIL E HOLLANDA, 1973).

Considerando que o objetivo principal da presente pesquisa é analisar o papel das ouvidorias no contexto universitário através das estratégias de atuação adotadas para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando pontos convergentes que auxiliem na potencialidade da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento, concluo que este setor contribui para o aperfeiçoamento das instituições de ensino superior, favorecendo a cidadania e a democracia.

Nessa caminhada encontrei muitas pedras, desde a duas mudanças de orientação, falecimento de meu pai, desemprego de marido, problemas de saúde, enfim, muitos entraves até finalmente chegar a atual orientação que deu sentido e leveza à minha pesquisa. Encontrei também o apoio e a compreensão de um coordenador atuante, responsável, generoso, altruísta e empático que mediou todos os conflitos para que eu chegasse até aqui.

Aprendi nesse período (2015 a 2017) o exercício do auto controle nos momentos mais desesperadores da vida, bem como aprofundi meus conhecimentos acerca da temática da ouvidoria. Percebi que nos diversos níveis de atendimento aos quais estives vinculada à UNEB, procurei ir além das ações concernentes à ouvidoria, chegando ao patamar de resolvidoria, na busca do cuidado com o outro, atuando nas necessidades do outro como gostaria que fosse feito com as minhas, sempre me colocando no seu lugar.

Encontrei muitas limitações, mudei de tema e objeto três vezes reiniciando a pesquisa do zero, dei de cara com as portas da ouvidoria da UNIFACS fechadas com a recusa em contribuir com a pesquisa, tive dificuldade em encontrar um arcabouço teórico acerca da temática ouvidoria, mas em contrapartida, me encontrei no tema, conheci os dois ouvidores entrevistados, espetaculares, que contribuíram sobremaneira com a pesquisa.

Através da análise dos dados obtidos pelas entrevistas, identificamos que as instituições já tem ações implementadas decorrentes de manifestações nascidas nas ouvidorias, o que evidencia o papel e a importância deste setor como ferramenta de gestão, apropriada e de grande utilidade para a correção de erros administrativos, com perspectiva de

ascensão, uma vez que descortina ações administrativas que modificam os serviços, auxiliando na avaliação das áreas ou setores que necessitam de maior atenção da gestão central, definindo eixos de prioridades e estabelecendo metas a serem alcançadas como forma de aprimorar os serviços prestados.

Tomando como base os relatos dos ouvidores, bem como a revisão da literatura no percurso desta escrita, entendo que, para uma melhor atuação das ouvidoras e na perspectiva de contribuir mais efetivamente com a gestão, alguns procedimentos são recomendados às ouvidorias estudadas:

- Apuração de responsabilidades junto aos gestores, com rotinas rápidas e acompanhamento do processo de tramitação das solicitações até seu curso final;
- Ampliação na participação de discussão das políticas institucionais, propondo ações a fim evitar novas reclamações sobre assuntos recorrentes.
- Garantia de cumprimento do prazo anunciado de resposta ao cidadão, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem como os resultados obtidos.
- Uso de mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.
- Disponibilização de dados estatísticos quantitativos e qualitativos confiáveis, baseadas nas manifestações registradas.
- Encaminhamento de relatórios periódicos dos assuntos mais frequentes.
- Investimentos em infraestrutura física e de recursos humanos para possibilitar uma maior divulgação do serviço.

Destaca-se que a Ouvidoria, ao democratizar a gestão, abre-se à participação da comunidade e possibilita à esta comunidade a percepção da qualidade, da eficácia e da eficiência do serviço prestado, pois, constitui parâmetros quanto ao grau de satisfação ou não satisfação dos seus usuários, apontando para as falhas nos atos administrativos, que geram a má qualidade na prestação do serviço. Como ferramenta de gestão, a ser utilizada para melhoria dos serviços, pode sugerir novos procedimentos com vistas a qualificar os serviços prestados à comunidade.

Assim, como um canal direto de comunicação, dá à comunidade e a gestão central da instituição o devido retorno às manifestações acolhidas, pois ao reclamar ou denunciar, o cidadão presta um serviço para a administração que por sua vez poderá efetuar medidas com vistas a gerar novos parâmetros de serviço e aperfeiçoar sua atuação perante a sociedade.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria, por apresentar um atendimento pessoal e personalizado, pode "acelerar as soluções para questões muitas vezes simples, mas de grande

importância para o cidadão. Tais questões poderiam ser ignoradas pela imensidão burocrática, perante a qual o cidadão sente-se impotente" (VISMONA, citado por ALVES JR, 2002, p.57)

O cidadão, ao sentir-se acolhido, reconhecendo no ouvidor um representante confiável entre ele a gestão central da instituição, tornam a ouvidoria um importante canal voltado para a resolução de problemas, pautado na ética, agilidade, independência e autonomia, exercendo uma função de caráter público, ainda que sua atuação seja em uma instituição privada.

Destarte, a tomada de conscientização da cidadania na defesa dos seus direitos é o que enseja a Ouvidoria a continuar existindo nas instituições. A Ouvidoria auxilia no fortalecimento do cidadão diante das organizações prestadoras de serviços, atribuindo transparência às ações das instituições e, por consequência, aprimorando o grau de conscientização da cidadania e a valorização da democracia, colaborando com a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas e privadas.

Refletindo que debate e a produção escrita acerca deste tema é ainda incipiente no Brasil, especialmente no meio acadêmico, surge assim um amplo espaço para debate. Entre as questões que merecem aprofundamento, destacam-se:

- perfil do Ouvidor;
- grau de autonomia;
- ouvidoria como ferramenta de gestão;
- as Ouvidorias setoriais.

O desenvolvimento destes temas contribuirão para o fortalecimento do instituto da Ouvidoria, favorecendo sua divulgação e disseminação tanto na administração pública como na iniciativa privada. Propõe-se, assim, que este trabalho tenha continuidade, para que seja possível avançar nas discussões do uso da ouvidoria como ferramenta de gestão, a fim de elucidar como, na prática, isso ocorre, propondo o compartilhamento de estratégias de qualificação do trabalho das ouvidorias.

REFERÊNCIAS

- ALES BELLO, Angela. **Fenomenologia e scienze umane: implicazioni etiche**. Em: Sociedade de Estudos e Pesquisa Qualitativa (Org.). Anais III SIPEQ & V EFAE (pp. 01-17). São Bernardo do Campo, SP: Universidade Metodista de São Paulo, 2006.
- ALVES JUNIOR, Mário Néson. **A contribuição estratégica das ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações**: um estudo de caso na Secretaria de Estado e Saúde de Santa Catarina. Florianópolis: 2002. 167p. Dissertação apresentada no curso de Mestrado em Administração da Universidade do Estado de Santa Catarina-UDESC.
- ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazio Afonso de. **Etnografia da Prática Escolar**. Campinas, SP: Papirus, 1995.
- AXT, Margaret. **Comunidades Virtuais de Aprendizagem e Interação Dialógica**: do corpo, do rosto e do olhar. Filosofia Unisinos, v. 7, p. 256-268, 2006.
- BELTRÁN, Francisco. **A Educação Intencional**. In: CARBONELL, Jaime (Org.). Pedagogias do Século XX. Tradução Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. **Pesquisa qualitativa segundo a visão fenomenológica**. 1ª ed. São Paulo: Editora Cortez, 2011.
- _____. Meta-análise: seu significado para a pesquisa qualitativa. **Revista Eletrônica de Educação Matemática**, Florianópolis, v. 9, p. 7–20, junho, 2014.
- BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação Qualitativa em Educação**. Porto: Porto Editora, 2010.
- BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10. São Paulo: Malheiros, 2000.
- BOTOMÉ, Silvio Paulo. **Pesquisa alienada e ensino alienante**: o equívoco da extensão universitária. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- 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. Disponível em . Acesso em: 24 jul. 2015.
- CARDOSO, Antônio Semeraro Rito Cardoso. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuna da plebe ao ouvidor público**: estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 195-224.

CHAUÍ, Marilena. A universidade pública sob nova perspectiva. Conferência de abertura da 26ª Reunião Anual da ANPED, p 1-12. Disponível em: <www.anped.org.br>.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU. **Guia para implantação de ouvidorias**, 2011.

DONADELLI, Paulo Henrique Mioto; MENDES, Rita de Cássia Lopes de Oliveira. A ouvidoria nas instituições de ensino superior e a efetivação do serviço educacional. In: **CAMINE: Caminhos da Educação**: Ways Educ., Franca, SP, Brasil – e ISSN 2175-4217, v. 3, n. 2 (2011).

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O homem que inventou a administração**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2006.

FAGUNDES, Márcia Botelho. **Aprendendo valores éticos**. 4. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

FERREIRA, Aurélio B de H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1986.

FONSECA, Tânia Mara Galli; NASCIMENTO, Maria Lívia do; MARASCHIN, Cleci. **Pesquisar na diferença**: um abecedário. Porto Alegre: Sulina, 2015.

FÓRUM NACIONAL DOS OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU. In: **Eventos, 2013**. Disponível em: <<http://www.fnou.com.br/site/eventos.html>>. Acesso em 25 de outubro de 2013.

GATTI, Bernadete Angelina. **A construção da Pesquisa em Educação no Brasil**. Brasília: Liber Livro Editora, 2012.

GIL, Gilberto; HOLLANDA, Chico Buarque de. **Cálice**. São Paulo: Phonogram, 1973.

GODOY, Arilda Schmidt. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa, **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 3, n. 2, p. 81-89, mai/ago. 2005

HISSA, Cássio Eduardo Vianna. **Entrenotas: compreensões de pesquisa**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2013.

HUSSERL, Edmund. **A crise da humanidade europeia e a filosofia** (U. Zilles, Trad.). Porto Alegre: Edipucrs, 1996. (Original publicado em 1935).

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. **Revista da Faculdade de Direito da UFPR**, n. 34, 2000.

_____. Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: **Autônomas x Obedientes: a ouvidoria pública em debate**, pp.119-152. João Pessoa: Ed. UFPB, 2004.

MARTINS, Joel & BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. **A Pesquisa Qualitativa em Psicologia Fundamentos e Recursos Básicos** – 2. ed. – São Paulo: Moraes, 2005.

MELLO, Marcelo Pereira de; CALLEGARI, José Antonio. **Ouvidoria: Direito Fundamental de Acesso à Justiça e defesa da cidadania**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL INTERDISCIPLINAR EM SOCIAIS E HUMANIDADES. 2012, Niterói. Disponível em: . Acesso em: 22 jul. 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (2010). **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. (12ª edição). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

_____. **Pesquisa Social: teoria. Método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o Governo**. 3 ed. Brasília: MH Comunicação, 1992. 436 p.

PRADO FILHO, Kleber. Desnaturalizar. In: **Pesquisar na diferença: um abecedário**. Porto Alegre: Sulina, 2015.

RICHARDISON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SALES, Lília Maia de Moraes. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. Fortaleza. Pensar – Revista de ciência jurídica. v. 11, ano 11, p. 154-167, fev. 2006. Disponível em: <http://www.unifor.br/images/pdfs/pdfs_notitia/1650.pdf> Acesso em: 16 julho 2014.

SANDY, Nelissa Carleto. **A Ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso da UTFPR**. 2012. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2012.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. Da ideia de universidade à universidade de ideias. In: _____. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. Porto: Afrontamento, 1994.

SAVIANI, Dermeval. **Educação do senso comum à consciência filosófica**. 18ª Ed.- Campinas, SP: Autores Associados, 2007.

SIGNATES, Luiz. **Estudo sobre o conceito de mediação**. Revista novos Olhares, número 2, 2º semestre de 1998, p. 37-49.

TORRES, Carlos Alberto. **Democracia Educação e Multiculturalismo**. Petrópolis: Vozes, 2001.

TRINDADE, Hélgio. As universidades frente à estratégia do governo. In: TRINDADE, Hélgio. (Org.) **Universidade em ruínas**: república dos Professores. Petrópolis, RJ. Vozes: Porto Alegre, RS: CIPEDDES, 1999, p. 27-38.

TRIVIÑOS. Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2008.

VIANA JR, Humberto Rodrigues. **Ouvidoria Geral UNIFACS**: O *Ombudsman* nas Instituições Particulares de Ensino Superior. Disponível em <<http://fnou.com.br/site/assets/publicacoes/Ombudsman.pdf>> Acesso em: 03/08/2017.

VIANNA, Rosélia Araújo. **Ouvidoria - Cidadania e Poder dos Públicos**. São Paulo: Editora Clube de Autores, 2012, p. 87.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **Pensamento e linguagem**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

VILANOVA, Fátima. **Ombudsman na Universidade**. 2004. www.abonacional.org.br

WEBER, Maria Helena. Comunicação organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão estratégica. In: **Organicom**: Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas. Ano 6, número 10/11, p. 70-75, 2009.

WLEIDE, E. O *ombudsman* universitário. **Cadernos do Conselho Estadual de Direitos do Homem e do Cidadão**, n. 1, p. 62-65, João Pessoa: Ceddhec, 1995.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos, 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS

AUTOR	TÍTULO	TIPO	ANO	PROGRAMA
ANA CARLA RAMALHO EVANGELISTA LIMA	CAMINHOS DA APRENDIZAGEM DA DOCÊNCIA: OS DILEMAS PROFISSIONAIS DOS PROFESSORES INICIANTES	D	2006	PPGEduC
LUCICLEIDE SANTOS SANTIAGO	AS REPRESENTAÇÕES DE ÉTICA DE PROFESSORES NO CONTEXTO DA FORMAÇÃO INICIAL DO PROFISSIONAL DOCENTE	D	2011	PPGEduC
ANA LISE COSTA DE OLIVEIRA	FORMAÇÃO ÉTICA DE PROFESSORES: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE ESTUDANTES DE PEDAGOGIA	D	2012	PPGEduC
MARIA JOSÉ B. P. FLORES ANGELA IMACULADA LOUREIRO DE FREITAS DALBEN	A PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO BRASIL E NA ARGENTINA SOBRE A DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA	A	2015	ANPED
LUIZ SÍVERES	O ENCANTO E DESENCANTO DE PROFESSORES NO EXERCÍCIO DA DOCÊNCIA	A	2015	ANPED
RUBIA SIMONE VALADARES ROSA	SENTIDOS E EFEITOS DA NOÇÃO DE COMPETÊNCIA SOBRE PRÁTICAS DOCENTES NO CONTEXTO DE CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA	D	2011	UNISINOS
HUMBERTO RODRIGUES VIANA JUNIOR	OUVIDORIA GERAL UNIFACS: O OMBUDSMAN NAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE ENSINO SUPERIOR	A		

HUMBERTO RODRIGUES VIANA JUNIOR	O OMBUDSMAN NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DO BRASIL - ALÉM DO EXERCÍCIO DA CIDADANIA, UMA OPÇÃO ESTRATÉGICA DO PONTO DE VISTA MERCADOLÓGICO	D	2003	UNIFACS
RUBENS PINTO LYRA	AUTÔNOMAS X OBEDIENTES – A OUVIDORIA PÚBLICA EM DEBATE	L	2004	UFPB
RUBENS PINTO LYRA	A OUVIDORIA NO BRASIL	A	2000	
RUBENS PINTO LYRA	A OUVIDORIA NA ESFERA PÚBLICA BRASILEIRA	A	2000	UFPB
RUBENS PINTO LYRA	REVISTA DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ	R	1997	
RUBENS PINTO LYRA	A NOVA ESFERA PÚBLICA DA CIDADANIA	A	1996	
RUBENS PINTO LYRA	OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL	A	1995	
RUBENS PINTO LYRA	A DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NA GESTÃO PÚBLICA BRASILEIRA	A	2006	
RUBENS PINTO LYRA	OUVIDOR: O DEFENSOR DOS DIREITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA	A	2004	
RUBENS PINTO LYRA	FORMATO E PAPEL DOS CONSELHOS E OUVIDORIAS NA ÁREA DE SEGURANÇA E DE JUSTIÇA	A	2004	
RUBENS PINTO LYRA	A OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL	A	2003	
RUBENS PINTO LYRA	GESTÃO PARTICIPATIVA NO BRASIL: A ATUAÇÃO DOS CONSELHOS E OUVIDORIAS NA ÁREA DE SEGURANÇA E DE JUSTIÇA	A	2003	
RUBENS PINTO LYRA	EL OMBUDSMAN UNIVERSITÁRIO	A	2002	

	BRASILEÑO			
RUBENS PINTO LYRA	A EXPERIÊNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA E O INSTITUTO DA OUVIDORIA	A	2001	
RUBENS PINTO LYRA	O OUVIDOR UNIVERSITÁRIO	A	2000	
RUBENS PINTO LYRA	OUVIDORIAS PÚBLICAS: AS OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS	A	1997	
RUBENS PINTO LYRA	O OMBUDSMAN DE JOÃO PESSOA	A	1995	
BRUNO KONDER COMPARATO	AS OUVIDORIAS DE POLÍCIA NO BRASIL: CONTROLE E PARTICIPAÇÃO	T	2006	USP
MANOEL EDUARDO ALVES CAMARGO GOMES	O REGIME JURÍDICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS: CAUSALIDADE DE SENTIDO E ADEQUAÇÃO ESTRUTURO-FUNCIONAL	T	2000	UFSC
ANTONIO JOSÉ VEIGA ROLDÃO	O PERFIL PROFISSIONAL DO OMBUDSMAN NAS INSTITUIÇÕES DO BRASIL	D	1999	UH
CAMILA GONÇALVES DE MARIO	CIDADANIA E GESTÃO PARTICIPATIVA: O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS	D	2006	UNICAMP
LEONARDO ARAÚJO	POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS NO RIO DE JANEIRO: OUVIDORIA DE POLÍCIA E OUVIDORIA DE POLÍCIA UNIFICADA	D	2006	UFF
MARA DIAS PEREIRA	ATENDIMENTO AO CIDADÃO-TRABALHADOR EM UMA INSTITUIÇÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM SAÚDE: O DESAFIO DA GESTÃO DO TRABALHO DE OUVIDORIA INTERNA	D	2007	FIOCRUZ

GUSTAVO COSTA NASSIF	AS OUVIDORIAS PÚBLICAS: INSTRUMENTO DE APRIMORAMENTO DA DEMOCRACIA	D	2007	PUC-MG
MARCO AURÉLIO BASTOS	A OUVIDORIA PÚBLICA NO PARANÁ	M	2006	UNIBRASIL
INSTITUTO DE BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL	OUVIDOR MUNICIPAL: UM DEFENSOR DO POVO. O CASO CURITIBA	L	1987	
JULITA LEMBRUGER LEONARDA MUSUMECI IGNÁCIO CANO	QUEM VIGIA OS VIGIAS?	L	2003	
JOÃO ELIAS OLIVEIRA	CAMINHOS DA TRANSPARÊNCIA	L	2002	
JOÃO ELIAS OLIVEIRA	A OUVIDORIA NO BRASIL	L	2000	
OUVIDORIA DO ESTADO DA BAHIA	OUVIDORIA: UM MODELO PARA O ESTADO DA BAHIA	L	2003	
OUVIDORIA DE POLÍCIA DE MINAS GERAIS	A OUVIDORIA AGORA VAI FALAR	L	2004	
ADÍSIA SÁ FÁTIMA VILANOVA ROBERTO MACIEL	OMBUDSMAN- OUVIDORES	L	2004	
EDSON VISMONA	OUVIDORIA BRASILEIRA	L	2005	
FREDERICO LUSTOSA COSTA	A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO PARA A EFETIVIDADE DA AÇÃO PÚBLICA E PROMOÇÃO DA CIDADANIA	A	2006	
EDNA DELMONDES	POR QUE CRIAR OUVIDORIAS NOS TRIBUNAIS DE CONTAS?	A	2006	
LUIS ALBERTO OLIVEIRA GONÇALVES	PESQUISA E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA POLÍCIA: OUVIDORIA PROPOSITIVA	A	2005	
MANOEL EDUARDO GOMES	A INSTITUIÇÃO DO OMBUDSMAN NO CONTEXTO POLÍTICO E JURÍDICO BRASILEIRO	A	1998	

MANOEL EDUARDO GOMES	DO INSTITUTO DO OMBUDSMAN À CONSTRUÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL	A	2004	
MANOEL EDUARDO GOMES	REGIME JURÍDICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS: ELEMENTOS PARA UMA TIPOLOGIA	A	2005	
JOSÉ DE AMBROSIS PINHEIRO MACHADO	A FORMAÇÃO DAS OUVIDORIAS PAULISTAS	A	2004	
GUSTAVO COSTA NASSIF	OUVIDORIAS PÚBLICAS: UM NOVO MODELO DE GOVERNANÇA E DE DEMOCRACIA	A		
JOÃO ELIAS OLIVEIRA	OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA: EVOLUÇÃO DE UM MODELO ÚNICO	A	2005	
JOÃO ELIAS OLIVEIRA	A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ	A	2000	
JOÃO ELIAS OLIVEIRA	DEFENSOR DA CIDADANIA	A	1999	
ILANA TROMBKA	OUVIDORIA PARLAMENTAR. UMA PROPOSTA PARA O SENADO FEDERAL	A	2005	
FÁTIMA VILANOVA	A OUVIDORIA NO CEARÁ	A	2004	



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO CAMPUS I
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO E
CONTEMPORANEIDADE – PPGEduC**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESTA PESQUISA SEGUIRÁ OS CRITÉRIOS DA ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS CONFORME RESOLUÇÃO Nº
466/12 DO CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE.

I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome do Participante: ANDRÉ NAZARENO GUIMARÃES DE ANDRADE
 Documento de Identidade nº: 04127982-47 Sexo: F () M (X)
 Data de Nascimento: 09/08/1969
 Endereço: AV. LUIS VIANA, 6775 Complemento: _____
 Bairro: PARALELA Cidade: SALVADOR CEP: 41745-130
 Telefone: (71) 32068003 / (____) _____
(71) 99641.6943

II - DADOS SOBRE A PESQUISA CIENTÍFICA:

1. TÍTULO DO PROTOCOLO DE PESQUISA: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS
2. PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA
 Cargo/Função: M E S T R A N D A

III - EXPLICAÇÕES DO PESQUISADOR AO PARTICIPANTE SOBRE A PESQUISA:

O (a) senhor (a) está sendo convidado (a) para participar da pesquisa: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS, de responsabilidade da pesquisadora THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA, mestranda da Universidade do Estado da Bahia que tem como objetivo analisar o papel das ouvidorias no contexto universitário através das estratégias de atuação adotadas para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando pontos convergentes que auxiliem na potencialidade da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento. A realização desta pesquisa trará ou poderá trazer benefícios proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia , aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>

Assinatura

eficazes de planejamento. Caso aceite o Senhor(a) será ENTREVISTADO E ESTA ENTREVISTA SERÁ GRAVADA EM ÁUDIO, pela pesquisadora THAIS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA do curso de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade. Devido a coleta de informações o senhor não correrá riscos. Sua participação é voluntária e não haverá nenhum gasto ou remuneração resultante dela. Garantimos que sua identidade será tratada com sigilo e portanto o Sr(a) não será identificado. Caso queira (a) senhor(a) poderá, a qualquer momento, desistir de participar e retirar sua autorização. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.. Quaisquer dúvidas que o (a) senhor(a) apresentar serão esclarecidas pela pesquisadora e o Sr caso queira poderá entrar em contato também com o Comitê de ética da Universidade do Estado da Bahia. Esclareço ainda que de acordo com as leis brasileira o Sr (a) tem direito a indenização caso seja prejudicado por esta pesquisa. O (a) senhor (a) receberá uma cópia deste termo onde consta o contato dos pesquisadores, que poderão tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

V. INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA, PARA CONTATO EM CASO DE DÚVIDAS

PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA

Endereço: RUA DO PAU D'ARCO, CASA 6 **Telefone:** (71).99607-5284, **E-mail:** thaisurpia@gmail.com

Comitê de Ética em Pesquisa- CEP/UNEB Rua Silveira Martins, 2555, Cabula. Salvador-BA. CEP: 41.150-000. Tel.: 71 3117-2445 e-mail: cepuneb@uneb.br

Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP SEPN 510 NORTE, BLOCO A 1º SUBSOLO, Edifício Ex-INAN - Unidade II - Ministério da Saúde CEP: 70750-521 - Brasília-DF

V. CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO

Declaro que, após ter sido devidamente esclarecido pelo pesquisador(a) sobre os objetivos benéficos da pesquisa e riscos de minha participação na pesquisa **A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**, e ter entendido o que me foi explicado, concordo em participar sob livre e espontânea vontade, como voluntário consinto que os resultados obtidos sejam apresentados e publicados em eventos e artigos científicos desde que a minha identificação não seja realizada e assinarei este documento em duas vias sendo uma destinada ao pesquisador e outra a via que a mim.

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia , aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>

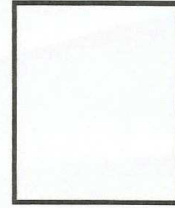
SALVADOR, 08 de junho de 2017.

[Assinatura]

Assinatura do participante da pesquisa

[Assinatura]

Assinatura do pesquisador discente
(orientando)



[Assinatura]

Assinatura do professor responsável
(orientador)

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia , aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO CAMPUS I
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO E
CONTEMPORANEIDADE – PPGEduC

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESTA PESQUISA SEGUIRÁ OS CRITÉRIOS DA ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS CONFORME RESOLUÇÃO N^o
 466/12 DO CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE.

I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome do Participante: Justine Pires Feneis
 Documento de Identidade n^o: 03.905.349.59 Sexo: F (x) M ()
 Data de Nascimento: 02/02/1971
 Endereço: Rua Silveira Martins, 9555 Complemento: Cobule
 Bairro: Cobule Cidade: Salvador CEP: 41150-000
 Telefone: (71) 347-2261/() /

II - DADOS SOBRE A PESQUISA CIENTÍFICA:

1. TÍTULO DO PROTOCOLO DE PESQUISA: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS
2. PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA
 Cargo/Função: M E S T R A N D A

III - EXPLICAÇÕES DO PESQUISADOR AO PARTICIPANTE SOBRE A PESQUISA:

O (a) senhor (a) está sendo convidado (a) para participar da pesquisa: A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS, de responsabilidade da pesquisadora THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA, mestranda da Universidade do Estado da Bahia que tem como objetivo analisar o papel das ouvidorias no contexto universitário através das estratégias de atuação adotadas para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando pontos convergentes que auxiliem na potencialidade da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento. A realização desta pesquisa trará ou poderá trazer benefícios proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia, aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>

eficazes de planejamento. Caso aceite o Senhor(a) será ENTREVISTADO E ESTA ENTREVISTA SERÁ GRAVADA EM ÁUDIO, pela pesquisadora THAIS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA do curso de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade. Devido a coleta de informações o senhor não correrá riscos. Sua participação é voluntária e não haverá nenhum gasto ou remuneração resultante dela. Garantimos que sua identidade será tratada com sigilo e portanto o Sr(a) não será identificado. Caso queira (a) senhor(a) poderá, a qualquer momento, desistir de participar e retirar sua autorização. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.. Quaisquer dúvidas que o (a) senhor(a) apresentar serão esclarecidas pela pesquisadora e o Sr caso queira poderá entrar em contato também com o Comitê de ética da Universidade do Estado da Bahia. Esclareço ainda que de acordo com as leis brasileira o Sr (a) tem direito a indenização caso seja prejudicado por esta pesquisa. O (a) senhor (a) receberá uma cópia deste termo onde consta o contato dos pesquisadores, que poderão tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

V. INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA, PARA CONTATO EM CASO DE DÚVIDAS

PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: THAÍS DEIRÓ URPIA LASSE OLIVEIRA

Endereço: RUA DO PAU D'ARCO, CASA 6 **Telefone:** (71).99607-5284, **E-mail:** thaisurpia@gmail.com

Comitê de Ética em Pesquisa- CEP/UNEB Rua Silveira Martins, 2555, Cabula. Salvador-BA. CEP: 41.150-000. Tel.: 71 3117-2445 e-mail: cepuneb@uneb.br

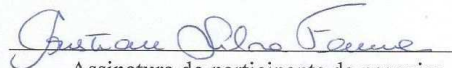
Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP SEPN 510 NORTE, BLOCO A 1º SUBSOLO, Edifício Ex-INAN - Unidade II - Ministério da Saúde CEP: 70750-521 - Brasília-DF

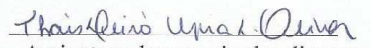
V. CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO

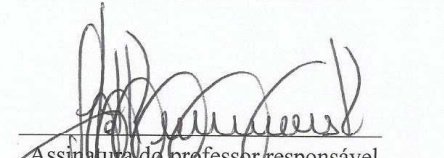
Declaro que, após ter sido devidamente esclarecido pelo pesquisador(a) sobre os objetivos benefícios da pesquisa e riscos de minha participação na pesquisa **A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE INTERLOCUÇÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**, e ter entendido o que me foi explicado, concordo em participar sob livre e espontânea vontade, como voluntário consinto que os resultados obtidos sejam apresentados e publicados em eventos e artigos científicos desde que a minha identificação não seja realizada e assinarei este documento em duas vias sendo uma destinada ao pesquisador e outra a via que a mim.

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia , aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : [http](http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil)
<http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>

SSA, 05 de julho de 2017.


Assinatura do participante da pesquisa


Assinatura do pesquisador discente
(orientando)


Assinatura do professor responsável
(orientador)

Pesquisa submetida ao Comitê de ética em pesquisa com seres Humanos da Universidade do estado da Bahia, aprovado sob numero de parecer: _____ em _____, consulta disponível no link : <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil>



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO – CAMPUS I
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
E CONTEMPORANEIDADE – PPGEduC

A presente entrevista é parte da pesquisa A FUNÇÃO DA OUVIDORIA NO CONTEXTO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS que tem por objetivo Analisar o papel das ouvidorias no contexto universitário através das estratégias de atuação adotadas para o fortalecimento da cidadania e aperfeiçoamento democrático, em instituições públicas e privadas, destacando pontos convergentes que auxiliem na potencialidade da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, proporcionando a adoção de métodos e técnicas mais eficazes de planejamento. Para tanto faremos uso também de objetivos específicos como compreender a missão e os processos formativos educacionais da Universidade às comunidades; pesquisar a função e o papel do Setor de Ouvidoria de duas Universidades de Salvador, a partir dos conteúdos dirimidos pelos sujeitos da comunidade acadêmica; Investigar a relação Universidade x Ouvidoria no estabelecimento do diálogo.

A pesquisa é realizada pela discente do Programa de Pós-graduação em Educação e Contemporaneidade - PPGEduC, sob a orientação da Professora Doutora Tânia Maria Hetkowski, que se comprometem a preservar a privacidade sujeitos da pesquisa cujos dados serão coletados através de entrevistas e concordam, com a utilização dos dados única e exclusivamente para execução do presente projeto. Roteiro da entrevista:

1. Qual sua formação inicial?
2. Qual seu vínculo com a IES?
3. Há quanto tempo? e há quanto tempo na ouvidoria?
4. Possui algum Curso ou formação na área de ouvidoria?
5. Você poderia definir o que é “Ouvidoria” numa IES?
6. Qual a importância da ouvidoria dentro do contexto organizacional?
7. Quais são as atribuições de um ouvidor dentro de uma IES, na qual envolve especialmente alunos, professores, técnicos e gestores?
8. Quais as exigências da IES em relação a Ouvidoria?
9. Qual é o papel da Ouvidoria na sua Instituição de Ensino Superior?
10. Como os sujeitos da IES percebem a Ouvidoria? Em que situação procuram esse serviço?
11. Em resumo, como se dá o processo de apuração de casos e situações que chegam à ouvidoria?
12. A Ouvidoria atua no aprimoramento dos processos internos da IES? Como?

13. Quais as estratégias empregadas pela ouvidoria dentro da organização partindo das informações recebidas na ouvidoria?
14. Como é conduzida a mediação quando alguém (aluno ou professor) procura os serviços da sua Ouvidoria?
15. Você considera que a ouvidoria recebe mais reclamações e conflitos? Ou mais críticas e sugestões? Fale um pouco como isso acontece.
16. Como você avalia a Ouvidoria da sua IES?
17. Como os gestores têm reagido às solicitações demandadas pela ouvidoria?
18. A instituição tem “ouvido” a ouvidoria, ou seja, a ouvidoria é utilizada de forma eficiente e eficaz? Comente.
19. Quais ações são desenvolvidas para a promoção da ouvidoria dentro da IES?
20. Em que pontos, especificamente, podem ser observados resultados de ações da ouvidoria, em outras palavras, quais avanços e impactos são resultados direto da atuação da ouvidoria?

Salvador - BA,