

# **OUVIDORIA NA UECE: INSTRUMENTO DE CIDADANIA<sup>1</sup>**

Maria de Fátima Veras Vilanova<sup>2</sup>

Nivânia Menezes Amâncio

Wedja Bezerra de Souza

José Ricardo Maurício de Alencar

## **INTRODUÇÃO**

A Universidade Estadual do Ceará (UECE) criou, através de Portaria, a função de Ouvidor, implantando a ouvidoria na Instituição, em 22 de maio de 1997. O instrumento originou-se de proposta apresentada pela autora deste artigo, ao então candidato e atual reitor, Prof. Manassés Claudino Fonteles, e ao grupo que o apoiava, tendo sido incluída no Programa de Gestão: Administração, Ciência e Cultura (1996-2000).

A instalação da Ouvidoria na UECE foi precedida de um levantamento sobre as experiências desenvolvidas nas Universidades Federais do Espírito Santo (UFES), Rio de Janeiro (UFRJ) e de Brasília (UNB), além da participação da ouvidora em mesa redonda, promovida pelo Jornal O Povo, mensalmente, durante o período de agosto a dezembro de 1996, que reuniu ouvidores de diversas instituições. O resultado desses encontros foi a elaboração de um estatuto para o funcionamento das ouvidorias e a instalação da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO- Seção Ceará)<sup>3</sup>.

A elaboração deste artigo, destinado à apresentação no I Encontro Nacional de Ouvidorias Universitárias (16 a 18/06/99), promovido pela Universidade Federal da Paraíba (UFPb), com organização do Prof. Rubens Pinto Lyra, seu ouvidor, coincide com os dois anos de ouvidoria na UECE. Nesse período, promoveu-se uma ampla divulgação sobre o seu significado e funcionamento, junto aos professores, funcionários, estudantes e comunidade externa, através de palestras, de artigos de jornal, guias de matrículas, de folhetos afixados no Campus universitário, e de “mosquito” afixado nos contra-cheques dos servidores. A

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no I Encontro Nacional de Ouvidorias Universitárias, promovido pela Universidade Federal da Paraíba (UFPb), em João Pessoa, no período de 16 a 18 de junho de 1999.

<sup>2</sup> Ouvidora da UECE.

<sup>3</sup> A ABO-Seção Ceará foi instalada em 19 de dezembro de 1996, tendo assumido a presidência, nos dois primeiros mandatos, a Profª. Adísia Sá.

ouvidoria foi acionada, em dois anos, por mais de 500 (quinhentos) usuários, revelando-se altamente significativa para o acolhimento das demandas da comunidade, tais como reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Além disso, tem contribuído para o conhecimento aprofundado dos problemas da Instituição, como canal de informação, instrumento de mediação entre os diversos setores e a Administração Superior, e como crítico interno, visando ao aperfeiçoamento contínuo e elevação da credibilidade da UECE, pela correção de distorções e de fontes de injustiças. Nesses dois anos, a ouvidoria revelou-se uma instância fundamental de *feedback* para a Administração Superior, propiciando a detecção de gargalos institucionais, que seria difícil localizar sem a participação direta da comunidade. Com o instituto da ouvidoria, torna-se possível apreender a complexidade da Instituição- que atende a mais de 15 mil estudantes, reunindo 822 professores e 540 funcionários efetivos- contribuindo para sintonizar as ações de seus gestores com os anseios da comunidade.

MENANDRO *et. al.* (1995: 1) discorre sobre a importância do instituto da ouvidoria, em face à complexidade da instituição universitária, nos seguintes termos:

*Numa instituição universitária convivem interesses múltiplos e uma grande diversidade de atividades específicas, cuja compreensão nem sempre é imediatamente captável pelos que atuam em outros setores. As próprias finalidades da instituição são diversificadas (ensino, pesquisa, formação de pesquisadores, extensão, prestação de serviços, atendimento comunitário, promoção cultural). Diante deste quadro é evidente que a detecção de problemas e o encaminhamento de soluções para cada setor particular está fora do alcance de qualquer indivíduo ou de qualquer grupo limitado de indivíduos (como aquele que constitui a administração central de uma instituição universitária, ou aquele que constitui um Conselho Superior da instituição).*

A ouvidoria propicia, pois, um olhar invasivo do sistema universitário, tornando-o controlável socialmente, contribuindo, a longo prazo, para o desenvolvimento de uma cultura de transparência, permitindo que o exercício da democracia saia do âmbito do discurso para o da prática cotidiana. Ao mesmo tempo, a comunidade pode aferir o nível de compromisso da Administração Superior, através do *feedback*, propiciado pela ouvidoria, sobre o acolhimento de suas demandas.

## **1. DIFERENÇA ENTRE O INSTITUTO DO OMBUDSMAN E O DA OUVIDORIA**

O instituto do *ombudsman* distingue-se do da ouvidoria, porque ele é :

*Basicamente um instituto do direito administrativo, de natureza unipessoal e não-contenciosa, funcionalmente autônomo e formalmente vinculado ao Legislativo, destinado ao controle da administração e, nessa condição, voltado para a defesa dos direitos e legítimos interesses da população* (GOMES, 1996: 121).

Segundo GOMES (*ibidem*), as ouvidorias brasileiras, por sua vez, na sua maioria, "estão constituídas na forma de órgãos do Poder Executivo", representando mecanismo de controle interno ou interorgânico, da administração pública. O instituto do *ombudsman*, ao contrário, constitui-se num instrumento de controle externo, ou intraorgânico, a partir do Poder Legislativo. Outra característica que diferencia o *ombudsman* da ouvidoria é que ele baseia a sua autonomia e independência na fixação da duração do mandato, no estabelecimento de regras para cassação, e proibição do exercício de atividade política. A vinculação ao Parlamento refere-se ao estabelecimento de princípios e diretrizes de funcionamento, ao ato de nomeação e cassação nos termos da lei, e à exigência de apresentação de relatório de atividades. O Parlamento não interfere no conteúdo do trabalho do *ombudsman*, sendo este plenamente autônomo "para fiscalizar todos os órgãos e agentes da administração direta e indireta, incluindo a administração da justiça e das Forças Armadas " (GOMES, *op. cit.* p. 122). Além disso, o instituto do *ombudsman* distingue-se das ouvidorias brasileiras por sua localização institucional, geralmente, situada no alto da estrutura administrativa, conferindo-lhe poderes superiores, inclusive, o de interpelar o rei, nos regimes monárquicos (GOMES, *op. cit.* p. 123).

A independência e autonomia das ouvidorias, por sua vez, seria muito relativa, tendo em vista que os seus titulares exercem cargo em comissão, sendo demissíveis *ad nutum*. O êxito do trabalho dos ouvidores dependeria de fatores subjetivos, como independência, nível de entrosamento governamental etc. (GOMES, *op. cit.* p. 122).

No Ceará, a Ouvidoria Geral do Estado foi criada por projeto de lei do governador Tasso Jereissati, em 15 de maio de 1997, tendo como objetivos:

*A prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade dos atos da administração pública. [Além disso, visa] estabelecer a defesa dos direitos individuais e coletivos contra quaisquer atos e omissões cometidas pela administração pública. Cabe à ouvidoria a defesa dos direitos humanos e o aperfeiçoamento do exercício da cidadania, com base em um processo educativo* (FRANÇA, 1997, p. 7- A).

A Prefeitura Municipal de Fortaleza também dispõe do instituto da ouvidoria, criado através do Decreto 8.020, de 31 de julho de 1989, tendo passado, no bojo da reforma

administrativa<sup>4</sup> do prefeito Juraci Magalhães, do Gabinete do Prefeito para o Núcleo de Comunicação com os Movimentos da Sociedade. Seus objetivos são: “receber sugestões da sociedade e propor mudanças na administração pública”, além de agir “como mediador entre o poder público e a sociedade”. Ainda nas palavras do Ouvidor Geral, Homero Arruda: "Nossa função é sentir o clamor da população, trabalhar essa realidade e levar as reivindicações aos gerentes dos serviços públicos" (ALMEIDA, 1997, p. 4A).

Ambas as ouvidorias constituem órgãos do Poder Executivo e, por isso, têm recebido críticas, como as seguintes, divulgadas na imprensa local :

*Uma ouvidoria dependente do Poder Executivo, malgrado o bom propósito de instituí-la, tende a transformar-se em mais uma função burocrática* (CAVALCANTE, 1997, p. 7 A).

*Sem garantia [de mandato fixo], como poderá o ouvidor garantir o direito alheio* (PORTO, 1997, p. 7 A).

Apesar do questionamento quanto à autonomia e independência das ouvidorias, em face à forma como estão constituídas, não deixa de ser um passo importante a criação das mesmas, no sentido do aperfeiçoamento democrático do país. Há que se considerar as enormes resistências, na própria Assembléia Nacional Constituinte de 1988, quanto à inclusão do instrumento no ordenamento jurídico brasileiro, sugerida pela Comissão dos Notáveis, e que acabou por ser descartada.

Mesmo com as limitações apontadas, a própria imprensa reconhece o ombudsmato como um dispositivo importante “para a profilaxia da cultura autoritária, herdada do colonialismo ibérico” (Editorial, O Povo, 20 dez. 1996).

O *Ombudsman*/ ouvidor contribui, pois, para preencher as lacunas da democracia representativa, fornecendo elementos da democracia participativa, através da participação direta dos cidadãos na gestão pública, propiciando a transparência e o desenvolvimento de uma cultura de cidadania.

As ouvidorias universitárias, do mesmo modo, apresentam limitações, como serão descritas a seguir, mas representam mecanismo indispensável de democratização e de controle social, revelando o amadurecimento político das instituições e da sociedade.

---

<sup>4</sup> Lei nº 8.000, de 29 de janeiro de 1997. Foram acrescidas outras funções à ouvidoria, através do Decreto 100/97, em seu cap. II, art. 7.

## 2. AS OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

A primeira proposta de ouvidoria universitária de que se tem notícia, no país, foi divulgada em 1990, pelo professor Rubens Pinto Lyra, em artigo publicado na imprensa paraibana. Nele, consubstanciava-se a função do instituto, o papel do ouvidor, a forma de escolha do mesmo e o tempo de mandato:

*[cabe] ao ouvidor receber queixas e sugestões, reclamações e denúncias sobre o desempenho dos serviços da universidade e encaminhá-las acompanhadas de parecer, aos órgãos competentes. Estes disporiam de tempo limitado para responder ao ombudsman, sob pena de responsabilidade(...) [o ouvidor] não teria qualquer poder decisório e sim o poder irrestrito de encaminhar e debater toda matéria que fosse submetida a sua apreciação, bem como formular sugestões e críticas aos diversos níveis e setores da administração universitária. O ombudsman teria mandato de 2 anos e seria eleito pelos colegiados superiores da instituição, seja por eleição direta (LYRA, 1990, apud LYRA, 1996: 131).*

A primeira universidade a criar uma ouvidoria foi a Federal do Espírito Santo, em 1992, vindo, em seguida, a de Brasília (UNB), em 1993; e a Estadual de Londrina (UEL), em 1994. Em 1996, foram criadas as das Universidades Federais de Santa Catarina (UFSC), Juiz de Fora (UFJF) e Rio de Janeiro (UFRJ) (LYRA, 1996: 132). Em 1997, foi criada a ouvidoria da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e, em 1999, a da Universidade Federal da Paraíba (UFPb). São cinco ouvidorias em universidades federais e duas, em estaduais. A ouvidoria da UNB foi desativada (Rubens Pinto Lyra, 1999, informação pessoal).

Criar uma ouvidoria não é um empreendimento fácil. Constatam-se resistências sérias como as enfrentadas por reitores na Universidade Federal da Paraíba, tendo o seu idealizador, Prof. Rubens Pinto Lyra, levado 9 (nove) anos de luta para que a proposta fosse, finalmente, aprovada pelo Conselho Universitário, na segunda gestão do reitor, Jader Nunes de Oliveira (Rubens Pinto Lyra, 1999, informação pessoal). Semelhante resistência verificou-se na Universidade Federal de Santa Catarina, cuja primeira proposta datou de 1984, após, portanto, 12 (doze) anos, no segundo mandato do reitor, Rodolfo Pinto da Luz. Na Paraíba, o reitor teria alegado “resistências” nunca explicitadas. Em Santa Catarina, argumentava-se que:

*[a] ouvidoria poderia esvaziar a força de representação das entidades de classe na medida em que o ombudsman atraísse para a sua órbita o encaminhamento e a resolução das reivindicações da comunidade universitária (LYRA, 1996: 130).*

Na Universidade Estadual do Ceará (UECE), esboça-se a resistência de uns poucos setores, de forma mais explícita, ao questionarem o porquê da criação de mais uma

instância na universidade, quando, no seu entendimento, já existem tantas outras que podem atender à comunidade; quando recusam-se a prestar informações à ouvidoria, ou quando procuram intimidar a ouvidora, ameaçando-a com os desdobramentos jurídicos de algumas reclamações. Alguns professores vêem a ouvidoria como um instrumento a favor dos estudantes, outros como o “barra-pesada”<sup>5</sup>, enquanto os estudantes a vêem com o “DECON”<sup>6</sup> da Instituição. Na verdade, a ouvidoria não defende interesse de nenhuma categoria específica, “mas zela por todo e qualquer interesse compatível com o cumprimento das finalidades estatutárias da universidade” (MENANDRO *et. al.*, 1997: 2), não tendo papel punitivo, nem investigativo, mas educativo.

Para divulgar mais o instituto da Ouvidoria na UECE, debatê-lo e captar o sentimento da comunidade universitária, quanto ao nível de satisfação com a sua criação, foi organizado um evento pela Ouvidoria, em 29/04/99, com o apoio do Gabinete do Reitor e Pró-Reitoria de Planejamento. Nele, apresentava-se uma rica discussão sobre as ouvidorias universitárias, como instrumento da democracia participativa (Rubens Pinto Lyra), sobre os

resultados de 2 (dois) anos de implantação da Ouvidoria na UECE (Fátima Vilanova), e sobre o papel do Ouvidor (Adísia Sá). O que se observou foi uma acolhida mais significativa pelo público externo, constituído por ouvidores de várias instituições, e representantes de 3 (três) outras universidades cearenses. A participação da comunidade universitária ficou muito aquém das expectativas, considerando-se o esforço despendido em divulgar o evento, o número de convites expedidos, principalmente, no tocante aos chefes de departamentos e coordenadores de cursos. Face ao ocorrido, não está descartada a hipótese de uma resistência silenciosa de professores e também de alguns funcionários. Isto, uma vez que a ouvidoria tem sido acionada, preponderantemente, pelos estudantes (em torno de 80%), com reclamações relativas ao desempenho insatisfatório de alguns professores (21,7 %) e de mau atendimento dos setores (9,7 %), por funcionários (vide Síntese Estatística do Relatório, em anexo).

Para avaliarmos melhor o que aconteceu, estamos programando uma maior aproximação com as diversas instâncias da Instituição, levando mais informação sobre a

---

<sup>5</sup> Referência pejorativa à ouvidoria, ao associar a sua imagem a de um programa popular de televisão, no qual são colocados frente a frente reclamantes e reclamados, utilizando-se fortes apelos sensacionalistas.

<sup>6</sup> Órgão de Defesa do Consumidor, do Ministério Público Estadual, de grande credibilidade junto à população.

ouvidoria, tentando desfazer mal-entendidos e buscando o apoio para um trabalho integrado, visando ao aprimoramento da UECE, e ao desenvolvimento de uma cultura de cidadania.

O momento decisivo da ouvidoria será o de sua inclusão oficial, no organograma da UECE, e no Plano de Cargos e Salários, por ocasião da conclusão do projeto de reforma administrativa, ora em estudo. Se tal inclusão acontecer, a UECE será a primeira ouvidoria a ser institucionalizada, uma vez que a sua existência nas demais universidades tem caráter informal, atribuindo-se a função de ouvidor a um dos assessores do reitor, mediante portaria, inexistindo a função nos Planos de Cargos e Salários dos Estados e da União.

Por orientação do professor Rubens Pinto Lyra, ouvidor da Universidade Federal da Paraíba (UFPb), a ouvidoria da UECE deverá ser uma instância autônoma e independente da reitoria, com titular eleito pelo Conselho Universitário, ao qual prestará contas, anualmente, com mandato de 2 (dois) anos, sendo demissível por deliberação de 2/3 do Colegiado. O ouvidor não fará parte da administração, mas deverá contar com o apoio da Administração Superior para a consecução de seus objetivos: ser um mediador; um crítico interno; exercer o controle social da instituição, a partir dos anseios e demandas da comunidade, na perspectiva do aperfeiçoamento democrático, através da participação; propiciar um mecanismo de descentralização e interface com os setores da Instituição.

## **2.1. OUVIDORIA DA UECE: RESULTADOS**

Em dois anos de funcionamento, a ouvidoria da UECE atendeu, de forma individual, a 327 usuários, e a outros 444, na forma de 10 abaixo-assinados. Do total de demandas (486), predominaram as reclamações, indicando o acerto da criação da ouvidoria para a canalização dos problemas da comunidade às instâncias superiores da universidade.

Em 1998, as reclamações representaram 70,6 % das demandas (248), vindo, em seguida, as sugestões (13,3 %), solicitações (10,5 %) e elogios (5,6 %). Observa-se que são os estudantes os que mais acionam a ouvidoria (em torno de 80 %), seja de forma direta ou através das caixas de sugestões<sup>7</sup> da Ouvidoria Geral do Estado, distribuídas nas unidades da

---

<sup>7</sup> A UECE faz parte do Programa Ouvidores da Casa, da Ouvidoria Geral do Estado, que reúne 58 órgãos da administração estadual. O material depositado nas caixas de sugestões é recolhido pela Ouvidoria Geral do Estado, sintetizado, e encaminhado para cada um dos órgãos para agilização de providências para o atendimento das demandas. Pelo teor das demandas existentes nas caixas de sugestões da UECE, percebe-se a preponderância de estudantes como demandatários.

UECE, na capital. Em seguida, vem a comunidade externa (6,8 %), com demandas relacionadas ao processo do vestibular; os professores (5,8 %) e funcionários (2,6 %).

O quadro de demanda da ouvidoria da UECE revela o acerto da Administração Superior ao criar o instituto, principalmente, no tocante à ausculta da classe discente, elo mais frágil do sistema universitário, e razão de ser da própria Instituição. Através das demandas estudantis, é possível acompanhar, no dia-a-dia, a qualidade das atividades-fins da universidade, sobretudo com relação à qualidade do ensino.

O instituto da ouvidoria propicia o *feedback*, aos órgãos superiores da universidade, dos que estão na base do sistema, ou seja, estudantes, professores, funcionários e comunidade externa, constituindo uma rica fonte de informações para a retroalimentação do sistema das atividades de planejamento institucional, no sentido da correção de rumos e sintonia com as reais necessidades da comunidade.

As principais reclamações referem-se à atuação dos professores (21,7 %), no tocante à falta de assiduidade e pontualidade, falhas na qualidade do ensino, relação conflituosa com alunos etc.; falta de professores em disciplinas (14,3 %); funcionamento das bibliotecas (9,7 %), e atendimento dos setores (9,7 %) (vide itens 5 e 8 da Síntese do Relatório).

É importante ressaltar que os usuários, ao registrarem suas reclamações, manifestam, de um modo geral, receio de represálias por parte dos reclamados, e enfatizam que o intuito da reclamação não é de prejudicar a ninguém. Por sua vez, o reclamado, ao tomar conhecimento da reclamação, via de regra, preocupa-se mais com a origem da reclamação, com o intuito de desqualificar o reclamante, do que com a solução do problema. São raros os que vêm a reclamação com um direito legítimo do cidadão, e como um *feedback* para a melhoria do seu trabalho. As reclamações, geralmente, são interpretadas como algo pessoal, que visam denegrir a imagem do reclamado, causando, muitas vezes, indignação, mesmo quando a reclamação é procedente.

As sugestões estão relacionadas, principalmente, com a infra-estrutura e equipamentos (27,2 %), ao quadro de professores (18,2 %) e aos cursos (21,2 %), revelando o interesse da comunidade universitária com a melhoria da Instituição.



A comunidade busca a ouvidoria com solicitações de informações e serviços relacionados aos cursos (9), relativas aos processos de pagamento e gratificações (5), relativas a cursos e concursos (5) etc.. O que se observa é que a ouvidoria constitui um espaço para onde se dirigem aqueles que não dispõem de informações suficientes sobre o funcionamento da universidade, os que não resolveram suas dificuldades junto aos setores aos quais se dirigiram, e os que acreditam ser a ouvidoria o caminho mais ágil e seguro de atendimento.

A comunidade também tem encaminhado elogios (14) a funcionários, à Administração Superior e aos professores, fato que tem surpreendido a alguns, contribuindo para desfazer a imagem de que a ouvidoria só trata de reclamações.

Os usuários acionam a ouvidoria por fax<sup>8</sup> (35,6 %), pessoalmente (32,5 %) e por telefone (27,7 %), sendo, ainda, mínimo a utilização do correio eletrônico (1,1 %).

As demandas são registradas em formulário específico (vide em anexo), no qual constam a identificação do usuário, espaço para o registro das demandas e para os encaminhamentos. Após examinar o conteúdo das demandas, entra-se em contato com o responsável pelo setor com o qual a demanda está relacionada, para identificação do mesmo sobre o assunto, visando ao esclarecimento, obtenção de informações e sugestão de providências. Quando o assunto é mais complexo, ou quando o setor acha mais conveniente, convida-se o reclamado a comparecer à ouvidoria para o esclarecimento do objeto da reclamação. Os usuários são, então, informados sobre as providências e estimulados a voltar à ouvidoria, caso os problemas persistam.

É importante ressaltar que a ouvidoria guarda sigilo não só dos reclamantes, mas sobre os reclamados, não tendo o seu trabalho nenhum caráter punitivo, mas educativo, no sentido do desenvolvimento de uma cultura de cidadania, em que se perceba a importância de respeitar os direitos de cada um, e de se cumprir os deveres.

O índice de resolatividade das reclamações tem sido bastante animador, seja na forma de processos resolvidos (40,5 %) ou de processos em andamento (44,5 %). Neste último caso, as soluções envolvem encaminhamento mais demorado, seja por razões estruturais, financeiras, e de maior complexidade. É importante registrar, também, que o

---

<sup>8</sup> Demandas oriundas das Caixas de Sugestões da Ouvidoria Geral do Estado.

percentual de reclamações improcedentes é pequeno (5,2 %), e que, nesses casos, a ouvidoria contribui para desfazer mal-entendidos, levando mais informações para a comunidade.

A ouvidoria da UECE tem conseguido atender, de forma significativa, às solicitações dos usuários, na forma de processos resolvidos (61,8 %), principalmente, por constituir-se em fonte de informação e de mediação junto aos setores; carências estas já detectadas no planejamento estratégico da Instituição, e que a ouvidoria vem suprindo a contento.

Nos 2 (dois) anos de funcionamento da ouvidoria na UECE, observaram-se algumas melhorias, tais como: no atendimento dos setores, no funcionamento das bibliotecas, nas condições das salas de aula e no restaurante universitário. Observou-se, também, uma maior segurança dos usuários quanto ao sigilo da ouvidoria, a presença de usuários fiéis e a propaganda boca-a-boca, além de um maior retorno dos setores aos escritórios da ouvidoria.

### **2.1.1. Pontos importantes detectados no funcionamento da UECE**

Observaram-se, ao longo de dois anos de funcionamento da ouvidoria da UECE, os seguintes problemas, que devem merecer uma reflexão da comunidade universitária, visando ao aperfeiçoamento da Instituição, quanto a sua democratização e exercício da cidadania:

1. Cultura institucional autoritária: o poder recusa-se a ser questionado. O reclamante é sempre mal visto, pendendo as observações sempre para a desqualificação do reclamante;
2. Preocupação com a origem da reclamação, e não com a solução do problema;
3. Falta de transparência institucional, dificultando informações aos interessados;
4. Falta de *interface* entre os setores acadêmicos e administrativos (“cada um por si e Deus por todos”);

5. Informações desencontradas nos setores, por falta de integração das chefias com os funcionários. Não há uma cultura de trabalho em equipe. Os funcionários não são estimulados para uma maior participação no dia-a-dia acadêmico e administrativo. Observa-se a cultura do “não sei informar”, “não é comigo”;

6. Falta de uma cultura de profissionalismo, no sentido de atender bem a todos, indistintamente, independentemente da posição de poder de cada um na Instituição;

7. Falta de um maior acompanhamento do trabalho dos professores lotados em outros departamentos;

8. Desconsideração das queixas dos estudantes quanto ao desempenho dos professores em sala de aula (para qualquer reclamação, a direção dos departamentos exige um abaixo-assinado, e mesmo assim, na maioria das vezes, não toma providências, revelando, no mínimo, desinteresse, ou corporativismo);

9. Dificuldade da Instituição para acompanhar o cumprimento das obrigações dos professores e sua relação com os alunos (relação conflituosa, comportamento anti-ético e emocionalmente desequilibrado, observando-se a dificuldade de afastar professores de sala de aula, mesmo em casos considerados graves);

10. Necessidade de criação de uma comissão permanente para apuração de denúncias graves (ninguém quer participar);

11. Problema de manutenção da infra-estrutura (deficiência no quadro de recursos humanos e de material necessário, esta última em face da morosidade no processo de compra e falta de planejamento de longo prazo).

## **BIBLIOGRAFIA**

- ALMEIDA, Beto. Ouvidor admite falta de comunicação entre executivo e sociedade. **O Povo**, Fortaleza, 28 de abril de 1997, Editoria de Política, p. 4A (Entrevista com Homero Arruda).
- CAVALCANTE, José Jerim. Ouvidoria, instituição independente. **O Povo**, Fortaleza, 13 de maio de 1997, Opinião, p. 7 A.
- FRANÇA, Socorro. Elo de ligação Estado-Sociedade. **O Povo**, Fortaleza, 13 de maio de 1997, Opinião, p. 7 A.
- GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. Do Instituto do Ombudsman à Criação da Ouvidoria Pública no Brasil. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **A Nova Esfera Pública da Cidadania**. João Pessoa: Editora Universitária/ UFPb, 1996, 8 p..
- LYRA, Rubens Pinto. Ouvidorias Públicas: As Ouvidorias Universitárias. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **A Nova Esfera Pública da Cidadania**. João Pessoa: Editora Universitária/ UFPb, 1996, 14 p..
- MENANDRO, Paulo Rogério et al.. **Ouvidoria na Universidade: Uma Inovação Acertada**. Vitória: 1995. 8 p..
- OMBUDSMAN: pedagogo do Direito. **O Povo**. Fortaleza, 20 de dez. 1996, Editorial, p. 6 A.
- PORTO, Jurandy. Ouvidor Geral: garantia para quem garante. **O Povo**, Fortaleza, 13 de maio de 1997, Opinião, p. 7 A.
- VILANOVA, Maria de Fátima Veras. **Ouvidoria na UECE: Seis Meses de Experiência**. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 1997, 15 p. (Trabalho apresentado no III Encontro Nacional de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), em Fortaleza, no período de 17 a 19 de dezembro de 1997).

# SÍNTESE DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UECE (JAN./DEZ./98)

## 1.SITUAÇÃO DE DEMANDA DA OUVIDORIA

Total de Demandatários - 191

Total de Abaixo-assinados - 04 (Total de demandatários – 225)

Total de Demandas - 248

Total de Ofícios Expedidos - 196

• <b>Reclamações</b> .....	175	(70,6%)
Estudantes.....	107	(61,1%)
Ouvidoria Geral.....	44	(25,2%)
Professores.....	09	(5,1%)
Comunidade Externa.....	08	(4,6%)
Funcionários.....	05	(2,8%)
Sem Identificação.....	01	(0,6%)
Prestador de Serviço.....	01	(0,6%)
• <b>Sugestões</b> .....	33	(13,3%)
Estudantes.....	17	(51,5%)
Ouvidoria Geral.....	15	(45,5%)
Comunidade Externa.....	01	(3,0%)
• <b>Solicitações</b> .....	26	(10,5%)
Estudantes.....	10	(38,5%)
Ouvidoria geral.....	10	(38,5%)
Comunidade Externa.....	04	(15,4%)
Professores.....	02	(7,6%)
• <b>Elogios</b> .....	14	(5,6%)
Estudantes.....	12	(85,8%)
Ouvidoria Geral.....	01	(7,1%)
Funcionário.....	01	(7,1%)
<b>TOTAL</b> .....	248	(100%)

## 2. SITUAÇÃO DE RESPOSTA ÀS DEMANDAS

### 2.1. Reclamações:

• Processos em Andamento.....	78 (44,5%)
• Processos Resolvidos.....	71 (40,5%)
• Improcedente.....	09 ( 5,2%)
• Não Compete.....	08 ( 4,5%)
• Informações Incompletas.....	07 ( 4%)
• Processos não Resolvidos.....	02 ( 1,3%)
TOTAL.....	175 (100%)

### 2.2. Sugestões:

• Sugestões em Andamento.....	28 (85 %)
• Sugestões Aproveitadas.....	03 ( 9%)
• Sugestões Inviáveis.....	02 ( 6%)
TOTAL.....	33 (100%)

### 2.3. Solicitações:

• Processos Resolvidos.....	16 (61,8%)
• Informações Incompletas.....	04 (15,3%)
• Em Andamento.....	04 (15,3%)
• Não Compete.....	02 ( 7,6%)
TOTAL.....	26 (100%)

### 2.4. Elogios:

• Processos Atendidos.....	14 (100%)
----------------------------	-----------

### **3.DEMANDATÁRIOS DA OUVIDORIA**

- Estudantes..... 97 (50,8%)
- Ouvidoria Geral..... 63 (33% )
- Comunidade Externa..... 13 (6,8%)
- Professores..... 11 (5,8%)
- Funcionários..... 05 (2,6%)
- Prestador de Serviço..... 01 (0,5%)
- Sem Identificação..... 01 (0,5%)

TOTAL..... 191 (100%)

### **4. FORMAS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDA**

- Fax.....68 (35,6%)
- Pessoalmente.....62 (32,5%)
- Telefone.....53 (27,7%)
- Ofício.....04 (2,1%)
- Internet.....02 (1,1%)
- Carta.....01 (0,5%)
- Matéria de jornal.....01 (0,5%)

TOTAL.....191 (100%)

## 5. TEOR DAS RECLAMAÇÕES

• Atuação dos professores.....	38 ( 21,7%)
• Falta de professores em disciplina.....	25 (14,3%)
• Funcionamento das bibliotecas.....	17 ( 9,7%)
• Mau atendimento dos setores.....	17 ( 9,7%)
• Sobre o processo de matrícula.....	09 ( 5,1%)
• De competência de outros órgãos.....	09 ( 5,2%)
• Condições dos banheiros.....	09 ( 5,2%)
• Comportamento agressivo e anti-ético.....	08 ( 4,6%)
• Atuação da Administração Superior.....	08 ( 4,6%)
• Outros.....	07 ( 4%)
• Condições das salas de aula.....	06 ( 3,4%)
• Dificuldade de comunicação por telefone.....	06 ( 3,4%)
• Falta de transparência.....	04 ( 2,3%)
• Funcionamento do Restaurante Universitário.....	03 ( 1,7%)
• Processo do vestibular.....	03 ( 1,7%)
• Sobre o funcionamento do DCE.....	03 ( 1,7%)
• Acesso às instalações da UECE.....	02 ( 1,1%)
• Cursos e concursos.....	01 ( 0,6%)
TOTAL.....	175 (100%)



## 6. TEOR DAS SUGESTÕES

• Infra-Estrutura e equipamentos.....	09 (27,2%)
• Relativas ao quadro de professores.....	06 (18,2%)
• Relativas aos cursos.....	07 (21,2%)
• Modernização dos Serviços da PROGRA.....	03 ( 9,1%)
• Relativas ao processo de inscrição no vestibular.....	02 ( 6,1%)
• Relativas às bibliotecas.....	02 ( 6,1%)
• Relativas ao Processo de matrícula.....	02 ( 6,1%)
• Critérios de Seleção.....	01 ( 3%)
• Relativas aos funcionários.....	01 ( 3%)
TOTAL.....	33 (100%)

## 7. O QUE MELHOROU EM RELAÇÃO A 1997

	1997	1998
• Atendimento dos setores.....	(12,9%)	(9,7%)
• Funcionamento das Bibliotecas.....	( 11%)	(9,7%)
• Condições das salas de aula.....	( 6,7%)	(3,4%)
• Restaurante Universitário.....	( 4,3%)	(1,7%)
• Maior segurança quanto ao sigilo da Ouvidoria		
• Usuários fiéis (propaganda boca-a-boca)		
• Resposta dos setores aos ofícios da Ouvidoria.		

## 8. TEOR DAS DEMANDAS (Detalhamento)

### 8.1. TEOR DAS RECLAMAÇÕES/setores relacionados:

- **Atuação dos professores**(Falta de assiduidade/Administração:1, Serviço Social:1, Computação:1, Geografia:1, Ciências Contábeis:2; Dificuldade de relacionamento com os alunos/Geografia:3, Ciências Biológicas:1; Dão pouco tempo de aula/CESA:1; Baixa qualidade do ensino/Ciências Contábeis:2, Administração:1; Falta de Didática/Física:1, Ciências Biológicas:1; Falha no sistema de correção de prova/Nutrição:1; Utilização excessiva de seminários:1; Imposição aos alunos para participarem de eventos:1; Falta de compromisso:1; Facilitação de “cola” em prova:1; Falta de ética/Serviço Social:1; Falta de divulgação de notas em tempo hábil/História:1; Falta de pontualidade/Pedagogia:1; Joga ponta de cigarro na sala de aula/Ciências Contábeis:1; Elevado índice de reprovação/Filosofia:1; Só comparecem em dia de pagamento:2; Desorganização dos cursos:1; Rasura no diário de classe prejudicando o registro de notas no Histórico Escolar:1; Realização de atividades fora do calendário estabelecido/Veterinária:2, Ciências Biológicas:2; Atraso no conteúdo das aulas/Veterinária:1; Mudança de horário para realização de prova/Ciências Biológicas:1; Falta de pontualidade/Ciências Biológicas:1, Computação:1)..... 38
- **Falta de professores em disciplinas** (Antropologia cultural/Geografia:1; Informática da educação/Pedagogia:1; Introdução à economia/Pedagogia:1; Metodologia do Ensino Fundamental/Pedagogia:1; Biologia Educacional/Pedagogia:1; Sociologia II:1; Direito e Legislação/Serviço Social:7; Sociologia do Nordeste/Serviço Social:5; História da Literatura Brasileira/História:1; Estrutura do Funcionamento do Ensino de 1º e 2º Graus/História:1; Indisponibilidade de professores para curso de férias/CESA:1; Falta de professor para turmas formadas/CESA:1; Antropologia Física:1; Informática:1; Matemática/Ciências Biológicas:1)..... 25
- **Funcionamento das Bibliotecas**(Demora para reinstalação de ventiladores:1; Falta de manutenção do acervo/CH:1; Carência de livros novos/Itaperi:1; Redução do horário de atendimento do setor de periódicos e jornais/Itaperi:1; Falta de acesso às estantes /Itaperi:1; Falta de organização dos fichários/Itaperi:2; Sujeira dos banheiros/Itaperi:3; Falta de manutenção dos aparelhos de ar condicionados/CH:1; Sujeira das mesas e cadeiras/Itaperi:2; Falta de ventilação:2; Atraso nos periódicos (Veja/Isto É)/Itaperi:1; Iluminação insuficiente:1)..... 17
- **Mau atendimento nos setores** (Biblioteca/CH:1; CEV:2; Funcionária do Mestrado em Saúde Pública:1; Biblioteca/Itaperi:5; Funcionária do Departamento de Biologia:1; Telefonista Geral:3; Funcionário da Prefeitura:1; Funcionário do Departamento de Geociências:1; Clínica de Pequenos Animais:1; Professor da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação:1)..... 17

- **Sobre o processo de matrícula**(Departamento fechado no horário de matrícula/História:1; Despreparo para a realização de matrícula/Serviço Social:2; Pedido de disciplina rejeitado/DEG:2; Falta de informações sobre os professores disponíveis para as disciplinas/Departamento de Filosofia:1; Falta do envio do histórico escolar no envelope de matrícula/PROGRAD:1; Erro no histórico escolar/DEG:1; Calendário tardio do início das aulas/Reitoria:1).....09
- **Competência de outros órgãos**(Sinalização de avenida/DETRAN:1; Iluminação de avenida/COELCE: 1; Redutores de velocidade em avenidas/DETRAN:1; Mau funcionamento do smart card/BEC:1; Sobre o baixo salário mínimo/Governo Federal:2; Contra a privatização:2; Solicitação de policiamento na área externa da UECE:1) .....09
- **Condições dos banheiros**(Problemas no forro/Itaperi:1; Obstrução dos chuveiros/Itaperi:2; Descargas danificadas/Deptos. Itaperi:1; Sujeira:1; Falta de papel e sabão:1; Torneiras com vazamento:1; Torneiras quebradas:1; Janelas dos banheiros quebradas:1).....09
- **Atuação da Administração Superior**(Falta de equipamento para laboratórios:1; Desorganização a respeito de concursos:1; Contratação de professor bolsista pelo caráter transitório dos mesmos:1; Atraso no pagamento das gratificações dos Chefes de Depto. e Coordenadores de cursos/IEPS:1; Falta de uma maior divulgação das informações sobre seleção para licenciatura breve/PROGRAD:1; Contratação desnecessária de professor bolsista:1; Atraso de pagamento nas bolsas da PRAE:1; Não recebimento de edital e gabarito de concurso:1)..... 08
- **Comportamento agressivo e anti-ético**(Aluno vítima de agressão física por funcionário/Depto. de Cartografia:1; Aluno vítima de agressão física e moral por outro aluno:1; Agressão verbal de um professor contra outro professor/Coordenação de matemática:1; De um funcionário em outro órgão:1; Falta de ética de Diretor com professor/FAVET:1; Funcionária vítima de agressão física e verbal:1; Prestadora de Serviço vítima de agressão verbal:1; Uso do carro de cliente por lavador:1)..... 08
- **Outros**(Falta de assiduidade de bolsista/DCE:1; Colocação de móveis velhos no pátio/CESA:1; Dificuldade para uso de computadores/Laboratório de Informática:1; Critérios injustos de distribuição de bolsas para alunos trabalharem com professores mestres e Doutores:1; Motorista transitando em alta velocidade no Campus da UECE:1; Barulho de TV e rádio:1; Realização de queimadas na entrada da UECE:1)..... 07
- **Condições das salas de aula**(Ventilador quebrado/Itaperi:2; Falta de ventilação/Itaperi:1; Cadeiras novas inadequadas:1; Falta de infra-estrutura nas salas do curso de Pós- Graduação em Filosofia:1; Falta de limpeza:1)..... 06
- **Dificuldade de comunicação por telefone**(Pós-Graduação:1; Retirada do aparelho nº19:1; CEV:1; Itaperi:3)..... 06

- **Falta de transparência**(CECITEC:1; Seleção de fiscais para vestibular/CEV:1; Quanto aos critérios de seleção para professor substituto/FAEC:1; Cursinho pré-vestibular da UECE:1).....04
- **Funcionamento do Restaurante Universitário**(Desorganização ao servir o almoço:1; Quantidade insuficiente de alimento:1; Suspensão do almoço para os estudantes no mês de julho:1).....03
- **Processo do vestibular**(Não aceitação de declaração de término de curso para isenção da taxa do vestibular/CEV:1; Poucas vagas ofertadas no vestibular/Reitoria:1; Negação da taxa de isenção/CEV:1)..... 03
- **Funcionamento do DCE**(Falta de informação sobre a questão das carteiras estudantis:2; Falta de assiduidade do bolsista do DCE:1)..... 03
- **Acesso às instalações da UECE**(Restrição à entrada no Campus do Itaperi aos sábados à tarde/Vice-Reitoria:1; Desorganização aos sábados na entrada da UECE/Vice-Reitoria:1).....02
- **Cursos e concursos** (Falta de oferta para disciplina de férias/História:1)..... 01

## 8.2. TEOR DAS SUGESTÕES/setores relacionados (Detalhamento)

- **Relativas à infra-estrutura e equipamentos**(Construção de passarelas entre prédios/Reitoria:1; Implantação de um posto de correios/Reitoria:2; Aproveitamento de uma das salas para implantação de um salão de jogos/Reitoria:1; Instalação de bebedouros nos prédios dos Deptos./Reitoria:1; Retirada dos jogos dos computadores/Reitoria:1; Trabalho de conscientização para conservação da infra-estrutura:1; Instalação de espelhos nos banheiros/Prefeitura:1; Colocação de calçamento para diminuir a poeira existente no Campus/Vice-Reitoria:1).....09
- **Relativas aos cursos** (Que cada curso tenha um supervisor pedagógico/Reitoria:1; Que a Universidade ofereça ensino de qualidade assegurando a conclusão do curso em tempo previsto/Reitoria:1; Fixação de cartazes com horário de expediente de funcionário e chefes dos Deptos. e Coordenadores:1; Entrega de carteiras estudantis pela Coordenação/Administração:1; Que seja ofertado curso de especialização no ensino de primeiro grau/Pedagogia:1; Adequação da grade curricular do curso de Português-Literatura:1/Letras; Mudança do horário do início das aulas no turno da manhã:1).....07
- **Relativas aos quadros de professores** (Que o professor avise aos estudantes quando precisar faltar/Pedagogia:1; Que sejam repostas as aulas quando o professor necessitar faltar/Pedagogia:1; Que os professores sejam avaliados semestralmente/PROPLAN:3; Que os professores façam chamada no meio da aula/CESA:1).....06
- **Modernização de serviços** (Envio do histórico escolar por fax/DEG:1; Disponibilização de informações para alunos via internet:1; Que o NECAD abra conta no BEC para recolhimento de taxa /NECAD:1).....03
- **Relacionadas ao processo de matrícula**(Fila única para a obtenção de material/Serviço Social:1; Fila única para assinatura nas disciplinas de estágio e TCC/Serviço Social:1).....02
- **Relacionadas à Biblioteca do Campus do Itaperi**(Realização de convênio da Biblioteca com editoras para obter doações de livros:1; Expedição de recibos no ato do pagamento de multas por atraso na devolução de livros/Reitoria:1).....02
- **Relacionadas ao processo de inscrição no vestibular**(Distribuição de fichas por ordem alfabética /CEV:1; Aumento do prazo de isenção da taxa no vestibular /CEV:1..... 02
- **Sobre critério de seleção**(Realização de prova para distribuição de bolsas aos estudantes para trabalhar com Professores, Mestres e Doutores/PRPGPq:1).....01
- **Relativas ao quadro de funcionários**(Avaliação semestral/DRH:1).....01

### 8.3. TEOR DAS SOLICITAÇÕES

- **Relacionadas aos cursos** (Transferência de curso - Pedagogia UNIFOR/Pedagogia UECE:1; Assinatura do Coordenador em folha de frequência de estagiária/Ciências Contábeis:1; Mudança do horário de disciplina:1; Ofertas de vagas para alunos do curso de informática:1; Orientação sobre readmissão após abandono:1; Cadeira de férias relativas aos Deptos./Sociologia:1; Sobre processos de arredondamento de notas:1; Aproveitamento de créditos:1; Informação Sobre seminário promovido pelo C.A. :1)..... 09

- **Relativas a Processos de Pagamento e Gratificações** (Sobre o pagamento de bolsistas no mês de janeiro:1; Por que é tão difícil liberar verbas para alguns Departamentos:1; Por que não é feito rodízio nos cargos comissionados:1; Por que ainda existe tanto paternalismo:1; Solicitação de pagamento por serviço prestado ao IPEC:1)..... 05

- **Relativas à Realização de Concurso e Seleção** (Critérios de aquisição para bolsa de Pesquisa, Estudo e Monitoria:1; Sobre concurso da SEDUC:1; Sobre o processo de publicação oficial de concursados:1; Sobre o concurso de Agente Carcerário:1; Informação sobre os critérios de concurso para especialização em Informática na Educação:1)..... 05

- **Outros** (Emprego para estudante de Filosofia:1; Uso restrito da Biblioteca do núcleo de Filosofia:1; Se a CEV ainda faz parte da UECE, pois precisa de mudança total:1; Isenção de 50% por ocasião da segunda inscrição no vestibular/CEV:1; Informação sobre concessão de passagem para o EREGENE, concedida pela Assembléia Legislativa:1)..... 05

### 8.4. TEOR DOS ELOGIOS

- **Relativos a Votos de Congratulações** (A funcionários do Depto. de História:2; À Administração Superior:1; À Ouvidoria:1; Ao Coordenador do curso de História:1; Aos professores do curso de Geografia:1; A funcionária da PROEX:1; A professora do Depto. de Ciências Contábeis:1; A professor do curso de Veterinária:1; Iniciativa de criação da Ouvidoria:1; À Reitoria pela obtenção de sessenta bolsas para Professores, Mestres e Doutores:1; Ao curso de enfermagem:1; A Diretora do Restaurante Universitário:1; A funcionários do R.U.:1)..... 14



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

**OUVIDORIA**

**NOME:** .....  
**PROFESSOR:** ( )      **ALUNO:** ( )      **FUNCIONÁRIO:** ( )  
**OUTROS (especificar):** .....  
**CURSO/SETOR:** .....  
**ENDEREÇO:** .....  
**CEP:** .....      **TELEFONE/FAX:** .....  
**DATA:** .....      **HORA:** .....      **N.º REGISTRO:** .....

**RECLAMAÇÃO - SUGESTÃO - ELOGIO**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
**ASSINATURA DO INTERESSADO.**

**PROVIDÊNCIAS:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**RESULTADO:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**DATA:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ASSINATURA DO OUVIDOR**

**PARECER DO INTERESSADO:**

.....  
.....  
.....  
.....



