

## CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

*ALZIRA LOBATO\**

### I - INTRODUÇÃO

Após a Constituição de 1988 vários mecanismos de controle social foram criados, dentre eles as Ouvidorias, que surgem dando voz aos usuários, envolvendo-os num processo de participação da vida das instituições, no intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A partir dos anos 90 verificamos o desenvolvimento de Ouvidorias no interior das Universidades brasileiras como instrumento de comunicação entre a comunidade e a instituição.

No Estado do Rio de Janeiro a primeira Universidade pública a criar uma Ouvidoria foi a Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, em 2000, através do Ato Executivo de Decisão Administrativa nº 002/REITORIA/2000 de 10/02/2000.

A Ouvidoria é um órgão promotor do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa e sendo instância autônoma visa contribuir para um melhor funcionamento da Universidade, na medida em que cria condições para que a comunidade reivindique seus direitos.

Nosso público-alvo são os usuários da comunidade interna e externa à UERJ a saber:

- Comunidade Interna - docentes, funcionários técnico-administrativos e estudantes de todos os campi regionais;
- Comunidade Externa - prestadores e usuários dos serviços da Universidade incluindo os cidadãos que encaminham demandas junto à Ouvidoria Geral do Estado - Programa Fala Cidadão - diretamente vinculado ao Gabinete da Governadora do Estado do Rio de Janeiro.

Para a realização de seu trabalho o Ouvidor, se apresenta como um "crítico interno" ao ter acesso aos problemas do cotidiano institucional, a partir das demandas que lhes são encaminhadas de: Reclamação, Denúncias, Informação, Orientação, Sugestão e Elogio apresentando soluções, contando com o envolvimento dos setores da Universidade como parceiros que tem co-responsabilidade no encaminhamento de respostas às solicitações que chegam à Ouvidoria.

A Ouvidoria tem importante função de avaliar o funcionamento de todos os setores da Universidade, sugerindo medidas que venham a garantir a melhoria do desempenho institucional.

Atualmente a Ouvidoria da UERJ encontra-se em sua segunda gestão, tendo a seguinte composição: 1 Ouvidora, 2 assessores, 1 funcionário administrativo e 1 estagiária do Curso de Serviço Social.

Concebemos as ouvidorias universitárias como espaços sócio-educativos que tem características semelhantes aos espaços de atuação do Serviço Social, quando percebidos como espaços de participação social. (Nunes, 2001)

Assim sendo, a Ouvidoria da UERJ, tem características de ser um espaço sócio-educativo que busca inserir o usuário na dinâmica institucional, como sujeito do processo de democratização das relações institucionais.

De acordo com Lyra (2000) o Ouvidor Universitário no exercício de sua função de mediador "coloca em prática um processo de resgate da cidadania no âmbito da comunidade acadêmica, criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir os seus direitos" (p.126-127).

Pelas características de seu trabalho, cabe ao Ouvidor, desenvolver diagnósticos institucionais, sugerir e recomendar pareceres sobre as necessidades de mudanças nos procedimentos e normas institucionais que visem ao aperfeiçoamento da universidade.

## **II - DAS DEMANDAS DO ANO DE 2004:**

Ao longo do primeiro ano de nossa gestão, finalizamos com 392 atendimentos. Vejamos o quadro das manifestações encaminhadas à Ouvidoria no referido ano.

### **DEMANDAS ENCAMINHADAS À OUVIDORIA, POR MANIFESTAÇÃO, DE JANEIRO DE 2004 A DEZEMBRO DE 2004**

<b>MANIFESTAÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>223</b>	<b>56,88</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>48</b>	<b>12,25</b>
<b>ORIENTAÇÃO</b>	<b>38</b>	<b>9,70</b>
<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>33</b>	<b>8,41</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>17</b>	<b>4,34</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>14</b>	<b>3,57</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>19</b>	<b>4,85</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100</b>

Analisando o quadro das demandas, percebemos que as manifestações majoritárias de todos os segmentos que se reportaram ao nosso Setor foram as Reclamações (56,88%). Esse dado é interessante, pois vem corroborar com a

literatura sobre Ouvidorias no Brasil, que nos informa serem as Reclamações "matéria-prima" ou a "razão de ser" das Ouvidorias.

A nosso ver é importante que tenhamos em mente que Reclamar é uma forma de participar da gestão da coisa pública, que é criada para o atendimento de demandas coletivas, como é o caso da nossa Universidade, que é pública, e busca oferecer aos nossos usuários uma educação de qualidade.

Em segundo lugar as manifestações que mais nos chamaram atenção foram o bloco das: Solicitações, Orientações e Informações que totalizaram 30,36%. Esse dado, por um lado, demonstra um certo desconhecimento do público que utiliza os serviços da Universidade quanto ao local e função de nossos Setores, sejam eles acadêmicos ou administrativos, mas também sinaliza dificuldades de acesso aos Setores já referidos.

As Denúncias recebidas totalizaram 4,34% das manifestações. Apesar de não ser um percentual expressivo, o que nos chamou atenção foi o fato de que, a maioria dessas manifestações vieram sob forma de anonimato. Embora, em nossa sociedade estejamos sendo estimulados a denunciar, tendo em vista o fenômeno da violência no nosso cotidiano, percebemos que precisamos democratizar as relações em todos os espaços institucionais, para que todos os segmentos possam expressar-se sem medo de represálias, pois só assim enfrentaremos os resquícios de autoritarismo que ainda presenciamos, de modo geral, nas relações em nossa sociedade.

As manifestações de Sugestão (3,57%) se comparadas às Reclamações, ainda representam um percentual pequeno, o que a nosso ver, demonstra uma participação tímida de nossos usuários quando se trata de apresentar propostas para a melhoria dos serviços na Universidade.

Quanto aos elogios (4,85%) percebemos que, o percentual baixo, reflete um dado da cultura institucional, ou seja, não temos o hábito de elogiar os Setores e seus funcionários, quando tudo vai bem. Acreditamos que, se esta cultura não é modificada, ela contribui para um processo de desmotivação dos sujeitos institucionais que investem, através de suas práticas na melhoria dos serviços oferecidos pela Universidade.

Apostando na possibilidade de mudanças nesta cultura institucional, no ano de 2004, por ocasião da semana da UERJ SEM MUROS, a Ouvidoria, fez uma pesquisa de opinião, junto aos usuários que participaram da Feira de Prestação de Serviços, recolhendo Sugestões e Elogios. O resultado foi encaminhado aos setores citados que manifestaram satisfação pelo reconhecimento do trabalho que realizaram.

Outro objetivo da pesquisa em questão foi mostrar aos usuários que, tanto Elogios como Sugestões pela melhoria de nossos serviços, podem ser encaminhados através da Ouvidoria da UERJ.

### **III - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo em vista as demandas encaminhadas à Ouvidoria, percebemos que nossos usuários tendem a identificar nosso setor como espaço de acolhimento de suas questões na relação com a Universidade, através da manifestação de Reclamação. A nosso ver, esta concepção sobre as possibilidades da Ouvidoria precisa ser ampliada.

Uma das estratégias que temos desenvolvido diz respeito à ocupação dos espaços institucionais que utilizam os meios de comunicação, sejam eles escritos ou falados, para divulgarmos nossa proposta de trabalho nesta ouvidoria universitária. Embora a Ouvidoria da UERJ exista há 5 anos, ainda não é suficientemente conhecida, tanto pela comunidade interna quanto pela comunidade externa, que demanda nossos serviços.

Na comunidade interna percebemos que o alunado da UERJ, foi o segmento que mais se manifestou, trazendo questões importantes, como: o trote, ritual de inserção dos calouros na universidade, reivindicando ações que dessem maior visibilidade a sua participação na sociedade, como também questões referentes ao processo pedagógico.

Na comunidade externa destacamos os usuários que utilizam os serviços das unidades de saúde pública, da UERJ, em nível secundário e terciário. Ressaltamos que essas unidades, embora tenham apresentado dificuldades de infra-estrutura, equipamentos e outros insumos necessários a garantir o atendimento de qualidade à população usuária do SUS, tem buscado diferenciar-se, no cenário da saúde pública do nosso Estado e Município.

Consideramos que, estando numa Ouvidoria universitária, necessitamos desenvolver um trabalho sócio-educativo com os usuários de nossos serviços buscando reverter o quadro que apresentamos, tornando-os mais participativos, não só no usufruto dos serviços que a Universidade oferece, como também, co-responsabilizá-los na gestão de nossa Universidade.

### **IV - BIBLIOGRAFIA**

AMANN, S.B. - Participação Social. Ed. Cortez e Moraes, 1979.

LYRA, R.P. (org.) A Ouvidoria na esfera pública brasileira. João Pessoa  
Ed. Universitária/UFPB, Curitiba: Ed. Universitária/UFPR, 2000.

NUNES, A.T.G.L. Serviço Social e Universidade de Terceira Idade: uma proposta de participação social e cidadania para idosos. In: PRADO, S.D. (org.)  
Textos sobre envelhecimento - Educação e Cidadania, ano 3, nº 05, Rio de Janeiro: UnATI/UERJ, 2001, 41-65.

i

---

(\*) Ouvidora da UERJ, Professora da Faculdade de Serviço Social da UERJ, Pesquisadora na Área do Envelhecimento.