

Artigos Originais

## A OUVIDORIA NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E A EFETIVAÇÃO DO SERVIÇO EDUCACIONAL DE QUALIDADE

*Original Articles*

### THE OMBUDSMAN IN INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION AND THE EFFECTUATION OF THE EDUCATIONAL SERVICE

Paulo Henrique Miotto Donadeli<sup>1</sup>

[paulodonadeli@yahoo.com.br](mailto:paulodonadeli@yahoo.com.br)

<http://lattes.cnpq.br/4582999697090753>

Rita de Cássia Lopes de Oliveira Mendes<sup>2</sup>

[mendes.oliveira@terra.com.br](mailto:mendes.oliveira@terra.com.br)

<http://lattes.cnpq.br/4567128427350251>



CAMINE: Cam. Educ. = CAMINE: Ways Educ., Franca, SP, Brasil - eISSN 2175-4217 - está licenciada sob [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)    

**RESUMO:** O presente artigo visa analisar as funções da ouvidoria nas Instituições de Ensino Superior, como um mecanismo eficaz, de efetivação do princípio da eficiência na prestação do serviço educacional. A ouvidoria interna ou externa (comunidade) possibilita à Instituição avaliar suas próprias atitudes e medidas, buscando aperfeiçoá-las e/ou modificá-las, para que consiga oferecer a melhor qualidade de ensino superior. A ouvidoria é instrumento importante que deve ser conduzida de forma ética e comprometida com o atendimento e retorno das reivindicações e sugestões dos discentes, docentes, funcionários e comunidade. O resultado do atendimento a estas demandas se traduz na busca pela concretização de direitos visando, sobretudo, a responsabilidade na formação de profissionais competentes, éticos e envolvidos na construção de uma sociedade melhor.

**Palavras-chave:** ouvidoria. educação. eficiência.

**ABSTRACT:** *This article aims to analyze the functions of the ombudsman in Colleges and Universities as an efficient mechanism for ensuring the principle of efficiency in the provision of educational services. The internal watchdog or the external (community) allows the institution to assess their own attitudes and actions, seeking to improve and/or modify them, to be able to offer the best quality. The ombudsman is an important instrument that should be conducted in an ethical and committed to the care and return of the demands and suggestions from students, professors, staff and community. The outcome of care to these demands is reflected in the quest for realization of rights aiming, above all, responsibility for training competent, ethical professionals, engaged in building a better society.*

**Keywords:** *ombudsman. education. efficiency*

<sup>1</sup> Graduação em Direito pela Universidade Estadual Paulista (UNESP) – câmpus de Franca. Mestrado em Direito pela Universidade de Franca. Docente do curso de Direito no Centro Universitário UNISEB-COC e na Universidade Estadual Paulista (UNESP) – câmpus de Franca.

<sup>2</sup> Mestre e Doutora em Serviço Social pela UNESP. Coordenadora e docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário da Fundação Educacional de Guaxupé – MG. Integrante do grupo de pesquisa LabDes e coordenadora do Grupo de Pesquisa e Extensão VISÃO.

## INTRODUÇÃO

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) buscou instituir uma nova realidade para os cursos superiores no Brasil, baseada no princípio da qualidade do ensino. O ensino superior não deve apenas valorizar a filosofia do mercado, simplesmente preparando os profissionais para atender as diversas áreas de trabalho, mas deve formar cidadãos comprometidos com a realidade social, que apliquem seus conhecimentos de forma ética, colaborando para o engrandecimento da sociedade em que vive e atua.

As Instituições de Ensino Superior (IES) devem assumir seus papéis de agentes criadores e difusores do conhecimento, levando benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica a toda a sociedade. Os cursos devem se estruturar pedagogicamente com base no princípio da indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão, e mais do que isto, acrescenta-se a necessidade de se impor uma indissociabilidade entre teoria, prática e ética na formação acadêmica.

O artigo busca analisar qual o papel da Ouvidoria Educacional para a concretização da eficiência na prestação de um serviço educacional de qualidade, de modo que a atividade educacional superior seja exercida com presteza e bom desempenho administrativo, respeitando a opinião dos envolvidos na relação educacional, docentes, discentes, funcionários e comunidade.

As IES devem realizar avaliações periódicas sobre a qualidade dos serviços oferecidos. A avaliação é um instrumento para a busca da eficácia, é uma forma de controle social, orientação e intervenção, com a finalidade da concretização dos interesses da comunidade acadêmica, que é a qualidade do ensino superior.

## HISTÓRICO

A ouvidoria foi criada como um órgão de natureza administrativa. Tem sua origem ligada a figura do *ombudsman*, que surgiu em 1809 na Suécia. A ouvidoria é uma “[...] imitação distorcida do instituto denominado *ombudsman*” (MEDAUAR, 1993, p. 54), que seria o “advogado do cidadão” perante o Estado. Tinha como missão, basicamente, verificar o cumprimento das leis e a tutela dos direitos e garantias individuais, fiscalizando a atividade da Administração Pública e

exigindo a responsabilização dos agentes e a devida indenização das vítimas, que tivessem sido violadas em seus direitos fundamentais.

Assim, com o passar do tempo esse instituto sofreu alterações e adaptações às realidades internas de cada legislação, o que lhe permitiu o aprimoramento e a consolidação como um instrumento eficaz e respeitável de controle da administração. No entanto, foi a partir dos meados do século XX que a instituição de ouvidores se difundiu por inúmeros países.

No Brasil, a criação desse mecanismo é recente. Em 1886, por decreto presidencial, instituiu-se o cargo de Ouvidor Geral da Previdência. A partir desse decreto, cada Estado da Federação deveria contar com um cargo dessa espécie, com a função de recolher informações, queixas e denúncias dos usuários da Previdência Social e repassá-las ao Ministério. No mesmo ano, também por decreto presidencial, foi implantado a Comissão de Defesa dos Direitos dos Cidadãos, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a função de receber reclamações do povo contra a administração federal, direta ou indireta, bem como, contra as concessionárias de serviços públicos (MEDAUAR, 1993, p. 55).

Nos últimos anos, tem ocorrido uma maior participação, fiscalização e cobrança da sociedade sobre as ações do Estado. Pode-se afirmar que a Ouvidoria é resultado das novas exigências de participação do cidadão na vida do Estado, na qual passa a ter acesso à administração, cobrando das autoridades uma atuação conforme a legalidade e o interesse social. Está intimamente ligada ao reconhecimento da importância da ética nas relações entre a administração e o administrado.

Hoje as ouvidorias têm se expandido e alcançado outros segmentos sociais, não só no campo da Administração Pública direta e indireta, mas está presente em outros ramos da sociedade, servindo como porta aberta entre o prestador de serviço e o usuário do serviço, como instrumento eficaz para a comunicação direta entre ambos. A Ouvidoria é uma instituição destinada a viabilizar e consolidar o exercício dos direitos e a eficácia dos serviços disponibilizados à comunidade.

É através da consciência de seus direitos que o cidadão manifesta seus sentimentos de injustiça e, assim requer junto às instituições, esclarecimentos oficiais, quando não os conseguiu por outros meios/setores.

As ouvidorias são meios de participação social. A participação é uma característica do homem diante dos desafios de sua sobrevivência. Souza (1999) comenta que a participação é o próprio processo de criação do homem ao pensar e agir sobre os desafios da natureza e sobre os desafios sociais em que está inserido.

A participação supõe a criação do homem para o enfrentamento dos desafios sociais. Esse processo de criação e enfrentamento resulta em dada realidade de consumo ou usufruto de bens, assim como numa dada realidade de funções e decisões que caracterizam fins sociais a serem alcançados (SOUZA, 1999, p. 82).

Para Souza (1999) a participação passa a ser questão social à medida que as próprias contradições sociais desafiam o homem como ser criador e estes toma consciência da sua realidade social e, assume posições de desafio e enfrentamento. Portanto, a participação é um processo social e vem sendo muito incentivada principalmente como instrumento de controle social nas políticas públicas.

Quanto mais esclarecida a pessoa é sobre sua realidade, mais crítica e participativa. Assim a reivindicação e, a busca pela efetivação de direitos, parte do conhecimento prévio sobre estes. Assim, nesta atual conjuntura social e econômica, em que o individualismo está se acentuando cada vez mais, a participação precisa ser incentivada, através de instrumentos que facilite a comunicação e que permitam melhor aproximação das instituições (serviços prestados) de seus usuários. Quanto mais comunicação maior e melhor qualidade nos serviços prestados.

Exige-se um arcabouço teórico e metodológico para a efetivação de meios democráticos de participação social e, os ouvidores estão incluídos, pois viabilizam processos acerca do conhecimento da instituição, do relacionamento interno e externo, com sensatez sobre os encaminhamentos, lisura nos processos, sigilo, transparência para com o seu usuário.

Nas políticas públicas, tais como a educação, Saúde, Assistência Social, Previdência Social e outras, a ouvidoria é extremamente importante e deve ser incentivada, como no caso da Política de Assistência Social, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para o controle social, conforme segue:

8) Os Conselhos de Assistência Social deverão acolher, deliberar e encaminhar resultados de apuração de denúncias dos usuários do SUAS, quanto à baixa resolutividade de serviços, maus-tratos aos usuários e negligência gerada por atos próprios dos trabalhadores, gestores e

prestadores de serviços socioassistenciais, estimulando a criação de Ouvidorias (BRASIL, 2006, p. 64).

A ouvidoria é um canal democrático de comunicação e poderá servir como parâmetro de avaliação sobre os serviços prestados.

Na Política Nacional de Saúde, no âmbito do SUS, as ouvidorias são

[...] canais democráticos de comunicação destinados a receber manifestações dos cidadãos, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informações. Por meio da mediação e da busca de equilíbrio entre os entes envolvidos (cidadão, órgãos e serviços do SUS), é papel das ouvidorias efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resolução adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS. As ouvidorias fortalecem o SUS e a defesa do direito à saúde da população, por meio do incentivo à participação popular e da inclusão do cidadão no controle social. São ferramentas estratégicas na promoção da cidadania em saúde e na produção de informações gerenciais que subsidiem as tomadas de decisões. O processo de avaliação tem caráter permanente e funciona a partir da perspectiva do usuário do SUS, contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde. As experiências de ouvidorias implantadas nas três esferas de gestão do SUS têm contribuído para a construção de um sistema nacional de ouvidorias, informatizado, com vistas à descentralização do serviço e à identificação das reais necessidades da população. É imprescindível que haja um compromisso dos gestores, em todas as esferas, com a tarefa de promover e estruturar canais abertos e acessíveis de comunicação do sistema público de saúde com a população (BRASIL, 2009, p. 225-226).

Conforme citação acima, a prestação de serviços na área da saúde deve ser constantemente avaliada tomando como parâmetro a opinião de seus usuários. O ideal é que a partir do resultado desta avaliação se construa meios de melhorias nos serviços e que atenda com qualidade a população usuária. Ao buscar a ouvidoria, o cidadão está tomando uma iniciativa que atenderá a uma coletividade.

De acordo com o Ministério da Previdência Social (BRASIL, 2007) a ouvidoria é funciona como um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado.

A Ouvidoria Pública oferece a possibilidade de se buscar solução nas situações em que o cidadão não consegue fazer valer seus direitos perante os diversos órgãos da Administração Pública. O ouvidor atua como intermediário que facilita o contato entre as partes. Porém, é importante lembrar que, antes de recorrer à Ouvidoria, o cidadão deverá encaminhar sua demanda ao órgão a que seu caso estiver relacionado, instância que possui competência para resolver sumariamente a questão (BRASIL, 2007, online).

Nesta citação fica claro que antes de se procurar a ouvidoria é necessário que se busque, portanto, os setores responsáveis pela solução da questão apresentada, as sugestões, as reclamações. O contato com a ouvidoria subentende-se que todas as demais possibilidades já foram esgotadas. O ouvidor é facilitador de comunicação entre as partes e deve privar pelo sigilo, discrição para que o reclamante não se sinta constrangido perante outrem.

Como a educação é um serviço público, ainda que prestado por particulares, muitas instituições de ensino superior, tem criado órgãos de ouvidoria internas, para atendimento da comunidade educacional, funcionando como interlocutor dos discentes perante os órgãos da administração institucional, representando o usuário do serviço educacional, com o objetivo de defender seus direitos.

## **CONCEITO E FUNÇÕES**

A ouvidoria educacional é um órgão presente dentro da estrutura institucional, geralmente vinculada a Reitoria ou Diretoria. É receptora das reivindicações dos usuários dos serviços públicos, discente, docentes e comunidade, na tutela de seus direitos. Através dela, a comunidade acadêmica fará reclamações, denúncias, sugestões e avaliará ações ou omissões da instituição.

São funções da Ouvidoria: zelar pelo cumprimento das normas educacionais e internas da instituição; garantir a eficiência dos atos administrativos da instituição; sugerir medidas para a correção de erros, omissões ou abusos dos órgãos institucionais; possibilitar a garantir a integridade dos direitos dos discentes e docentes; receber e apurar reclamações, denúncias e sugestões que lhe forem dirigidas e propor a instauração de sindicância e inquéritos, sempre que cabíveis; avaliar a procedência das solicitações e encaminhá-las às autoridades ou setores competentes para o devido atendimento, cobrando soluções rápidas e eficazes; responder ao interessado de forma ágil, informando-o sobre a situação de seu pedido, reclamação ou sugestão; realizar as investigações de toda e qualquer lesão contra direito dos usuários, para que sejam tomadas as medidas necessárias para a penalização do agente responsável pelo ato lesivo; mandar arquivar as denúncias, quando se revelarem, desde logo ou após regular investigação, inconsistentes ou

infundadas; identificar problemas no atendimento do usuário e estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço; atuar no pós-atendimento; representar os interesses do cidadão na organização; usar a reclamação ou informação para recomendar alterações em critérios e procedimentos; fazer estudos, relatórios estatísticos, objetivando o bom funcionamento da instituição e auxiliar o planejamento educacional (MEDAUAR, 1993).

A ouvidoria tem que ser um órgão independente e autônomo. Para tanto, o ouvidor não pode ser cerceado no exercício de suas funções. O ouvidor para que possa realizar eficazmente sua atividade é importante que integre o primeiro escalão da estrutura institucional, de forma que tenha acesso mais fácil ao reitor ou diretor, dirigentes e coordenadores da instituição.

Após a manifestação do usuário, seja através de reclamação, sugestão, dúvida ou denúncia, o ouvidor analisará o conteúdo das informações, e havendo fundamentação, encaminhará a solicitação ao órgão responsável, através de um processo, observando o prazo previsto. O órgão competente deverá responder a solicitação encaminhada, informando as providências tomadas. Uma cópia da resposta é emitida ao usuário. Às vezes, a resposta obtida pelo usuário não é aquela que ele gostaria de receber, mas ele sempre deve ter uma resposta, uma justificativa ou uma explicação, demonstrando que a instituição analisou o seu processo, que respeita e se importa com sua posição.

E importante ressaltar, que o ouvidor não decida sobre o problema, mas acompanhe a questão até sua resolução, sugerindo e recomendando soluções, possibilitando a correção de equívocos, omissões e abusos, mantendo o usuário informado de todas as circunstâncias. Os processos na ouvidoria devem ser conduzidos de maneira célere e sem burocracia.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A implantação da ouvidoria é uma medida de extrema importância, e requer poucos recursos, sendo que, além do ouvidor e de um algum eventual auxiliar, é preciso dispor de um local apropriado para serem realizadas suas atividades.

A Ouvidoria não é uma simples Central de Atendimento. Enquanto uma Central de Atendimento tem por finalidade tratar das questões rotineiras, a Ouvidoria se volta para os casos excepcionais, tratando daquelas situações que não foram solucionadas pelo atendimento habitual.

Em síntese a função da Ouvidoria Educacional é uma espécie de controle de qualidade do serviço educacional, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas. A Ouvidoria desenvolve um trabalho de análise crítica da educação superior, considerando os anseios da comunidade acadêmica, analisando o cumprimento da sua função educacional e social, respeitando os direitos dos discentes, docentes, funcionários e comunidade. É importante ressaltar que nem todas as faculdades dispõem deste instrumento de comunicação, outras utilizam e, outras utilizam mal.

Vale observar que a ouvidoria é um mecanismo democrático de participação, porém se a comunidade acadêmica desconhece a sua funcionalidade ou não possuem segurança para depositar sua opinião, reclamação ou sugestão, este recurso se torna fragilizado. A efetivação destes mecanismos democráticos é um exercício também de cidadania.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN. **Estatuto Social**. Florianópolis, 2005. Disponível em <[http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=35&Itemid=43](http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=43)>. Acesso em: 30 abr. 2011.

BRASIL. **O SUS de A a Z**: garantindo saúde nos municípios. 3. ed. Brasília : Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. **Ouvidoria-Geral da Previdência Social**: participação cidadã. Brasília: MPS, 2007. Disponível em <[http://www.previdenciasocial.gov.br/arquivos/office/3\\_081014-104021-891.pdf](http://www.previdenciasocial.gov.br/arquivos/office/3_081014-104021-891.pdf)>. Acesso em 13 abr. 2011.

BRASIL. **Cartilha SUAS**: Sistema único de Assistência Social. Brasília, DF: MDS, 2006. v. 2.

BRASIL. **Norma operacional básica de Recursos Humanos do SUAS**: NOB-RH/SUAS. Brasília, DF: MDS, 2006.

BRASIL. **Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: SINAES. Disponível em

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm). Acesso em: 30 abr. 2011.

MEDAUAR, Odete. **Controle da administração Pública**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1993.

SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de comunidade de participação**. São Paulo: Cortez, 1999.