



**COBENGE 2005**

**XXXIII - Congresso Brasileiro de Ensino de Engenharia**

"Promovendo e valorizando a engenharia em um cenário de constantes mudanças"

12 a 15 de setembro - Campina Grande Pb

Promoção/Organização: ABENGE/UFPG-UFPE

## **A OUVIDORIA NA FACULDADE DE ENGENHARIA DA PUCRS**

**Luiz F. M. Guedes** – [guedeslf@pucrs.br](mailto:guedeslf@pucrs.br)

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Faculdade de Engenharia, Departamento de Engenharia Mecânica e Mecatrônica

Av. Ipiranga, 6681 – Prédio 30

90619-900 – Porto Alegre - RS

**Resumo:** *Este trabalho expõe considerações gerais sobre o conceito de Ouvidoria e seu funcionamento no âmbito geral e, especialmente, no contexto universitário, destacando as experiências na Faculdade de Engenharia (FENG) da PUCRS e na referida Instituição como um todo. São descritos os principais tipos de demandas verificadas na FENG nos últimos anos, identificando-se os predominantes, bem como a forma de apresentação de tais demandas (atendimento presencial ou formulário eletrônico), e discutindo-se os dados evidenciados neste levantamento. Constata-se a validade da implantação da Ouvidoria no ambiente universitário.*

**Palavras-chave:** Ouvidoria, Soluções, Demandas dos alunos

### **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria é um conceito antigo, desenvolvido com o intuito de atender a demandas variadas por parte dos clientes (externos e/ou internos), em organizações de diferentes tipos. Inicialmente, a Ouvidoria foi utilizada em empresas, verificando-se diversas experiências bem sucedidas. Mais adiante, o conceito chegou ao ambiente universitário, onde muitas experiências também mostraram-se relevantes, inclusive no Brasil.

A Faculdade de Engenharia (FENG) da PUCRS implantou sua Ouvidoria em outubro de 1999, o mesmo ocorrendo em âmbito institucional. O trabalho descreve todo o processo de implantação da Ouvidoria na FENG, destacando a evolução do contato meramente presencial entre aluno e Ouvidor para o formulário eletrônico (sem jamais inibir o atendimento presencial), o que facilitou o acesso do corpo discente à Ouvidoria e o encaminhamento das demandas na Universidade.

As demandas são de diversos tipos, envolvendo desde assuntos gerais e aspectos de infra-estrutura, até questões curriculares e voltadas a horários e sistema de matrículas, passando naturalmente por situações diretamente ligadas à relação dos estudantes com o corpo docente. A distribuição de demandas por tipo de assunto é discutida, evidenciando-se a predominância das questões curriculares e da relação professor/aluno, o que é natural, pois são aspectos que afetam diretamente o cotidiano discente. As observações registradas nos últimos anos mostram a validade da implantação da Ouvidoria, tendo em vista a disponibilidade de mais um canal para que o aluno entre em contato com a Universidade em situações de dificuldades e dúvidas significativas.

## **2. A OUVIDORIA NUM CONTEXTO GERAL**

De acordo com BLAZY, CRAWFORD e WIMBERLEY (1987), o conceito da Ouvidoria originou-se na Escandinávia, sendo o Ouvidor um funcionário neutro e independente do legislativo, empossado para investigar queixas de cidadãos sobre agências governamentais e recomendar ações corretivas onde necessário. Na década de 1960, este conceito popularizou-se nos Estados Unidos, com determinados Estados criando a Ouvidoria. Conforme ETTEMA e GLASSER (1987), na imprensa norte-americana, o movimento da Ouvidoria teve início – ao menos oficialmente – em 1967, quando surgiu o primeiro Ouvidor em um jornal. Atualmente, Ouvidores (ou Ombudsmen) trabalham em educação superior, negócios e cuidados de saúde, onde esta função tem sido amplamente adotada (BLAZY, CRAWFORD e WIMBERLEY, 1987).

Geralmente, o Ouvidor é visto como um árbitro imparcial independente, que investiga problemas e queixas, mas não envolvido na tomada de decisões administrativas. O Ouvidor pode ser empossado para investigar queixas, iniciar inquéritos gerais, recomendar programas de melhorias, e interceder para que ocorram modificações quando necessário (BLAZY, CRAWFORD e WIMBERLEY, 1987). ZIEGENFUSS JR., ROWE, ROBINS, e MUNZENRIDER (1989) destacam que – no âmbito da Ouvidoria – os problemas mais importantes envolvem práticas de gestão e tratamento injusto.

BRODY (1986) salienta que gestores inteligentes descobrem problemas antes de virem a público. Uma forma crescente de viabilizar tal fato é estabelecer a Ouvidoria e encorajar os funcionários a utilizá-la. Nem todos vêem com bons olhos o sistema da Ouvidoria. Mas, em certas situações, métodos tradicionais podem não ser suficientes. O Ouvidor da Sharp – há 20 anos – já afirmava que, conseguindo resolver um problema no começo, maus sentimentos não seriam desenvolvidos; caso contrário, provavelmente nunca será possível recuperar uma boa relação existente anteriormente. Os tipos de problemas que administrava eram do tipo que não podem ser resolvidos por canais normais. Afirmava ser importante ter interesse pela empresa como um todo, além de – naturalmente – pelas pessoas e seus problemas (JACOBS, 1985).

## **3. A OUVIDORIA EM UNIVERSIDADES**

No Brasil, a primeira Universidade a implantar uma Ouvidoria foi a Universidade Federal do Espírito Santo, em janeiro de 1992, experiência que se consolidou, demonstrando-se efetiva na solução ou encaminhamento de problemas e reclamações naquela Universidade (WEIDLE, 1993).

Um outro exemplo importante a referir é o da Universidade de Brasília, cuja complexidade já recomendava, no início da década de 1990, a instalação de um órgão de apoio à comunidade. O órgão para atender tais questões é a Ouvidoria, constituindo-se num canal de comunicação para a comunidade e numa forma segura de veicular queixas e distorções sentidas por esta (WEIDLE, 1993).

No âmbito internacional, pode-se destacar que os assim chamados Gabinetes de Ombudsman tornaram-se comuns nos campi norte-americanos, fenômeno também sentido – embora com menor intensidade – no Canadá (WEIDLE, 1993). A propósito, conforme McKEE e BELSON, as Universidades canadenses que adotaram a Ouvidoria, com operações independentes e com termos claramente definidos de referência e acesso a informações confidenciais, tendo ainda pleno apoio da Instituição, tendem a exibir os mais altos escores nos indicadores de sucesso definidos na literatura, operando com mais probabilidade de alcançar a plena cooperação da comunidade acadêmica. Os principais papéis assumidos pelos

Ouvidores são reconhecidos da seguinte maneira: bons ouvintes, fontes de informações, conselheiros, fontes de referência, agentes de mudanças e investigadores.

É interessante destacar que, no desenvolvimento do programa ambiental na Universidade do Kansas, nunca foi considerado com profundidade o estabelecimento de aspectos burocráticos, economizando assim tempo e dinheiro consideráveis. Ao invés disso, foi criada a função de Ouvidor Ambiental, com plenos poderes de persuasão, mas nenhum de implementação, medida que mostrou-se efetiva. Levou a modificações ambientais mais amplas e, mais importante em termos de futuro, teve um positivo impacto institucional (HAMBURG e ASK, 1992).

O Ouvidor Universitário deve proporcionar uma via informal e ágil de encaminhar soluções. Atuando a partir das exposições do demandante, mas sempre resguardando o interesse da Instituição, o Ombudsman deve pautar suas ações de maneira independente, objetiva e imparcial. O Ouvidor não possui atribuições de interferir nos procedimentos administrativos, nem de tomar decisões, devendo conferir suporte quando das reclamações e ser reconhecido pela comunidade como indivíduo objetivo e sereno em busca de soluções para problemas. A atuação da Ouvidoria deve, assim, ser mantida independente das estruturas administrativas normais, não podendo ser suscetível a pressões. Todavia, a experiência do Ouvidor em questões culturais da instituição, organização, normas e regulamentos é importante para melhor qualificar sua atividade (WEIDLE, 1993).

A Ouvidoria é – muitas vezes – o último recurso de pessoas que certamente já buscaram solução em outras instâncias, sem sucesso. Portanto, é condição essencial que o Ouvidor seja um bom ouvinte. Além disso, a Ouvidoria não pode ser difícil de encontrar ou inacessível ao interessado na busca de seus serviços. A Ouvidoria deve constituir-se num apoio simples e objetivo colocado à disposição da comunidade, devendo o seu papel ser devidamente esclarecido. Eventuais críticas devem ser entendidas pela comunidade como formas de colaboração ao aperfeiçoamento institucional. Naturalmente, o Ouvidor deverá proteger pessoas e setores da Instituição de críticas e acusações improcedentes, restabelecendo a verdade e desestimulando a queixa contumaz e tendenciosa (WEIDLE, 1993).

Evidenciando a importância e o interesse das Universidades em irem ao encontro dos anseios da sociedade, foi criado – em 1999 – o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) durante o I Encontro Nacional de Ouvidorias Universitárias, em João Pessoa. Uma das funções do FNOU é a divulgação do instituto da Ouvidoria, oferecendo informações e apoio às instituições universitárias que demonstrem interesse em instalar suas próprias Ouvidorias. Atualmente, 38 instituições de ensino superior integram o FNOU, assim distribuídas (FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS, 2005):

- 11 Instituições Particulares de Ensino Superior – IPES;
- 02 Instituições Comunitárias de Ensino Superior – ICES;
- 01 Instituição Municipal de Ensino Superior – IMES;
- 10 Instituições Federais de Ensino Superior – IFES;
- 14 Instituições Estaduais de Ensino Superior – IEES.

#### **4. A OUVIDORIA NA PUCRS**

A Ouvidoria na PUCRS teve origem, a exemplo das situações descritas anteriormente, na identificação da necessidade de ampliação dos canais de comunicação entre a comunidade (especialmente os alunos) e a Universidade, sem qualquer inibição aos caminhos tradicionais: contato com o professor, com a Coordenação, Direção ou qualquer outro ente envolvido em cada demanda específica. Serão apresentados, a seguir, os aspectos gerais sobre:

- a Ouvidoria da FENG;

- a Ouvidoria Institucional.

#### **4.1 Ouvidoria da FENG**

A Ouvidoria da FENG foi criada pela Portaria n.º 01/99, de 01 de outubro de 1999, com as atribuições de – junto aos corpos discente, docente e funcional da Unidade – receber e encaminhar à Direção da FENG solicitações, sugestões e reivindicações relacionadas com as atividades administrativas e acadêmicas, bem como manter a Direção informada sobre o trabalho realizado. Foi feita, na ocasião, ampla divulgação interna do novo serviço. Ficou estabelecido um local e foram divulgados dois horários semanais para atendimento (cada um com dois períodos de aula).

Durante a fase de implantação, houve inicialmente um trabalho conjunto de sistematização dos processos, no qual tomaram parte o Ouvidor e o Vice-Diretor da FENG. No processo, o requerente descreve por escrito sua demanda, em formulário onde não aparece sua identidade, a qual é registrada em outra folha, vinculada ao formulário de demanda por um número de processo. O objetivo é salvaguardar a identidade do requerente, pois o formulário de demanda – junto com o parecer do Ouvidor – é enviado ao setor pertinente para apreciação e providências. Uma vez resolvido e/ou esclarecido o problema, o processo retorna à Ouvidoria, sendo o requerente informado da solução e o processo arquivado. A partir do semestre subsequente (2000/01), foi criado um link para a Ouvidoria na homepage da FENG, onde é aberto um formulário eletrônico, possibilitando a agilização dos processos. A partir desse momento, a grande maioria dos processos passou a ser feita por meio eletrônico.

Em todos os processos, a Ouvidoria e a Direção da FENG têm buscado viabilizar uma solução rápida e satisfatória. Deve-se destacar que, até o momento, a Faculdade contou com a colaboração de dois Ouvidores, sendo ambos docentes com longo período na Instituição e que já exerceram funções administrativas (antes de assumirem a Ouvidoria), o que assegura amplo conhecimento de causa e experiência suficiente para o exercício da Ouvidoria.

#### **4.2 Ouvidoria Institucional (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL, 2005)**

A Ouvidoria Institucional foi implantada na PUCRS a partir do final de 1999, com o objetivo de melhor atender a comunidade, prestando informações, esclarecendo dúvidas e recebendo opiniões, tanto do público interno quanto externo. Esta estrutura está vinculada à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários da Universidade. A finalidade maior da prestação deste serviço – funcionando sob a denominação “Fale Conosco” – é poder atender à demanda de informações/esclarecimentos/reclamações solicitadas à Universidade, seja qual for a temática, gerando um fluxo rápido entre usuários/clientes/alunos/comunidade em geral e PUCRS. Todos os pedidos são prontamente considerados, sendo tais solicitações pesquisadas, encaminhadas e respondidas através de e-mail, telefone ou pessoalmente.

O funcionamento das Ouvidorias Institucional e da FENG ocorre de modo similar.

### **5. DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA DA FENG E DISCUSSÃO DOS DADOS LEVANTADOS**

O levantamento das demandas e a distribuição das mesmas leva em conta os primeiros cinco anos e três meses de funcionamento da Ouvidoria, destacando-se que a mesma foi implantada na FENG a partir do último trimestre de 1999. Assim, o período em epígrafe tem início na fase de implantação e nos cinco anos seguintes, ou seja, até o final de 2004.

As demandas estão classificadas em cinco tipos gerais, conforme descrito a seguir:

a) Assuntos Gerais: incluem interesse por láurea acadêmica, monitoria, alunos com necessidades especiais, crédito educativo, atendimento em Secretarias, entrega de certificados, etc.

b) Currículos: incluem orientações referentes aos novos currículos, processo de migração, etc.

c) Horários e Matrículas: incluem demandas referentes a horários de disciplinas e questões relativas à matrícula (escala, matrícula on-line, concessão de vagas adicionais, etc.).

d) Infra-estrutura: incluem demandas referentes a laboratórios, salas de aula, softwares disponíveis, etc.

e) Professores: incluem basicamente situações referentes à sistemática de avaliação, metodologias didáticas, etc.

A tabela 1 mostra a distribuição das demandas nesses cinco anos iniciais.

Tabela 1 – Relação de assuntos e distribuição de demandas.

		Assuntos Gerais	Currículos	Horários/ Matrícula	Infra- estrutura	Professores	Totais
1999	P	-	-	01	-	04	<b>05</b>
	E	-	-	-	-	-	-
	<b>T</b>	-	-	<b>01</b>	-	<b>04</b>	<b>05</b>
2000	P	01	-	-	-	01	<b>02</b>
	E	04	01	02	-	-	<b>07</b>
	<b>T</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	-	<b>01</b>	<b>09</b>
2001	P	-	-	-	-	02	02
	E	-	-	-	-	01	01
	<b>T</b>	-	-	-	-	<b>03</b>	<b>03</b>
2002	P	-	-	-	-	-	-
	E	-	-	-	-	-	-
	<b>T</b>	-	-	-	-	-	-
2003	P	02	01	02	01	08	<b>14</b>
	E	03	06	08	10	09	<b>36</b>
	<b>T</b>	<b>05</b>	<b>07</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>50</b>
2004	P	-	-	01	-	01	<b>02</b>
	E	10	08	20	05	09	<b>52</b>
	<b>T</b>	<b>10</b>	<b>08</b>	<b>21</b>	<b>05</b>	<b>10</b>	<b>54</b>
<b>Totais</b>	P	03	01	04	01	16	<b>25</b>
	E	17	15	30	15	19	<b>96</b>
	<b>T</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>121</b>

Atendimento: P = formulário em papel; E = formulário eletrônico; T = total.

A figura 1 apresenta a distribuição de demandas por assunto e totais gerais, de 1999 a 2004, envolvendo a utilização de formulário em papel, formulário eletrônico e a soma desses

dois tipos de formulários. A figura 2 mostra as demandas anuais, considerando todos os assuntos e a utilização dos dois tipos de formulários somados, de 1999 a 2004, notando-se que o ano de 2002 não registra nenhuma demanda.

Figura 1 – Distribuição de demandas por assunto e totais gerais, de 1999 a 2004.

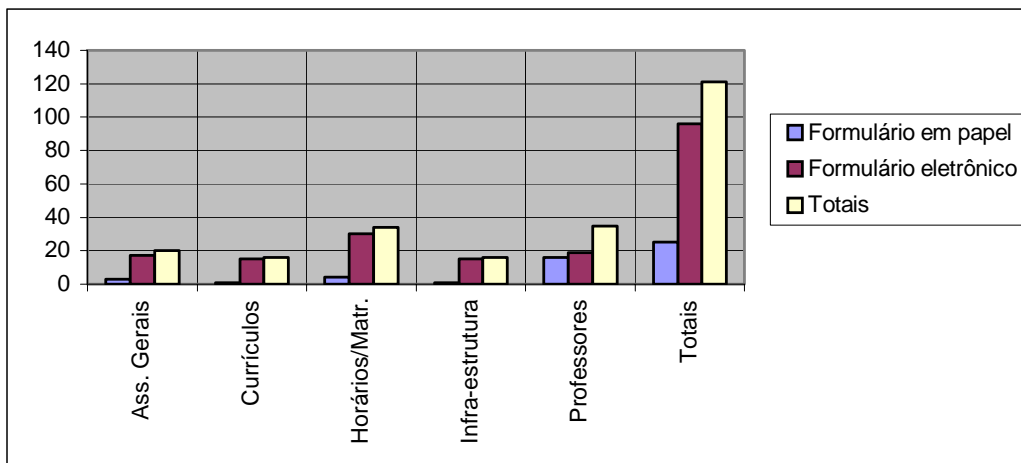
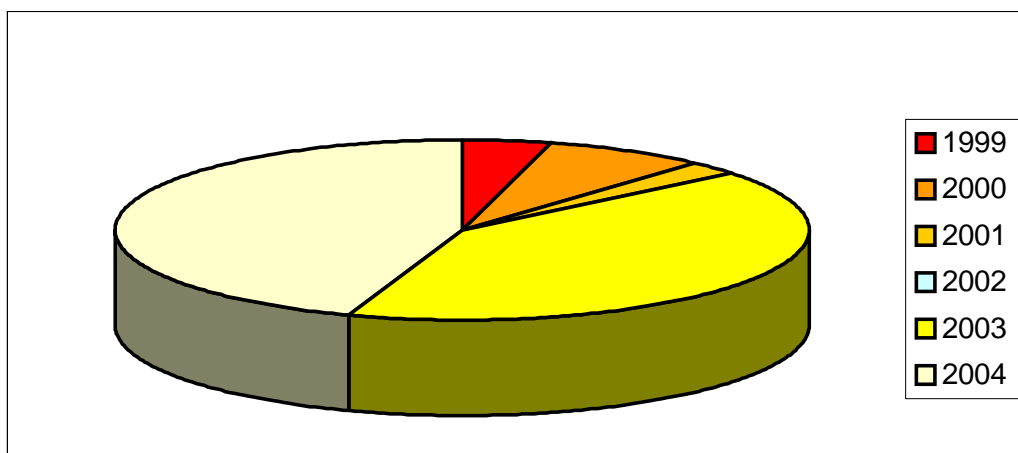


Figura 2 – Demandas anuais, de 1999 a 2004.



A análise dos dados levantados evidencia as seguintes considerações:

- os itens mais frequentes entre as demandas são "Professores" e "Horários e Matrículas", o que é natural, pois são os fatores que mais interferem no cotidiano dos alunos na Universidade;
- o uso do formulário eletrônico apresenta forte predominância sobre o formulário em papel, o que é uma tendência natural. O único item em que esta predominância é mais tênue é o dos "Professores", possivelmente devido à inibição dos alunos em abordar assunto - de certo modo delicado - de maneira impessoal, além de sentirem a necessidade de se expressarem com mais tempo e mais detalhes, sem correrem o risco de uma eventual má interpretação;
- a procura pela Ouvidoria cresceu muito, em números gerais, a partir de 2003, o que provavelmente se deve à maior cultura dos estudantes neste âmbito e à divulgação mais intensa sobre este canal, realizada desde então.

O incremento observado desde 2003 vem tornando-se ainda mais significativo no ano de 2005. Conforme mostrado através da tabela 1, em 2003 houve 50 atendimentos na

Ouvidoria da FENG, número que sofreu alguma expansão em 2004, atingindo 54 situações ao longo do ano. Em 2005, no período de janeiro a julho, já se registraram 50 atendimentos, igualando todo o ano de 2003 e alcançando 92,6% do total de casos de 2004 (a distribuição de demandas por assunto, bem como a utilização do formulário eletrônico, apresenta em 2005 a mesma tendência dos anos recentes); certamente, o corrente ano finalizará marcado por um expressivo crescimento dos números da Ouvidoria da FENG, evidenciando o fortalecimento desta estrutura e da cultura nela envolvida.

No âmbito institucional, também percebe-se a importância crescente da Ouvidoria. No mês de maio p.p., foi realizado o I Encontro de Ouvidores da PUCRS, evento que contou com as presenças dos Ouvidores de diversas Unidades Acadêmicas e, naturalmente, da Ouvidoria Institucional, setor que foi o promotor de tal Encontro. Todos os segmentos participantes apresentaram suas respectivas estruturas operacionais, discutindo-se meios para o constante aprimoramento dos serviços prestados por essas Ouvidorias.

## 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria tem se mostrado – no âmbito da Faculdade de Engenharia da PUCRS – um caminho simples e objetivo para o encaminhamento da solução/esclarecimento de problemas e dúvidas, dos mais variados tipos, especialmente em período de tamanho dinamismo no ambiente universitário, com nova estrutura curricular e demandas emergentes. O acadêmico, dispondo de tempo cada vez mais restrito para resolver questões de natureza burocrática (pois recebe uma carga crescente de trabalho extra-classe, fator que é um dos pilares de uma formação moderna de profissionais, faz estágio ou trabalha em pesquisa, dentre outras atividades), muitas vezes utiliza o caminho da Ouvidoria para resolver suas inquietações, cabendo ao Ouvidor direcionar o assunto ao setor competente. Fato similar verifica-se com a Ouvidoria Institucional, pois a mesma direciona demandas específicas de alunos de Engenharia para a Ouvidoria da FENG, podendo-se constatar a semelhança das temáticas.

A análise dos dados levantados neste trabalho mostra-se coerente com as observações feitas no cotidiano universitário, onde os estudantes priorizam suas preocupações com os fatores onde têm maior convivência. A predominância do formulário eletrônico é natural nos dias atuais; algumas vezes, alunos comparecem à Ouvidoria para atendimento presencial, mas registram suas demandas logo após por meio eletrônico.

### *Agradecimentos*

O autor agradece à Direção da FENG, nas pessoas do Prof. Edgar Bortolini (Diretor) e da Prof.<sup>a</sup> Gerti Weber Brun (Vice-Diretora), pelo apoio que vem recebendo no exercício da Ouvidoria, bem como ao Prof. Eduardo Giugliani (Diretor da FENG no período em que iniciou na função) e ao Prof. Renato Molina da Silva (primeiro Ouvidor da FENG), que deu início ao funcionamento deste canal até hoje tão importante.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BLAZYK, S.; CRAWFORD, C.; WIMBERLEY, E.T. The Ombudsman and the Case Manager. **Social Work**. v. 32, n. 5, p. 451-453, 1987.

BRODY, M. Listen to your Whistleblower. **Fortune**, v. 114, n. 12, p. 77-78, 1986.

ETTEMA, J.S.; GLASSER, T.L. Public Accountability or Public Relations? Newspaper Ombudsmen Define their Role. **Journalism Quarterly**, p. 3-12, 1987.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS (FNOU), 2005. Disponível em <<http://www.unisc.br/fnou/fnou.htm>>. Acesso em: 10.mai.2005.

HAMBURG, S.P.; ASK, S.I. The Environmental Ombudsman at the University of Kansas. **New Directions for Higher Education**. n. 77, p. 55-63, 1992.

JACOBS, B.A. Sharp's Ombudsman Smooths Ruffled Feathers. **Industry Week**, v. 226, n. 6, p. 62-63, 1985.

McKEE, C.; BELSON, S. The Ombudsman in Canadian Universities.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL. Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PRAC). **Fale Conosco**. Porto Alegre, 2005. Disponível em <<http://www.pucrs.br/>>. Acesso em: 20.abr.2005.

WEIDLE, E.P.S. Ouvidoria na Universidade de Brasília. Brasília, 1993.

ZIEGENFUSS JR., J.T.; ROWE, M.; ROBINS, L.; MUNZENRIDER, R. Corporate Ombudsmen. **Personel Journal**. p. 76-79, 1989.

## **THE OMBUDSMAN IN ENGINEERING FACULTY AT PUCRS**

**Abstract:** *This work displays general considerations about the Ombudsman concept and its functioning in general and in university context, with focus to the experiences in Engineering Faculty (FENG) at PUCRS and in the related Institution as a whole. The principal types of demands verified in FENG in the recent years are described, identifying the predominant, and also the presentation form to these demands (personal or electronic formulary), and discussing data in evidence in this statistics. It is noted the value of the implantation of a Ombudsman service in university environment.*

**Key-words:** *ombudsman, solutions, students demands*