

Ao Magnífico Reitor,

Prof. Dr. Luiz Pedro San Gil Jutuca,

Apresento a Vossa Magnificência um breve relato a respeito do levantamento prévio visando à implantação de uma Ouvidoria na UNIRIO.

Segundo a cartilha *Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria*, elaborada pela Controladoria Geral da União (CGU), “a Ouvidoria tem por propósito conhecer o grau de satisfação do usuário de serviço público, buscar soluções para as questões levantadas, e oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando ao aprimoramento da prestação do serviço”.

No mês de dezembro de 2011, visitei as Ouvidorias da Universidade Federal Fluminense (UFF) e da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), conversando com as Ouvidoras-Gerais dessas IFES a fim de conhecer melhor a origem, estrutura e funcionamento das unidades. Apesar de terem experiências distintas e estarem em estágios diferentes de desenvolvimento do trabalho, ambas as instituições têm pontos em comum que parecem ser pertinentes a qualquer instituição federal de ensino superior. Estas características comuns, que se mostram relevantes para a implantação da Ouvidoria da UNIRIO, estão relatadas a seguir:

- A Ouvidoria é uma unidade que na estrutura da universidade está diretamente ligada à Reitoria. Pela avaliação de ambas as ouvidoras, subordiná-la ao dirigente máximo da instituição, e não a um setor específico, permite que a Ouvidoria tenha maior autonomia para transitar entre os diversos setores, com maior ingerência na tramitação das demandas que chegam a ela e no acompanhamento de procedimentos que exijam respostas e ações, inclusive de mais de um setor simultaneamente.

- Embora seja uma ferramenta que viabiliza a comunicação direta entre o cidadão e a instituição, a Ouvidoria é mais do que um instrumento de comunicação organizacional, ela é uma mediadora das necessidades e sugestões da comunidade interna e externa junto à Universidade. Nesse sentido, difere-se de atividades como o “fale conosco” ou o “serviço de atendimento ao cliente”. Sua atuação não é pontual. A Ouvidoria auxilia a evitar ou minimizar conflitos, já que, ao buscar as informações e soluções, aumenta o índice de satisfação do usuário e, em casos mais extremos, permite que uma determinada reclamação não se perpetue ou chegue ao âmbito jurídico.

- Mais do que receber uma sugestão, reclamação, denúncia ou elogio, o Ouvidor é um mediador entre o cidadão e a Universidade. Nesse sentido, deve acompanhar todo o processo de tramitação de cada demanda, direcionando-a aos setores competentes e registrando seu recebimento. No caso de denúncias e reclamações, deve ainda acompanhar a demanda até a conclusão do caso, seja com resposta registrada ou solução do problema e com a observância dos prazos para retorno ao interessado.

- O perfil do servidor para ocupar a função de Ouvidor Universitário, que foi indicado por ambas as ouvidorias, baseia-se nos critérios definidos pela Cartilha da CGU, a saber: o Ouvidor deve conhecer a instituição e o setor em que irá atuar, buscando qualificação e capacitação sobre a área; deve ter paciência, sensibilidade às questões demandadas, capacidade de escuta e de análise crítica; ter credibilidade junto à comunidade universitária; possuir fácil acesso aos diversos setores da instituição, inclusive à Reitoria. Quanto a este último aspecto, as Ouvidoras da UFRJ e da UFF enfatizaram a necessidade de a atividade de Ouvidoria ser respaldada pelo dirigente máximo, para que seja criado um ambiente de receptividade e para que o acesso possa ser garantido de forma ampla, irrestrita e democrática. Elas sugerem que seja feito um trabalho de sensibilização junto às unidades e aos quadros técnico, docente e discente sobre a importância da Ouvidoria para a melhoria da qualidade dos processos da UNIRIO.

- Nas duas instituições, a Ouvidoria possui um espaço físico próprio, dotado de mobiliário e equipamentos mínimos para a execução dos trabalhos, a saber: um computador com impressora, no mínimo; uma linha telefônica, se possível com identificador de chamadas; pastas e arquivos para armazenamento dos pedidos e processos; mesa de reunião e cadeiras, que também são utilizadas para atendimento presencial ao público; material de escritório em geral, similar a de outros setores administrativos. Na UFRJ, é utilizado um software próprio para cadastramento e registro das demandas, que permite inclusive a geração de relatórios e estatísticas. Na UFF, as demandas são registradas por e-mail, mesmo quando recebidas presencialmente ou por telefone, ficando a cargo da própria equipe contabilizar e produzir relatórios sobre o atendimento.

- Em termos de recursos humanos, nesta etapa inicial de implantação da Ouvidoria, o perfil mais adequado às necessidades da UNIRIO seria a criação do cargo de Ouvidor, que contaria com o apoio de dois servidores técnico-administrativos, sendo um Ouvidor assistente (substituto) e um secretário.