



Capacidade propositiva das ouvidorias universitárias: um relato de experiência da Ouvidoria FMUSP

Alice Abi-Eçab

Ouvidora
Faculdade de Medicina - Universidade de São Paulo

12/11/2019

Capacidade propositiva das ouvidorias universitárias: um relato de experiência da Ouvidoria FMUSP



inquietações

conquistas

reflexões


d e s a f i o s

1. Inserção de ouvidorias na rede institucional dos serviços de atendimento

Aplicação da Ouvidoria nos serviços institucionais da FMUSP

2. Sugestão para elaborar projeto de pesquisa por ouvidorias universitárias

Relevância de conhecer com profundidade o território e os sujeitos

- Ações inaugurais na trajetória da Ouvidoria FMUSP
- Diretoria: amplo apoio e facilitando fluxos
- Transcender o “lugar-comum”: visitar, conversar, ver e ser visto, 
- Gancho da pesquisa: ferramenta essencial (acadêmica ou não)
- Relato de experiência → vivências cotidianas
 - baseado em observação
 - análise crítica do próprio fazer (risco do tecnocrata)

ALICE...

Precisamos divulgar o serviço!

para a comunidade acadêmica

para a sociedade em geral

serviço de referência e excelência



PANORAMA → onde estamos?

✓ Criação e vinculação regulamentadas

Artigo 1º - Fica criada a Ouvidoria da Faculdade de Medicina, **órgão de caráter independente**, que tem como objetivo receber alunos, funcionários e docentes,

Parágrafo Único – O **Ouvidor será designado pelo Diretor** da Faculdade de Medicina e exercerá suas **funções com independência e autonomia**, sem qualquer ingerência

Artigo 4º - O **Ouvidor reportar-se-á diretamente ao Diretor** da Faculdade de Medicina, devendo **atuar em parceria com os demais órgãos e serviços** da Faculdade,

PANORAMA → onde estamos?

- ✓ Criação e vinculação regulamentadas
- ✓ Equipe com perfil adequado
- ✓ Identificação do universo de sujeitos
- ✓ Delimitação de competência e território



PANORAMA → onde queremos chegar?

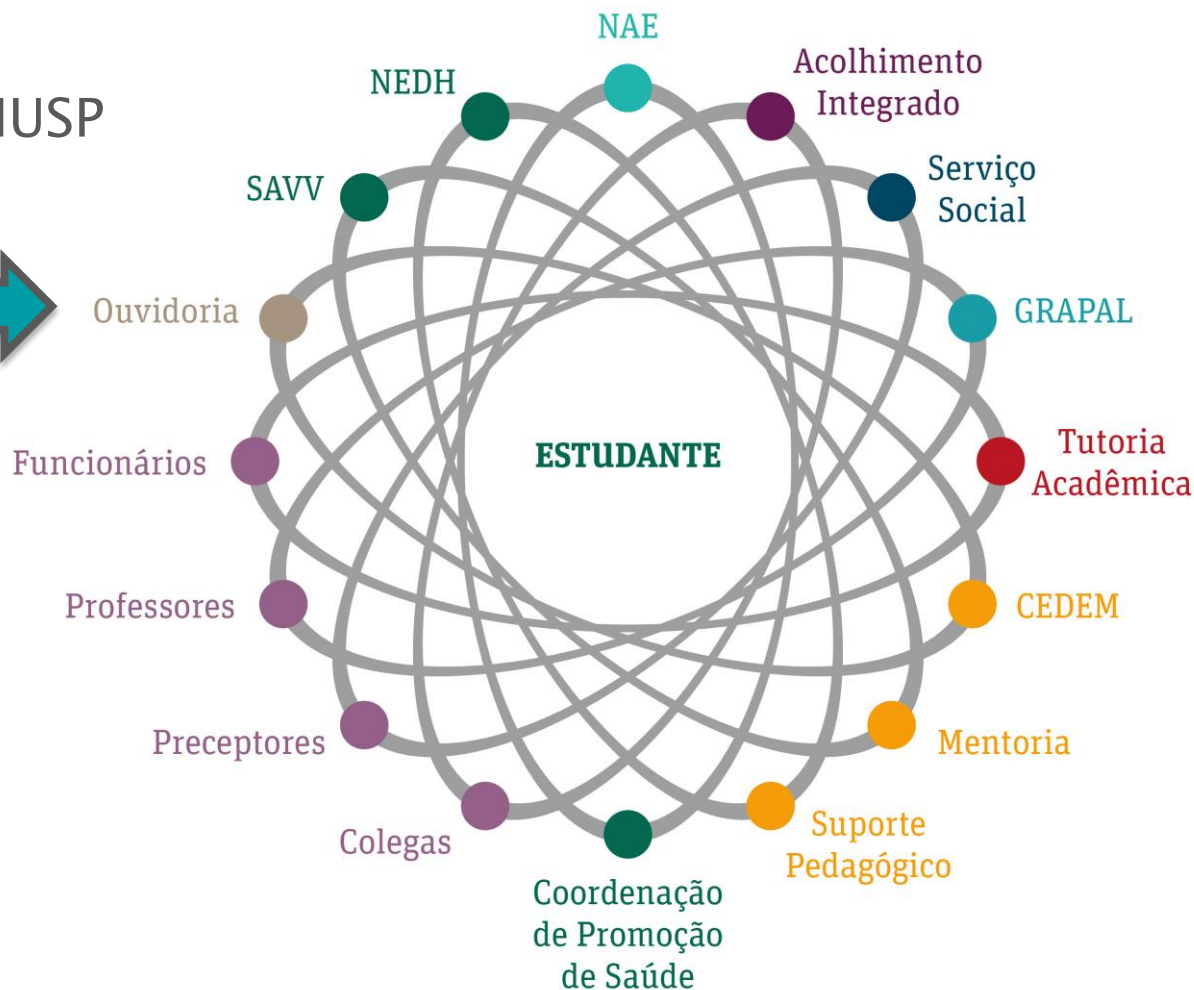
- ✓ Identificação das demandas (mapeamento)
- ✓ Divulgação interna e externa
- ✓ Definição dos procedimentos de trabalho
- ✓ Publicização de indicadores e atividades



Capacidade propositiva das ouvidorias universitárias: um relato de experiência da Ouvidoria FMUSP (ABI-EÇAB, Alice. 2019)

1. Inserção de ouvidorias na rede institucional dos serviços de atendimento

REDE Apoio ao Estudante FMUSP



OUVIDORIA ATIVA → natureza proativa de suas atividades

Perspectiva de
humanização

Identifica dificuldades
e gargalos

Favorece o acesso dos
usuários à ouvidoria

Busca demandas
dos usuários no
território

Sugere melhorias
e inovações

Relacionamento
mais próximo da
comunidade

Contato direto com o usuário

Ouvidoria Ativa (proativa)

ferramentas: pesquisas de campo, estudos, proposição de projetos, ouvidoria itinerante, busca ativa de sujeitos, reuniões no território, pesquisas de satisfação

Ouvidoria Tradicional

(reativa, receptiva, passiva)

ferramentas: caixas de sugestão, telefone, e-mail, site, recepção de cartas



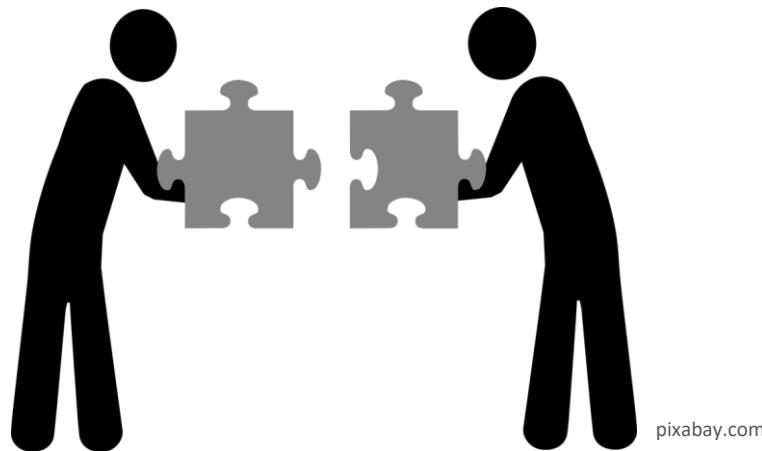
Competências típicas de ouvidoria ativas

- Realizar e promover estudos e pesquisas (...)
- Implementar projetos de participação e controle social (...)
- Diagnosticar as tensões e conflitos sociais (...)
- Promover a capacitação dos servidores do órgão (...)
- Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria (...)
- Manifestar-se previamente sobre os atos normativos do órgão (...)
- Exercer atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão (...)
- Contribuir na avaliação de qualidade e satisfação dos usuários (...)

"(...) **Ouvidoria Ativa**, capaz de promover estratégias eficazes para escuta do cidadão, não apenas recebendo as manifestações por meio dos canais de acesso, mas também buscando informações para subsidiar a gestão e o controle social" (BOLZAN, BRANDÃO, GUIMARÃES e ANDRADE, 2012, p. 4).



"(...) **Ouvidoria Ativa** como instrumento de participação social que não se limita a esperar a busca do cidadão por esse espaço, agindo entretanto de forma proativa, buscando os indivíduos nos espaços onde de fato a vida acontece e se afirma (...) estimular novas maneiras de participação promotoras de cidadania (...) como elemento indispensável da democracia" (XAVIER, ALMEIDA e AZEVEDO, 2018, p. 201).



"(...) **Ouvidoria Ativa** como aquela capaz de envolver ações estratégicas além das tradicionais, com perfil proativo e preventivo, que interage com o cidadão no intercâmbio de conhecimentos, como disseminadora de informações, indutora de parcerias, fornecendo subsídios para melhoria da gestão" (BRASIL, 2014, p. 13-14).



Mais de 1.780 cidadãos já foram atendidos pelo projeto Ouvidoria Ativa (jul/2017)

- Atendimentos em escolas públicas, universidades, unidades de saúde e Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)
- Iniciativa da Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com a Rede de Ouvidorias Especializadas



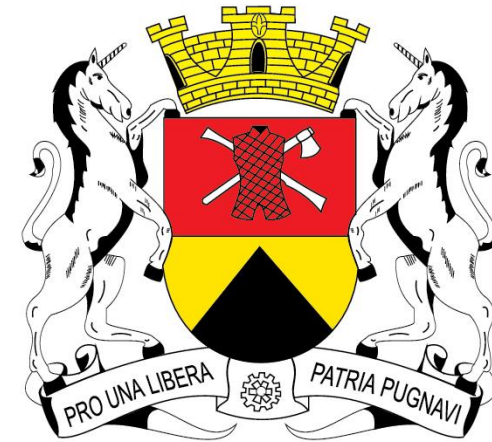
Aluno Ouvidor inicia novo ciclo de mediações em escolas de Santos (out/2019)

- Escolha de estudante que exerça a função de ouvidor público, estimulando a cidadania e o protagonismo social estudantil
- Em 2017: 1^a. colocação na categoria Ampliação de Espaços e Canais de Participação Social, do Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias (CGU)



Ouvidoria de Sorocaba realiza pesquisa dos serviços públicos em terminais (fev/2018)

- A população não precisa se identificar, sendo a única informação necessária o bairro onde reside, para a realização de uma tabulação de dados
- Serviços avaliados: Saúde; Educação; Transporte Público; limpeza Pública e Coleta de Lixo; Capinação e Roçagem; Pavimentação; e Segurança Pública



Prefeitura de
SOROCABA

Ouvidoria Itinerante de Vila Velha atenderá em 16 bairros até o fim do mês (fev/2018)

- “Fui muito bem atendido pela Ouvidoria Itinerante, aproveitei para solicitar serviços como varrição, limpeza de canais, bueiros e faixa de pedestres em algumas ruas do bairro”
- “São muito bem treinados e atenciosos, nossa solicitação foi mais segurança pública na praça do bairro e na feira, além de limpeza urbana”



Ouvidoria do TRT11 anuncia realização da 1ª Corrida de Ouvidorias da Região Norte (out/2018)

- O evento oferecerá aos participantes serviços relacionados à saúde, estética, relaxamento, dança, entre outros
- Iniciativa da Ouvidoria do TRT11 e possui como co-organizadores vários órgãos e instituições federais, estaduais e municipais, por meio de suas Ouvidorias



Ouvidor-Geral Adjunto visita o Acre para incentivar a criação e o fortalecimento de Ouvidorias (jun/2019)

- OGU Adjunto, Fabio Valgas, falou sobre o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei 13.460/17), que traz novas obrigações para os municípios, como o desenvolvimento de mecanismos e métodos de avaliação periódica dos serviços públicos e a implantação de conselhos de usuários



No mês do trabalhador, UFGD discutirá assédio moral no ambiente de trabalho (mai/2017)

- O evento “Discussões Sobre Assédio Moral” faz parte do projeto UFGD Sem Opressão, proposto com o objetivo de contribuir para a erradicação das opressões nas relações pessoais
- Com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria nos anos de 2015 e 2016, o projeto foi pensado e dividido em quatro rodas de conversa para falar sobre diferentes tipos de violências e discriminações



2. Sugestão para elaborar projeto de pesquisa por ouvidorias universitárias

Dinâmica do mapeamento:

levantamento dados + contextualização histórica



Qual é meu território?

→ *equipamentos, serviços e lacunas existentes*

- Qualidade de vida: esporte, lazer, cultura, sociabilidade, renda
- Sustentabilidade e meio ambiente
- Acesso à informação e direitos de cidadania

2. Sugestão para elaborar projeto de pesquisa por ouvidorias universitárias

Quem são meus sujeitos?

→ *comunidade acadêmica e sociedade em geral*

(quantitativo, situação socioeconômica, gênero, raça & etnia, idade)

máximo de informações relevantes possíveis

- Colaboradores de diversos vínculos
- Colaboradores terceirizados
- Docentes
- Estudantes
- Pesquisadores(as)
- Residentes



2. Sugestão para elaborar projeto de pesquisa por ouvidorias universitárias

Analisar a realidade socioeconômica na qual IES está inserida

Elaborar banco de dados para geração de indicadores

Apresentar informações relevantes para a alta direção da IES

Identificar políticas universitárias, bens e equipamentos disponíveis

Examinar a atuação da IES nas demandas da comunidade acadêmica

Cruzar os achados da pesquisa e compor possíveis correlações

Problematizar a qualidade de vida como direito fundamental

Disponibilizar publicamente os achados da pesquisa (e atualizar)

Ampliar espaços de debate sobre a universidade que queremos

Capacidade propositiva das ouvidorias universitárias: um relato de experiência da Ouvidoria FMUSP (ABI-EÇAB, Alice. 2019)



"(...) a Ouvidoria requer a postura crítica e interventiva do ouvidor, com sabedoria, atuando nos limites de sua função, com o objetivo claro de diminuir significativamente as disparidades constatadas no âmbito social e aprimorar medidas de proteção dos valores humanos e dos direitos de cidadania" (BERTACHINI, 2014, p. 8).

REFERÊNCIAS

- ABI-EÇAB, A. Sobre a implantação do curso de Serviço Social na Universidade de São Paulo. 2015. 155 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. 2015. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/17725>>. Acesso em: 28 Out. 2019.
- BERTACHINI, L. Fundamentos da bioética na atuação de ouvidoria. 2014. 314 f. Tese (Doutorado em Bioética) – Programa de Pós-Graduação em Bioética, Centro Universitário São Camilo, São Paulo. 2014. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=2126555#>. Acesso em: 28 Out. 2019.
- BIAGINI, L. (Orgs.). O papel da ouvidoria no contexto acadêmico universitário. Recife: UFPE, 2016. Disponível em: <http://www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o_papel_da_ouvidoria_no_contexto_academico_universitario.pdf>. Acesso em 28 Out. 2019.
- BOLZAN, L. C.; BRANDÃO, L. C.; GUIMARÃES, L. A.; ANDRADE, V. N. Ouvidoria ativa: a inovação das pesquisas de satisfação na Ouvidoria-Geral do SUS. In: Congresso Consad de Gestão Pública [Anais]. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2013-03/ouvidoria-ativa-a-inovacao-das-pesquisas-de-satisfacao-na-ouvidoria-geral-do-sus.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2019.
- BRASIL. Ouvidoria Ativa do SUS: ampliando a escuta e o acesso à informação do cidadão / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ouvidoria_ativa_sus_ampliando_escuta.pdf>. Acesso em: 28 out. 2019.
- LAPENDA, M. R.; ROMILDO, C.; MARCELINO, K. J. Perfil de atuação e resolução de uma ouvidoria universitária. Revista Científica da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Recife, a. 1, n. 1, p. 85-91, 2010. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=354>. Acesso em: 28 Out. 2019.
- XAVIER, A. S.; ALMEIDA, N. S.; AZEVEDO, N. L. A Ouvidoria Ativa como proposta de efetivação da participação social na Estratégia Saúde da Família no Município de Macaé, RJ. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, a. 1, n. 1, 2017/2018, p. 199-208. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf>>. Acesso em : 28 Out. 2019.
- SILVA, R. P.; JESUS, E. A.; RICARDI, L. M.; SOUSA, M. F.; MENDONÇA, A. V. M. O pensamento dos gestores municipais sobre a ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. Saúde em Debate, v. 40, p. 81-94, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v40n110/0103-1104-sdeb-40-110-0081.pdf>>. Acesso em: 28 Out. 2019.



MEDICINA



OUVIDORIA FMUSP

www.fm.usp.br/ouvidoria

Av. Dr. Arnaldo, 455 • Cerqueira César
São Paulo • Brasil • 01246 903
www.fm.usp.br

 /fmuspoficial •  /fmuspoficial