



RELISE

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NO SISTEMA OUVEUFPE NO PERÍODO DE 2013 A 2015¹

João Henriques de Sousa Júnior²

Angela Basante de Campos³

RESUMO

O modelo de nova gestão pública exige cada vez mais dos governantes que haja participação popular nas decisões políticas que lhes cabem, além de estimular o controle social através de maior incentivo à transparência e *accountability*. Tudo isto fica mais viável com a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como ferramentas auxiliares do governo no fornecimento de serviços públicos tais como as Ouvidorias públicas. Este trabalho tem como objetivo identificar se a utilização das TICs, através de seus relatórios anuais divulgados, ajuda na efetividade e transparência dos serviços públicos. Para tanto, foi realizado um estudo de caso na Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) no período de 2013 a 2015, quando instituído o sistema OuveUFPE. O resultado obtido foi aumento de 245% no total de demandas recebidas pela Ouvidoria no espaço de tempo observado e maior transparência no fornecimento de dados e informações relativas ao serviço, constatando-se assim que a utilização das TICs auxilia no processo de inclusão e participação cidadã, além de contribuir para maior controle social dos serviços públicos.

Palavras-chave: Gestão pública; Tecnologias da informação e comunicação; Ouvidorias públicas; OuveUFPE.

ABSTRACT

The new public administration model increasingly demands of the rulers public participation in political decisions that fit them, and stimulate social control through greater transparency and encouraging accountability. All this is more feasible with the use of Information and Communication Technologies (ICTs) as

¹ Recebido em 27/10/2017.

² Universidade Federal de Pernambuco. sousajunioreu@hotmail.com.

³ Instituto Federal de Pernambuco. angelabasante@gmail.com.



RELISE

147

a government tool in the provision of public services such as public ombudsman. This work aims to identify the use of ICTs, through their annual reports released, aid in the effectiveness and transparency of public services. Therefore, we conducted a case study on the Ombudsman General of the Federal University of Pernambuco (UFPE) in the period 2013 to 2015, when it introduced the system OuveUFPE. The result was an increase of 245% in total claims received by the Ombudsman in the observed period of time and greater transparency in the provision of data and information on the service, having noticed how the use of ICT helps in inclusion and citizen participation process, and contribute to greater social control of public services.

Keywords: Public administration; Information and communication technologies; Public ombudsmen; OuveUFPE.

INTRODUÇÃO

O atual modelo de gestão pública vem se modificando e evoluindo cada vez mais quanto à maior possibilidade de participação e inclusão na relação entre Estado e sociedade. Os governos enfrentam diariamente possibilidades e desafios no que diz respeito à promoção da eficiência e da transparência da administração pública, havendo, dessa forma, a necessidade de que eles incluam em seus processos decisórios a mais ampla gama de representações da sociedade civil, atendendo a todos os segmentos e permitindo que eles se sintam representados e participantes da gestão pública (JAMBEIRO; SOBREIRA; RABELO, 2009).

Neste ponto, as inovações tecnológicas surgem como ferramentas auxiliares poderosas, capazes de alterar os padrões de relacionamento dos governos com os cidadãos, viabilizando para a administração pública contemporânea mais sensibilidade a mudanças a partir do modo como vem reagindo aos estímulos sociais ou de forma voluntária (BALBE, 2010).

No Brasil, novas perspectivas de gestão pública surgiram desde a chegada da democracia, entre elas as ouvidorias, em especial, as públicas e a partir do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), os governos pareceram buscar oferecer uma maior informatização e



RELISE

148

disponibilidade de informações dos seus serviços aos cidadãos-consumidores. Um dos serviços públicos que se utiliza das TICs como ferramenta de suporte é a ouvidoria.

A inclusão das ouvidorias em Instituições de Ensino Superior já é uma realidade mundial desde 1965, mas com seu início no Brasil apenas em 1992. A Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), composta por doze centros acadêmicos e três campi (incluídos os Centros Acadêmicos de Vitória e do Agreste, criados em 2006) conta com ouvidorias públicas desde o ano 2000, tendo instituído apenas em 2012, por meio da Resolução nº 3/2012 do Conselho Universitário, a Ouvidoria-Geral, vinculada diretamente ao reitor, como a responsável pela coordenação de todas as demais ouvidorias da universidade e por assegurar direitos de confiabilidade, sigilo, registros e respostas, funcionando como um verdadeiro canal de comunicação entre a UFPE e a comunidade acadêmica e externa. Em 2014, por sua vez, a Ouvidoria-Geral implantou um sistema de informação chamado OuveUFPE com o intuito de melhorar a recepção e efetividade nas resoluções das demandas recebidas. (BIAGINI, 2013; UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2012; UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2016).

Apesar de haver um aumento no número de ouvidorias públicas no país, nota-se que ainda há a necessidade de que sejam feitas maiores pesquisas e que estas possibilitem um embasamento maior nas ações da gestão pública. Diante do exposto, o presente estudo se justifica não apenas pela relevância do tema proposto, mas também para buscar entender um pouco mais sobre as ouvidorias públicas e a efetividade do seu papel, utilizando-se de Tecnologias de Informação e Comunicação, na administração pública de uma Instituição de Ensino Superior (IES).

Este trabalho busca analisar a Ouvidoria-Geral da UFPE, especificamente o sistema OuveUFPE, como um exemplo de Tecnologia da



RELISE

149

Informação e Comunicação (TICs) utilizada na gestão pública a fim de identificar se a inclusão de TICs favorece para que haja efetividade e transparência na solução das demandas recebidas pela ouvidoria, especificamente entre os anos de 2013 e 2015.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nova Gestão Pública

A nova administração pública traz grandes e constantes mudanças para a sociedade e tais mudanças possuem relação direta com a forma como o governo faz uso das tecnologias da informação como ferramentas facilitadoras da promoção da eficiência e da transparência da gestão pública e capazes de possibilitar a inclusão da sociedade civil nas decisões que lhes são cabíveis (TEIXEIRA, 2004; BALBE, 2010; CUNHA, 2013).

Neste sentido, o modelo de Nova Gestão Pública é apresentado por Diniz *et. al.* (2009, p.26) como um movimento baseado “em princípios gerenciais voltados a resultados, eficiência, governança e orientação da gestão pública para práticas de mercado” e, para tanto, este modelo, que tem início no Brasil apenas a partir da década de 1990, utiliza-se de TICs para fornecer a infraestrutura e o suporte tecnológico adequado para as políticas de gestão pública (CUNHA, 2013).

Ainda no que diz respeito à Nova Gestão Pública, Denhardt e Denhardt (2007) asseguram que a principal proposta deste modelo é a recuperação dos valores democráticos e sociais, mediante o aumento da participação da sociedade nas decisões públicas, enquanto que Behn (1998) a define como um conjunto de conceitos novos e inter-relacionados que fazem uso da tecnologia como um dos fatores necessários para alcançar resultados de alto desempenho. Para tanto, a utilização das TICs, segundo Jambeiro, Sobreira e Rabelo (2009) facilita um diálogo constante e direto do governo com a



RELISE

150

população e permite detectar e corrigir falhas na gestão, assim como obter resposta rápida sobre aceitação ou recusa de novos programas e projetos sociais.

TICs na Gestão Pública

Ao longo do século XX, o avanço tecnológico acarretou em diversas mudanças na forma de administrar e muitas organizações passaram a incorporar as tecnologias da informação e comunicação por entenderem que o uso delas tem relevada importância para os gestores (BALBE, 2010).

Um dos principais benefícios das TICs na gestão pública compreende a questão da transparência e a promoção da cidadania, a partir da possibilidade de maior acesso à informação pela sociedade civil (TEIXEIRA, 2004). As tecnologias da informação e comunicação “permitem interação mais rápida, prática e dinâmica entre governo e sociedade e podem ser utilizadas pelo poder público para disponibilizar informações confiáveis e tematicamente organizadas” (DOWBOR, 2004, p.4),

Jambeiro, Sobreira e Rabelo (2009) afirmam que o desenvolvimento das TICs e a utilização da internet por meio do Estado aumentou significativamente nos últimos anos, mas asseguram que a simples criação de *sites*, por si só, não garante uma gestão transparente e nem promove a cidadania. Para estes autores, “adoção das TICs não é um objetivo em si mesmo e sim um método. Ou seja, elas são ferramentas fundamentais para alcançar objetivos previamente definidos, particularmente dois, (...) a transparência e a eficiência da gestão” (JAMBEIRO; SOBREIRA; RABELO, 2009, p.6).

No que diz respeito a estes dois objetivos da gestão pública, o uso das TICs vêm auxiliando na “redução da corrupção, da apropriação privada dos bens públicos e o enorme desperdício e ineficiência aos quais o Estado e o



RELISE

151

funcionalismo público estiveram associados” (SORJ, 2003, p. 88). Ao afirmar que as tecnologias favorecem a transparência e eficiência da gestão, assegura-se ao cidadão as garantias de acesso e participação na administração pública registradas na Constituição Federal de 1988, presente no Art. 37, § 3º (BRASIL, 1988).

Ainda no que diz respeito às aplicações de TICs na gestão pública, Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008) classificam os tipos de relacionamento possíveis como: relacionamento governo com o cidadão (G2C, do inglês *government to citizen*), relacionamento governo com o setor privado (G2B, *government to business*), e relacionamento do governo com o governo (G2G, *government to government*).

A adoção de TICs torna viável o processo de criação desses ambientes participativos, colocando frente a frente a administração (...) e os usuários, intensificando a demanda por informações e criando uma motivação extra por transparência no fazer dos agentes públicos e ainda uma busca por mecanismos de interação e de relação com os serviços públicos mais eficiente e também transparente, já que a prestação de serviços públicos demanda forte interação nas questões de acesso ao serviço, recepção e respostas a essas demandas. (SANT'ANA, 2009, p. 19).

Neste ponto, Balbe (2010) afirma ser o governo eletrônico, denominado de e-Gov, a utilização das tecnologias de informação e comunicação no âmbito da administração pública. Sobre este novo modo de governo é apresentada a seção seguinte.

e-Gov

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) surgiram como ferramentas facilitadoras da acessibilidade e, assim, foram, pouco a pouco, conquistando diversos segmentos, inclusive a gestão pública (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013). A este movimento de inserção de partes da gestão pública no ambiente virtual e *online*, denominou-se governo eletrônico ou e-Gov.



RELISE

152

Foram quatro os grandes períodos do uso das TICs no setor público brasileiro. O primeiro período corresponde entre as décadas de 1950 e 1965 e é conhecido como o pioneirismo; posterior a este primeiro momento houve um tempo denominado de centralização, compreendido entre 1965 e o final da década de 1970; logo após, houve o momento da terceirização, durante a década de 1980; até, finalmente, chegar ao governo eletrônico propriamente dito, a partir dos anos 1990 (BALBE, 2010).

Agune e Carlos (2005) conceituam o governo eletrônico como um conjunto de ações modernizadoras que estão vinculadas à administração pública e afirmam que começaram realmente a ganhar visibilidade no final da década de 1990. Por sua vez, Abranson e Means (2001) afirmam que e-Gov envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TICs, atinge os seus objetivos, incluindo melhoria nos processos, aumentando a eficiência dos mesmos, elaborando e monitorando as políticas públicas, e aumentando a transparência.

Esta mudança da forma de governar estimula a participação política dos cidadãos, uma vez que, atualmente, por meio das redes e mídias digitais é assegurada à população uma liberdade de expressão e da própria democracia, uma vez que há a possibilidade de que haja uma multiplicidade de opiniões (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013). Um dos serviços públicos que conta com as Tecnologias da Informação e Comunicação como meio de aproximação da sociedade em seus serviços e participação cidadã é o serviço de ouvidorias, que é abordado com mais profundidade em outro ponto deste estudo.

Participação cidadã

O cidadão tem direito de acesso a informações da administração pública assegurado por lei, conforme afirma a Constituição Brasileira de 1988,



RELISE

153

no artigo 216, § 2º (BRASIL, 1988). Dessa forma, incluir a população nos processos do governo possibilita haver uma gestão mais eficiente, onde as pessoas consigam opinar e desenvolver seu senso crítico, além de ser uma garantia de transparência de gestão e melhoria nos os fluxos de informação e canais de comunicação (JAMBEIRO; SOBREIRA; RABELO, 2009).

O cidadão que participa das decisões do governo sente-se mais motivado e passa a acreditar que faz parte do processo de gestão da coisa pública de forma ativa, uma vez que consegue observar os resultados de sua participação (SANT'ANA, 2009). Porém, é necessário ressaltar que a participação dos cidadãos depende do seu acesso à informação pública, por isso, cabe aos governantes prezar pela transparência e inclusão digital da população a fim de estimular a sua participação, geralmente investindo em infraestrutura tecnológica para as TICs (JAMBEIRO; SOBREIRA; RABELO, 2009). A “inclusão digital e a compreensão de que o cidadão é o grande consumidor dos serviços eletrônicos (...) é outro tópico importante dentro (...) do e-Gov” (BALBE, 2010, p.195).

A gestão participativa se faz diariamente e com base nas opiniões dos cidadãos e, por isso, eles precisam ter o acesso à informação assegurado pelos órgãos públicos, neste aspecto, *accountability* é indispensável no controle da administração pública. Acerca deste tema será exposto o próximo tópico deste trabalho.

Accountability

Pascoal (2004, p.8) afirma que “alguns autores definem *accountability* como sendo o dever de prestar contas, outros como o dever de transparência e outros o dever de eficiência daqueles responsáveis pela realização da Atividade Financeira do Estado”. Por dever de transparência, entende-se, de acordo com Jambeiro, Sobreira e Rabelo (2009) como um estímulo à



RELISE

154

democratização e a possibilidade de que se conheça, critique e opine acerca das ações do governo, evitando, desta forma, o autoritarismo e a corrupção, por exemplo.

Lima (2009) afirma ser a *accountability*, de suma importância e relevância na promoção da participação social e na melhoria e desenvolvimento das instituições públicas. Antunes, Freitas e Ribeiro (2007) se posicionam que a *accountability* é uma forma de controle social e pode aumentar o grau de confiabilidade entre a gestão pública e a sociedade.

accountability significa a obrigação do Administrador Público prestar contas de forma clara e objetiva, especialmente demonstrando os resultados atingidos em função da sua posição institucional e do poder que detém; responsabilizando-se, assim, perante a sociedade por suas ações ou omissões em relação às políticas públicas executadas (SANTOS, 2011, p. 79).

Com pensamento complementar, Bobbio (1998, p.43) acredita ser a *accountability* o “melhor remédio contra o abuso de poder sob qualquer forma (...) é a participação direta ou indireta dos cidadãos, do maior número de cidadãos na formação das leis”. Sant’ana (2009) afirma ser o poder democrático apoiado na soberania popular, que é transparente e para todos. Heidemann (2010, p. 302) defende a visão de que a sociedade sofre frequentemente os efeitos da presença e da ausência da *accountability*.

Para que haja efetividade na luta por transparência, faz-se necessário que as organizações públicas façam uso apropriado dos recursos disponibilizados pelas Tecnologias de Comunicação e Informação, ampliação dos canais de interação entre o poder público e os cidadãos (SANT’ANA, 2009). Sobre este tema será abordada a próxima seção deste trabalho.

Ouvidorias

Os primeiros registros de criação de um instituto de ouvidoria datam de 1809, na Suécia, onde o ouvidor era tido como um canal de comunicação entre



RELISE

155

a população e o governo. No decorrer do século XX, outros países também foram realizando reformas administrativas e incluindo as ouvidorias como uma forma de tratar melhor questões como o bem-estar administrativo, assuntos judiciários e militares, e aspectos cíveis. A chegada das ouvidorias à América Latina só ocorre nas duas últimas décadas do século XX, uma vez que o continente vivenciava aspectos de redemocratização, e a importação do modelo de ouvidorias culminou por reacender a busca de direitos civis e políticos assegurando locais democráticos (GLÜER, 2005; CARDOSO, 2010).

No Brasil, o primeiro ouvidor data da época do Império e representava apenas o poder, e não o povo. Somente no início dos anos 1980 é criada a primeira Ouvidoria Pública como um canal de comunicação entre Estado e sociedade, pela prefeitura da cidade de Curitiba/PR (LIMA, 2009; SILVA; BIANCO; VANCINI, 2011).

A ouvidoria se constitui, no dia a dia da administração, como o único canal com que conta o cidadão para tornar efetivo o seu direito, quando este lhe é negado pelos órgãos de direção da instituição. E também é importante porque é a principal forma de se angariar apoio à ação da ouvidoria, que se amplia quando esta se mostra eficaz no atendimento à demanda do cidadão (LYRA, 2004, p.20).

As ouvidorias se constituem como um verdadeiro elo de comunicação entre a gestão pública e o povo, e se firmam como um importante instrumento de participação popular, capaz de oferecer uma gestão mais transparente e onde o cidadão possa se sentir pertencente de um ambiente democrático (ANTUNES; FREITAS; RIBEIRO, 2007; TORTOLANO; CRUZ; ALMEIDA, 2011; BIAGINI; GOMES, 2013).

As ouvidorias públicas (...) desempenham duplo papel: o de servir de meio de participação direta, permitindo o controle social da *res* pública; e o de auxiliar a renovação da sociedade civil, a partir da reconstrução da confiança e do respeito, o que depende da autonomia e da eficiência das ouvidorias públicas. Assim, a ouvidoria pública torna-se um *lócus* privilegiado para que a sociedade civil e o Estado possam agir em parceria, cada um facilitando a ação do outro, mas, também, exercendo um controle recíproco (CARDOSO, 2010, p. 9).



RELISE

Costa (1998) assegura que a ouvidoria é um importante instrumento de defesa dos direitos do cidadão e que vem tornando a gestão pública mais inovadora. Segundo este autor, “a ouvidoria é a instância capaz de escutar a demanda, entender a natureza do pleito e explicá-lo ao provedor para que possa ser atendido ou para que se possa justificar a impossibilidade de atendimento” (COSTA, 1998, p.165). Já Lima (2008), ressalta que a importância das ouvidorias públicas é, essencialmente, por conseguir inserir o cidadão na máquina pública e auxiliá-lo na busca pelos seus direitos.

No que diz respeito à eficácia da ouvidoria, por sua vez, Lyra (2004) afirma que

a eficácia da ação da ouvidoria e, portanto, a efetividade da sua ação pública depende, em grande medida, do processo de aprofundamento da democracia e de uma reforma do Estado orientada para a mudança nas suas relações com a sociedade (LYRA, 2004, p.24).

Diante de todo o exposto, fica clara a importância das ouvidorias em diversos segmentos da gestão pública e justifica assim a sua presença em quase todos os serviços públicos, como, por exemplo, em instituições de ensino superior.

Ouvidorias públicas em instituições de ensino superior

A primeira ouvidoria pública presente em uma Instituição de Ensino Superior (IES) foi criada em 1965 no Canadá, na Universidad Simón Froser, e dois anos depois foram criadas ouvidorias nos Estados Unidos, respectivamente nas universidades de Nova York e Berkeley, como tentativa de democratizar aos seus públicos o acesso às informações institucionais (CALADO, 2012).

Na América Latina, a precursora foi a ouvidoria universitária da Universidade Nacional Autônoma do México (UNAM), em 1985. Enquanto que,



RELISE

157

no Brasil, a iniciante foi criada na Universidade Federal do Espírito Santo, em 1992, sendo, posteriormente, criadas, respectivamente, as ouvidorias da Universidade de Brasília e da Universidade Estadual de Londrina (LYRA, 2009; CALADO, 2012).

Conforme Biagini (2013), ouvidorias públicas em IES devem sempre propiciar superação das lacunas existentes na gestão pública, efetivando a transparência e a democratização nas universidades públicas, através do diálogo, escuta, mediação e consenso. Assim, cada IES tem autonomia de criar sua própria ouvidoria, ou conjunto de ouvidorias, como faz a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), caso ilustrativo deste estudo. A criação de ouvidorias nas IES brasileiras ocorre pela “luta de uns poucos ouvidores e pessoas ligadas a movimentos de defesa de direitos humanos” (VILANOVA, 2009, p.251).

De acordo com a resolução nº 3/2012 do Conselho Universitário da UFPE, cabe à OuveUFPE fazer com que a comunidade acadêmica acompanhe, fiscalize e avalie a qualidade dos serviços prestados pela IES, além de ser o órgão responsável por divulgar os serviços que a própria ouvidoria oferta ao seu público (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2012).

MÉTODOS

O presente trabalho trata de um estudo de caso de abordagem quantitativa e natureza aplicada. De acordo com Terence e Escrivão Filho (2006, p.3), “nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente”.

Também se configura como uma pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva por, segundo Gil (2008), descrever características de determinadas



RELISE

158

populações ou fenômenos a partir da utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário, e exploratória por, ainda conforme o mesmo autor, abordar uma temática bastante recente e que sofre constantes mudanças, o que a torna suscetível a diversas interpretações, na tentativa de explicitá-lo e proporcionar uma maior compreensão de todos com relação ao tema.

Além disso, o trabalho configura-se como um estudo de caso sobre a OuveUFPE, a partir da análise de dados secundários, coletados entre os meses de junho e julho de 2016. Yin (2005) afirma ser o estudo de caso uma estratégia de pesquisa em que é possível contribuir para abranger o entendimento de um fenômeno, preservando suas características holísticas e significativas. Ainda conforme o autor, “o estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos” (YIN, 2005, p. 26) e “conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas” (YIN, 2005, p.26), tais como a análise de arquivos, ou dados secundários, como realizado neste trabalho.

A coleta de dados foi realizada com base em uma pesquisa documental no portal da própria instituição UFPE, onde são disponibilizados relatórios anuais da Ouvidoria-Geral da UFPE.

Para o presente estudo foram analisados os dados presentes nos relatórios dos anos de 2013, 2014 e 2015. O instrumento de análise utilizou a natureza quantitativa no tratamento dos dados. A análise utilizou análise estatística básica, e dos dados foram agrupados e quantificados, sendo posteriormente transformados em gráficos e tabelas com a finalidade de melhorar a compreensão visual dos mesmos e analisados com base na literatura apresentada.



RELISE

159

ANÁLISE E RESULTADOS

Os relatórios anuais da Ouvidoria-Geral da UFPE constam de informações a respeito das demandas à OuveUFPE recebidas através dos seguintes canais: pessoalmente, por telefone, carta, e-mail, e por meio eletrônico específico através do Sistema OuveUFPE <https://www.ufpe.br/ouveufpe/login_page.php>, tendo este último entrado em operação apenas no ano de 2014. Para esta pesquisa foram analisados os relatórios dos anos de 2013, 2014 e 2015.

Cada relatório emite, além dos números gerais, uma segmentação da demanda recebida em cinco grupos: solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Para fins de melhor compreensão, os relatórios foram sintetizados e estão apresentados no quadro 1, abaixo:

Quadro 1 – Demandas à OuveUFPE entre os anos de 2013 e 2015.

Tipos de Demandas	Quantidades de Demandas por Ano		
	2013	2014	2015
Denúncias	18	23	134
Reclamações	54	43	86
Solicitações	4	24	51
Elogios	1	2	1
Sugestões	3	5	4
TOTAL	80	97	276

FONTE: Os autores (2016), com base nos relatórios da Ouvidoria-Geral da UFPE (2013; 2014; 2015).

É possível perceber, com base no quadro 1, que no relatório de 2013 a recém inaugurada Ouvidoria-Geral contava com um total de apenas 80 demandas, números muito pequenos quando observa-se a dimensão e complexidade da Universidade Federal de Pernambuco com seus doze centros acadêmicos, incluídos seus três campi. Um dos aspectos que podem justificar esse baixo número é o fato de que as ouvidorias setoriais ainda estavam em evidência. No mesmo ano foram registradas 658 demandas na Ouvidoria do Hospital das Clínicas (HC) e 218 demandas na Ouvidoria da Biblioteca Central.



RELISE

160

O aumento no número de demandas foi gradativo e tem a ver com a política da OuveUFPE, descrita na Resolução nº 3/2012 do Conselho Universitário, por onde foi instituída, que garantia que a divulgação dos seus serviços seria feita nos portais da instituição a fim de conscientizar a comunidade acadêmica e exterior à Universidade para a utilização do serviço sempre que necessário.

Este aumento no número de demandas também se deve à implementação do Sistema OuveUFPE, que diz respeito ao uso de TICs nos processos de demanda da Ouvidoria-Geral da UFPE, corroborando com o pensamento de Dowbor (2004) que afirma que as TICs permitem interação mais rápida, mais prática e mais dinâmica, entre governo e sociedade.

Vale ressaltar também que, apesar de notório crescimento no número de demandas, fica perceptível que as pessoas utilizam este canal quase que exclusivamente para reclamar, denunciar e/ou solicitar. Isto não se restringe à OuveUFPE pois o relatório de 2013, onde ainda constavam dados das ouvidorias setoriais, apontava que das 218 demandas recebidas pela Ouvidoria da Biblioteca Central, 132 eram reclamações, o que compreende um percentual de aproximadamente 61% do número total. Numa situação parecida, constatou-se no mesmo ano que dos 658 registros da Ouvidoria do Hospital das Clínicas, 579 (88%) eram reclamações. Esta realidade fica melhor perceptível nos gráficos 1, 2 e 3 abaixo, que mostram as porcentagens dos tipos de demandas nos anos 2013, 2014 e 2015, respectivamente.

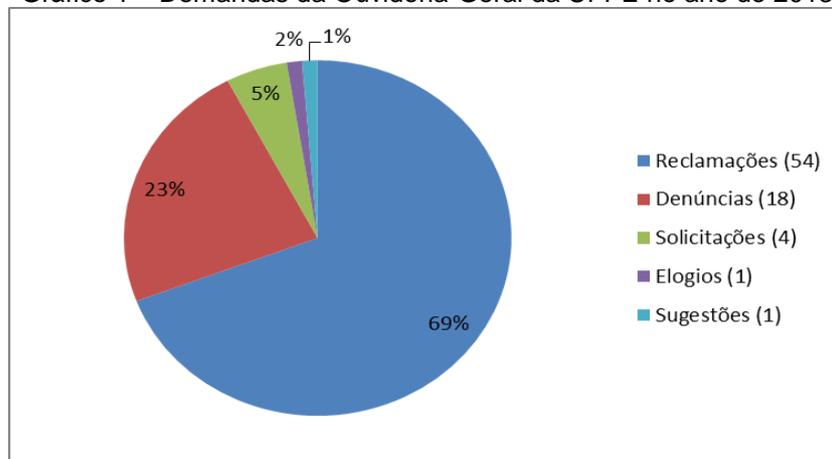
Conforme consta no relatório de 2013 da Ouvidoria-Geral da UFPE, houve um total de 80 demandas, mas, destas, apenas 3% foram elogios e sugestões, enquanto 97% do total está relacionado a reclamações, denúncias e solicitações. As reclamações apareciam como principal recurso utilizado, seguido das denúncias e das solicitações.



RELISE

161

Gráfico 1 – Demandas da Ouvidoria-Geral da UFPE no ano de 2013



Fonte: Os autores (2016), baseado no Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE (2013)

Um fator negativo, neste primeiro relatório é que não apresenta maiores detalhes sobre as demandas, pecando nas questões de transparência e *accountability*. Da forma como apresentado, os consumidores (comunidade acadêmica e externa) apenas têm acesso a números absolutos e isso tende a ser negativo para uma proposta de participação social.

No ano de 2014, foi iniciada a implantação do Sistema OuveUFPE onde, com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como ferramentas auxiliares, os cidadãos-consumidores poderiam fazer sua demanda ao serviço de ouvidorias da UFPE (OuveUFPE) por meio eletrônico, garantindo maior segurança e a confiabilidade, assim como estavam descritos na Resolução que instituiu a Ouvidoria-Geral (UFPE, 2012).

Com as TICs como auxiliadoras, foi possível notar um crescimento significativo no número total de registros recebidos no ano de 2014, mas nada ainda tão expressivo quanto no ano de 2015. Santos, Carniello e Oliveira (2013) já afirmavam que o uso das TICs dentro da gestão pública caracterizam-se por facilitar a acessibilidade dos cidadãos aos serviços públicos, por isso nota-se este aumento de demandas entre um ano e outro. Reflete também o



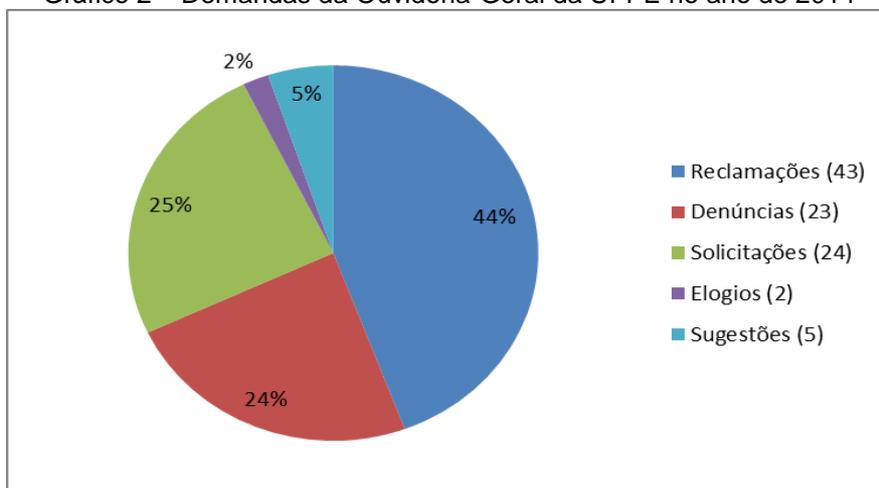
RELISE

162

que Jambeiro, Sobreira e Rabelo (2009) tratavam sobre a conscientização e participação cidadã.

No relatório de 2014 ainda eram exibidas informações relativas às ouvidorias setoriais, por ter sido instituído o sistema OuveUFPE no decorrer do ano. Eram 132 demandas no total para as ouvidorias, sendo 97 destinadas à Ouvidoria-Geral e 35 às Ouvidorias setoriais. Destas 97 à Ouvidoria-Geral (foco deste estudo) a segmentação aconteceu conforme apresentados no gráfico 2, abaixo.

Gráfico 2 – Demandas da Ouvidoria-Geral da UFPE no ano de 2014



Fonte: Os autores (2016), baseado no Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE (2014)

Foram 97 demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFPE, o que representou um aumento de 21,5% em relação ao número total recebido no ano anterior. Houve também um aumento no número de elogios e sugestões, que juntos representaram 7% no total das demandas recebidas, porém, ainda continuou pouco expressivo quando comparado com a porcentagem de reclamações, denúncias e solicitações, que somaram 93%.

Como tentativa de aumentar a questão do controle por parte dos cidadãos-consumidores, o relatório da Ouvidoria-Geral já constava de informações um pouco mais detalhadas, com a ajuda das TICs no processo, e informava que 80 do total de demandas já haviam sido respondidas e, com

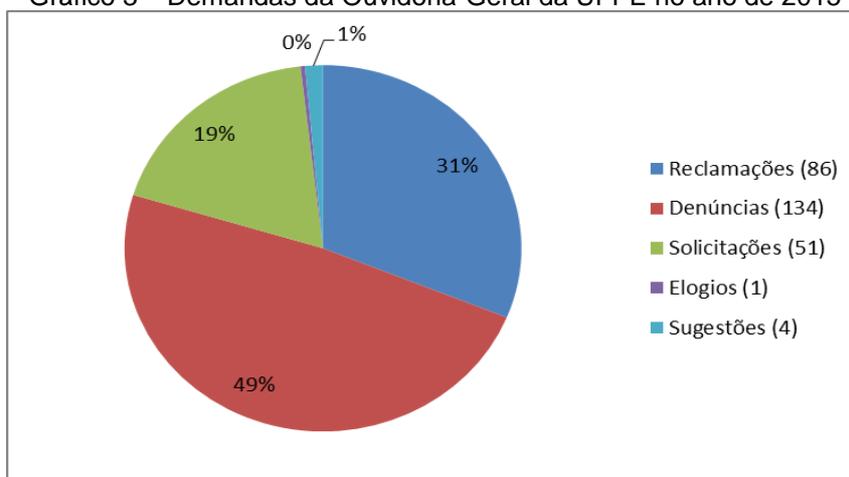


RELISE

163

isso, encontravam-se com o *status* de finalizadas, enquanto que apenas 17 encontravam-se em andamento, já tendo sido distribuídas para os setores responsáveis. Com esta representação de 82,5% das demandas solucionadas e tendo as TICs auxiliando na aproximação dos cidadãos-consumidores com a gestão da universidade, na figura da reitoria, os números do ano seguinte só poderiam ser ainda mais satisfatórios, e foram, conforme consta o gráfico 3.

Gráfico 3 – Demandas da Ouvidoria-Geral da UFPE no ano de 2015



Fonte: Os autores (2016), baseado no Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE (2015)

Em 2015 foram 276 demandas para a OuveUFPE, representando um aumento vertiginoso de mais 100% no total das demandas, quando comparado ao ano anterior. Do total de demandas recebidas, 134 foram denúncias, 86 reclamações, 51 solicitações, enquanto apenas 1 elogio e 4 sugestões, ou seja, as pessoas continuavam a utilizar o serviço quase exclusivamente quando se sentiam lesadas. Foram 99% referentes a reclamações, denúncias e solicitações.

Com informações mais detalhadas, o relatório de 2015 já possibilitou maior controle social, transparência e *accountability*. Das 134 denúncias, 31 foram consideradas improcedentes e das 103 remanescentes, 17 apresentaram indícios de procedência e foram resolvidas. Das 17 resolvidas, dez referiam-se a questões administrativas e sete a questões acadêmicas. As



RELISE

164

outras 86 foram encaminhadas para as áreas competentes e ainda encontravam-se em acompanhamento pela Ouvidora. Um fato bastante curioso é que destas 86, 64 referiam-se a conflitos entre docente e discentes, o que mostra que esta parcela dos cidadãos-consumidores sentiam-se seguros e confiavam na Ouvidoria como uma forma de a reitoria tomar ciência do que estava acontecendo em sala de aula e poder tomar alguma atitude referente.

No que diz respeito às reclamações, das 86 recebidas, 50 foram consideradas improcedentes e, na maior parte delas, a Ouvidoria fez um papel de reorientação com o demandante, o que aproxima ainda mais o serviço da proposta do que seja, de fato, uma ouvidoria pública, mais especificamente, neste caso, em instituição de ensino superior.

Das 36 reclamações remanescentes, segundo o relatório de 2015, 24 foram consideradas procedentes, sendo 19 tratando de questões administrativas e cinco de questões acadêmicas, onde todas estas foram solucionadas sem maiores consequências à instituição. As 12 restantes ainda estavam aguardando respostas das áreas responsáveis.

Quando comparados os três anos, observa-se que houve um crescimento de 245% no número total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFPE e isso aconteceu muito por conta da inserção das TICs neste processo, como apresentados por autores como Balbe (2010), Dowbor (2004) e Santos, Carniello e Oliveira (2013). Ainda fazendo a comparação dos anos de 2013, 2014 e 2015, constata-se que geralmente os cidadãos-consumidores procuram as ouvidorias públicas para reclamarem do serviço ou fazer alguma denúncia, poucas são as pessoas que fazem uso deste recurso para elogios ou sugestões de melhoria no serviço público prestado, o que demonstra que, apesar de acontecer a participação cidadã, como apontadas por Jambeiro, Sobreira e Rabelo (2009), ela ainda não acontece em plenitude de conscientização.



RELISE

165

CONCLUSÕES

A Ouvidoria-Geral da UFPE foi instituída em 2012 como forma de concentrar a demanda dos sistemas de ouvidorias setoriais que existiam espalhados pela universidade e sofreu algumas modificações no decorrer dos anos, sendo a inclusão de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), através da implantação do sistema OuveUFPE em 2014, uma das mudanças principais.

Apesar de bastante recente, a OuveUFPE mostra bons resultados à comunidade acadêmica e exterior, sendo perceptivelmente um serviço de boa contribuição na relação entre os cidadãos-consumidores e a reitoria (gestão pública da instituição de ensino superior), possibilitando não apenas uma maior formação da consciência cidadã, mas também ampliando a possibilidade de participação dos que fazem uso dos serviços públicos da Universidade Federal de Pernambuco e maior controle social de todos, uma vez que gradativamente vem se mostrando um serviço com mais transparência e *accountability*.

Por ainda ser recente, é possível também constatar que as pessoas tendem a enxergar a tecnologia como um meio de desabafarem suas angústias quanto ao serviço público prestado, mas ainda não se sentem participantes a tal ponto de procurarem as mesmas para elogiarem ou sugerirem melhorias. Ainda assim, as TICs demonstram ser ferramentas auxiliares importantes para a inclusão da sociedade no modelo de nova gestão pública e asseguram ao cidadão e aos governantes possibilidades de interação e participação eficientes.

A principal contribuição deste trabalho é, então, mostrar o quanto a inclusão das TICs no serviço de ouvidorias da UFPE favoreceu no estreitamento da relação entre “povo” e “governo”, levantando a possibilidade de que o mesmo talvez seja perceptível quando analisadas ouvidorias em



RELISE

166

outros serviços públicos, além do ambiente educacional de ensino superior, foco deste estudo, o que pode representar uma sugestão para estudos futuros.

Dentre as limitações encontradas durante a pesquisa, a pouca informação contida, principalmente, nos primeiros relatórios analisados pode ser caracterizada como uma dificuldade, mas foi compreendida por ser um período de ajustamento com o sistema e as novas tecnologias utilizadas.

REFERÊNCIAS

ABRANSON, M; MEANS, G.E. E-government 2001 – IBM endowment for the business of government. *Rowman & Littlefield Publishers*, 2001.

AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.

ANTUNES, Chussy Karlla Souza; FREITAS, Nancy Moreira de Barros; RIBEIRO, José Francisco Filho. Ouvidoria: inter-relação entre controle social e controle interno. *Espaço Acadêmico da Ouvidoria do IPEA*, 2007. Disponível em:

<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=201&Itemid=1>. Acesso em: 13 jul. 2016.

BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias da informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. *Revista do Serviço Público*. n.61, v.2. Brasília, abril/junho, 2010.

BEHN, R. D. O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática. *Revista do Serviço Público*, Brasília, DF, ano 49, n. 4, out./dez. 1998.

BIAGINI, Liane. As ouvidorias públicas nas instituições de ensino superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco. *Dissertação* (mestrado). UFPE: Recife, 2013.

BIAGINI, Liane; GOMES, Marta Lopes. Ouvidoria: uma reflexão como instrumento de controle. *Revista dos Mestrados Profissionais*. Vol.2, N.1. Jan./Jun. 2013.



RELISE

167

BOBBIO, Norberto. Liberalismo e democracia. São Paulo: *Brasiliense*, 1998.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasil, DF: *Senado*, 1988.

CALADO, Carmem Lúcia de Araújo. Síntese histórica das ouvidorias universitárias no Brasil. Recife, 2012.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria Pública Como Instrumento de Mudança. *Texto para Discussão* n° 1480. Brasília: IPEA, 2010. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/publicacoes/tds/td_1480.pdf>. Acesso em: 02 de jun. de 2016.

COSTA, Frederico Lustosa. A ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação pública e a promoção da cidadania. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro. Vol.32, N.1. Jan./Fev., 1998.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Revista Organização & Sociedade*. Salvador. v.20, n.66. p.543-566. Julho/Setembro, 2013.

DENHARDT, Robert B.; DENHARDT, Janet V. The new public servisse: serving, not steering. New York: *M.E.Sharpe*, 2007.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro. n.43, vol.1, p.23-48, jan./fev., 2009.

DOWBOR, Ladislau. Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável. 2004. Disponível em: < <http://dowbor.org/category/artigos/> >. Acesso em: 13 jul. 2016.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: *Editora Atlas*, 2008.

GIL-GARCIA, José R.; LUNA-REYES, Luis F. A Brief Introduction to Eletronic Government: Definition, Applications and Stages. *Revista de Administração Pública*, Volumen XLIII, nº2 (mayo-agosto), Nueva Época, Cuajimalpa (México), 2008.



RELISE

168

GLÜER, Laura Maria. A Ouvidoria Universitária como espaço de interlocução com os diferentes públicos do ensino superior. In: *INTERCOM - SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO*, 28, 2005, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: UERJ, 2005.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo. Do instituto do Ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). *Autônomas x Obedientes: A ouvidoria pública em debate*. João Pessoa: Ed. Universitária, 2004. 172 p.

HEIDEMANN, Francisco G. Ética da responsabilidade: sensibilidade e correspondência a promessas e expectativas contratadas. In: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise*. 2. ed. Brasília, DF: Ed. da Universidade de Brasília, 2010. pt., 3, cap. 8, p. 301-309.

JAMBEIRO, Othon; SOBREIRA, Rosane; RABELO, Priscila. TICs e Gestão Pública em Planos Diretores de Cidades Brasileiras. *Revista de Economía Políticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación*. vol. XI, n.3. Set.-Dic., 2009.

LIMA, Chussely Souza. Ouvidoria pública no estado de Pernambuco: passos na perspectiva da cidadania. *Dissertação* (Mestrado). Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2008.

LIMA, Chussely Souza. Ouvidor-Gestor: a necessidade da ouvidoria moderna. In: AGUIAR, Sylvana M. Brandão de (Org.). *Gestão pública: práticas e desafios*. v. 3, p. 708-738. Recife: Bagaço, 2009.

LYRA, Rubens Pinto. Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: *Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate*. João Pessoa: Editora UFPB, 2004.

LYRA, Rubens Pinto. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas, UFPB – *Prima Facie*, v.8, n.15. Jul./Dez., 2009.

PASCOAL, Valdecir Fernandes. Direito financeiro e controle externo: teoria, jurisprudência e 370 questões de concursos públicos. 4ª ed., Rio de Janeiro: *Impetus*, 2004.



RELISE

169

SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. Tecnologia e gestão pública municipal – mensuração da interação com a sociedade. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: *Cultura Acadêmica*, 2009.

SANTOS, Marcos André Couto. Controladoria, Ouvidoria e Procuradoria no exercício do controle interno na Administração Pública Estadual Pernambucana. *Revista do Centro de Estudos Jurídicos - Procuradoria Geral do Estado de Pernambuco*, Recife, v.4, n. 4, p.74-105, 2011.

SANTOS, Moacir José dos; CARNIELLO, Monica Franchi; OLIVEIRA, Edson Aparecida de Araújo Querido. Comunicação digital na gestão pública dos municípios da RMVP: acesso à informação, transparência e mecanismos de participação. *Revista Brasileira de Desenvolvimento Regional*, Blumenau, vol.1, n.1, p. 167-184. 2013.

SILVA, Edson Ferreira da; BIANCO, Juliana Eloisa; VANCINI, Sonia Maria. A Implementação de Ouvidorias nas Instituições Financeiras. In: PEREZ, José Roberto Ruz; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). *Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas: UNICAMP/Ouvidoria, 2011, p. 135-143.

SORJ, Bernardo. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação*. Brasília: Unesco, 2003.

TEIXEIRA, Alberto. O uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a transparência na gestão pública municipal no Ceará. Fortaleza: *Fundação Konrad Adenauer*, 2004.

TERENCE, A.C.F.; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. *Anais do XXVI ENEGEP*, Fortaleza, 2006.

TORTOLANO, Elizabeth Pataro; CRUZ, Lygia Maria Vieira de Souza; ALMEIDA, Rosa Maria Esteves Feliz Campos de. Os Direitos do Consumidor e a Ouvidoria. In: PEREZ, José Roberto Ruz; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric. (Orgs.). *Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas: UNICAMP/Ouvidoria, 2011, p. 117-132.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Conselho Universitário. Resolução n. 3/2012. Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá providências. *Boletim Oficial da UFPE*, Recife, n. 47, Especial, 43. 2012.



RELISE

170

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. *A instituição*. Recife, 2016. Disponível

em: <http://www.ufpe.br/ufpenova/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=178>. Acesso em: 14 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. *Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE*. Recife, 2013. Disponível em:

<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral/images/documentos/relatorio_2013.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. *Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE*. Recife, 2014. Disponível em:

<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral/images/documentos/relatorio_2014.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. *Relatório anual da Ouvidoria-Geral da UFPE*. Recife, 2015. Disponível em:

<<https://www.ufpe.br/ouvidoriageral/images/documentos/relatorio%20ouvidoria%202015-%20site.pdf>>. Acesso em: 4 jul. 2016.

VILANOVA, Maria de Fátima Veras. As ouvidorias universitárias. In: PINTO, Eliana; LYRA, Rubens Pinto (Org.). *Modalidades de ouvidoria pública no Brasil*. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2009. pt. 5, cap. 1, p. 251-259.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: *Bookman*, 3ª edição, 2005.