

## A OUVIDORIA E A PROVEDORIA DO ESTUDANTE NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR

Liane Biagini<sup>1</sup>

### RESUMO

Dentre os diferentes mecanismos criados para fortalecer a democracia no setor público surgem as chamadas ouvidoria, no Brasil, e provedoria, em Portugal. Esses institutos também estão presentes nas Instituições Públicas de Ensino Superior desses dois países, que, para atuarem com eficiência e com vistas à melhoria do serviço público, dependem do contexto organizacional em que se encontram. Esta pesquisa foi desenvolvida durante um intercâmbio entre duas Instituições de Ensino Superior, que, através da pesquisa qualitativa e do uso da análise de conteúdo, objetivou conhecer acerca das práticas e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeiria). Observando-se as condições organizacionais destes institutos, com foco nas boas práticas de gestão de suas atividades, percebeu-se que ambos apresentam semelhanças e diferenças organizacionais, e que, mesmo apresentando determinadas limitações em seus contextos, buscam ratificar a democracia.

**Palavras-chave:** Instituições de Ensino Superior. Ouvidoria. Provedoria do Estudante.

---

<sup>1</sup> Estudante de Doutorado em Ciências da Administração da Universidade do Minho (Braga/Portugal). [lianebiagini@gmail.com](mailto:lianebiagini@gmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, diversas instituições públicas incluem em seus organogramas institutos como as ouvidorias, no Brasil, e as provedorias, em Portugal, que ratificam aspectos, como, transparência, ética e justiça. As Instituições de Ensino Superior (IES) do setor público também tratam de implementar tais institutos, que podem advir da força de uma lei ou da sensibilização humanística da própria organização. Independente da razão, importa a efetividade da atuação e o cumprimento da missão, que podem refletir tanto na melhoria do serviço público quanto no fortalecimento da democracia.

Esta pesquisa foi desenvolvida na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE/Brasil) e no Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia/Portugal). Neste contexto de internacionalização e troca de conhecimentos, questionou-se acerca das práticas e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia). Sabe-se que tanto as ouvidorias quanto as provedorias podem ser um suporte fundamental para a democracia, pois, por corroborarem com a interlocução entre a administração pública e a sociedade, acabam por garantir, dentre outros aspectos, a participação social, além de uma maior eficiência dos serviços prestados (BARREIRO; PASSONE; PEREZ, 2011; BRASIL, 2012).

Assim sendo, esta pesquisa teve por objetivos: conhecer acerca das práticas e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da UFPE e pela Provedoria do Estudante do IPLeia; observar as semelhanças e as diferenças das condições organizacionais facilitadoras das atividades, com foco nas boas práticas de gestão das atividades de ambos os institutos.

Os resultados adquiridos contemplaram os objetivos propostos e foram importantes por trazer à tona o perfil das duas IES e, também, por ratificar as relações no processo de internacionalização e dos estudos comparativos entre Brasil e Portugal em atividades na área educacional. Tendo em vista tratar de uma interpretação da realidade social, adotou-se a pesquisa qualitativa. A investigação (exploratória e descritiva) abrangeu leituras bibliográficas e investigações documentais oriundas das IES pesquisadas. A coleta de dados foi realizada através da observação participante (*in loco*). Após o recolhimento dos dados, os mesmos foram agrupados, analisados e interpretados, empregando-se a análise de conteúdo. Por fim, percebeu-se que os institutos pesquisados apresentam semelhanças e diferenças organizacionais e agem de forma a ratificar a democracia, entretanto, ambos necessitam conquistar alguns caminhos para obter uma maior eficiência na gestão de suas atividades.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 OUVIDORIA E PROVEDORIA

O surgimento das ouvidorias públicas no Brasil ocorreu em função do processo de redemocratização do país (RIFFEL; BOLSI; NASCIMENTO, 2014; BIAGINI, 2016) e, desde a década de noventa registra-se o aumento das ouvidorias, particularmente, em Instituições de Ensino Superior (IES) (VILANOVA, 2012; BIAGINI, 2016). A ouvidoria é definida como um instituto que auxilia na interlocução entre o cidadão e a administração pública, de forma que as manifestações registradas provoquem a melhoria dos serviços prestados (BRASIL, 2012). Também é tida como um suporte da democracia tanto no cenário nacional quanto internacional, abrangendo aspectos, tais como, o agir com legitimidade, legalidade e

coerência, garantindo-se canais de participação, de diálogo e promovendo a participação e o controle social (BARREIRO; PASSONE; PEREZ, 2011).

Nesse sentido, as ouvidorias são consideradas como um dos institutos que formam a chamada interface socioestatal, em função de terem um papel de interação entre atores do Estado e atores da sociedade, de forma que essa “arena política” permite a produção de políticas públicas (PIRES; VAZ, 2014, p. 65). De acordo com Pires e Vaz (2012), a ideia de interface socioestatal vem substituir a concepção de participação social. Segundo os autores, essa afirmação procede em função do primeiro termo ser mais amplo no que diz respeito aos diversos canais de interlocução existentes entre o Estado e a sociedade; dentre os quais, as ouvidorias estão envolvidas na conciliação e interlocução individual, disponibilizando-se como um canal de reclamações, sugestões e denúncias (PIRES; VAZ, 2012).

Como instrumento em prol da democracia, a ouvidoria pública pode favorecer a gestão e ser usada como um banco de dados, visto que com as manifestações que recebe (reclamações, sugestões, denúncias) consegue informações que contribuem com a construção de políticas públicas (BRASIL, 2012). Portanto, é uma peça crucial para a solução de problemas enfrentados pelas IES, pois, a instituição pode conhecer melhor seu público, permitindo a avaliação e a solução de problemas existentes ou que ainda venham surgir (VIANA, 2012).

Oliveira (2012) enfatiza que dificilmente a construção do conjunto ouvidoria-educação-humanização é agradável aos olhos daqueles que reclamam, pois, nem sempre objetivam a solução de suas queixas. Portanto, no momento em que esse instituto é acionado, é importante que haja sensibilidade por parte daqueles que compõe a ouvidoria para entender e solucionar os problemas de forma efetiva. E, alguns pressupostos são necessários para o bom funcionamento de uma unidade de ouvidoria (PETENATE, 2011; BIAGINI, 2013), dentre eles, pontuam-se: o apoio logístico com uma estrutura adequada (infraestrutura física, equipamentos e pessoal qualificado); clima organizacional favorável à atuação da ouvidoria (autonomia, poder de decisão e colaboração dos gestores e dirigentes da instituição). A Ouvidoria-Geral da União (OGU) (BRASIL, 2012) afirma que, muitas vezes, as barreiras encontradas por uma ouvidoria pública advêm do próprio órgão, não somente pela burocracia, mas, pela lentidão no atendimento às suas solicitações, que prejudicam seu desempenho. Por isso, é crucial o comprometimento da IES, tanto em disponibilizar recursos para suprir as necessidades básicas, quanto para apoiar a ouvidoria institucionalmente, ratificando a democracia em seu ambiente acadêmico.

No âmbito da União Europeia, vários países tratam de criar mecanismos que desenvolvam políticas de governança com base nos princípios da democracia e dos direitos humanos e considera a ouvidoria um elemento essencial, por permitir monitorar injustiças e ilegalidades na administração pública, com vistas à defesa do cidadão (OĞUŞGIL, 2015).

Em Portugal, a nomenclatura deste instituto equivale ao provedor e em IES é conhecido como Provedor do Estudante. Com a Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, todas as IES foram obrigadas a instituir em seus organogramas um Provedor do Estudante. As ações do provedor do estudante devem ser articuladas junto às associações de estudantes e com órgãos e serviços da própria IES, tais como, os conselhos pedagógicos e as unidades orgânicas (PORTUGAL, 2007). O surgimento deste instituto aconteceu para solucionar os problemas da sociedade burocrática, com vistas à manutenção da democracia (HILL, 2015), enfatizando a transparência e os princípios da boa conduta administrativa (TRONDAL; WILLE, 2016).

Compete a provedoria apreciar as reclamações dos discentes e proferir recomendações que sejam pertinentes às unidades do Instituto; ou seja, o Provedor do Estudante deve salvaguardar os interesses dos estudantes relacionados às atividades pedagógicas e à ação social escolar (BILAU, 2011). Para Magalhães et al. (2013) os interesses dos estudantes passaram a ser mais visíveis com o estabelecimento compulsório do Provedor do Estudante.

Interessante é que Giddens (1984) lembra que um Estado burocrático pode representar uma força repressiva, separada dos interesses da grande maioria da sociedade. De acordo com o autor, isso é constatado quando inexitem institutos que possam intervir na relação entre a Administração Pública e a sociedade; contudo, isso pode ser modificado se os mesmos forem fortes o suficiente para contrabalançar o poder do Estado, ficando os direitos dos indivíduos mais adequadamente protegidos.

## 2.2 A OUVIDORIA-GERAL DA UFPE E A PROVEDORIA DO ESTUDANTE DO IPLEIRIA

A primeira ouvidoria da UFPE surgiu, no ano 2000, com a Ouvidoria do Hospital das Clínicas e, doze anos depois, foi criada a Ouvidoria-Geral, em função da necessidade de humanização da Universidade, com foco na participação social e democratização da Instituição (BIAGINI, 2013). Segundo o Ouvidor-Geral (UFPE, 2012a), a criação da Ouvidoria-Geral permitiu um espaço para o diálogo e a participação cidadã.

A Ouvidoria-Geral tem a função de fomentar, preventiva e corretivamente, ações que estejam relacionadas com as atividades acadêmicas e administrativas da UFPE, asseverando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade acadêmica interna e externa, facilitando e aprimorando as ações associadas à melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade (UFPE, 2012b). Nesse sentido, ela deve gerir as manifestações que recebe, garantindo o sigilo e solicitando providências das unidades competentes, adotando medidas de prevenção, correção de erros, ineficiências, omissões ou abusos, sempre com vistas à efetividade dos serviços prestados (UFPE, 2012b).

A Ouvidoria-Geral coordena o Sistema de Ouvidorias da UFPE, no qual incluem-se as Ouvidorias Setoriais (de Centros Acadêmicos e Órgãos Suplementares). É uma coordenação colegiada, isto é, ao invés de subordinação, existe autonomia entre elas (BIAGINI, 2013).

No que tange a Portugal, a Provedoria do Estudante do IPLeiria é um órgão independente que analisa as reclamações e queixas dos alunos, proferindo, quando necessário, recomendações aos órgãos, assegurando os interesses dos reclamantes e visando a qualidade do serviço público (IPLEIRIA, 2017). De fato, o Provedor do Estudante deve proceder dando preferência à mediação, conferindo transparência e segurança na sua relação com os estudantes, os órgãos internos, os serviços e as unidades orgânicas da Instituição (PORTUGAL, 2011).

Vale pontuar que a escolha do Provedor do Estudante recai sobre um docente de tempo integral do Instituto e é sempre escolhido (eleito) pela comunidade estudantil do IPLeiria, devendo o resultado ser homologado pelo Presidente, cuja recusa só pode ocorrer se houver fundamentação de violação de lei (PORTUGAL, 2011).

A Provedoria do Estudante tem garantido a autonomia em suas ações, permitindo que haja uma mediação na relação entre o estudante e a Instituição. A ação do órgão está pautada no princípio da confidencialidade; significa que suas atividades tratam de proteger e preservar

a intimidade da vida privada e os direitos dos envolvidos nos processos, incluindo-se os dados daqueles que decidirem dar início a queixas, portanto, existe o sigilo (PORTUGAL, 2011).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o propósito de conhecer acerca das práticas e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia), optou-se pela pesquisa qualitativa. Além de permitir a interpretação de realidades sociais, esse tipo de pesquisa possibilita a análise integrada de variáveis, cujos processos dinâmicos (vivenciados pelos grupos sociais) podem ser classificados e compreendidos, facilitando o entendimento das minúcias que cercam um indivíduo ou um grupo (RICHARDSON, 2009).

À luz da investigação, especificamente para dar conta do objetivo, foi realizada uma investigação exploratória, que, segundo Vergara (2010), deve acontecer quando o conhecimento acumulado e sistematizado for escasso. É também tida como descritiva, já que expõe características tanto da ouvidoria quanto da provedoria do estudante. Além da pesquisa bibliográfica, realizou-se uma investigação documental, com leituras de legislações pertinentes à temática e de documentos oriundos das duas IES envolvidas na pesquisa.

As coletas de dados ocorreram através da observação participante (*in loco*) de aspectos gerais e atividades diárias, bem como, dos diversos documentos impressos. A pesquisa aconteceu em dois momentos: primeiro, na Ouvidoria-Geral da UFPE, nos meses de julho e agosto de 2015; e, posteriormente, na Provedoria do Estudante do IPLeia, em outubro e novembro de 2015. Após o recolhimento das informações, as mesmas foram agrupadas, analisadas e interpretadas. Foi pertinente o emprego da análise de conteúdo, pois, é uma análise de comunicação que envolve estudos de textos e de documentos. Ressalta-se que a análise de conteúdo é tida como uma técnica que envolve a comunicação, na qual, através dos procedimentos sistematizados – daquilo que foi descrito no contexto das mensagens –, busca-se indicadores quantitativos, ou não, que venham permitir a “inferência de conhecimentos relativos às condições de produção [...] destas mensagens” (BARDIN, 2016, p. 44).

Essa investigação foi desenvolvida durante um intercâmbio do Programa do Erasmus Mundus, realizado no IPLeia (Portugal), em cooperação com a UFPE (Brasil); mais precisamente, a pesquisa de campo aconteceu na Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia) e na Ouvidoria-Geral da UFPE. Vergara (2010) explica que a pesquisa de campo é o momento em que a investigação é realizada no local onde o fenômeno ocorre e que, concomitantemente, possui elementos que auxiliam a esclarecê-lo.

Com base em Bardin (2016), ocorreram três momentos no decurso desta análise: primeiro a organização e a sistematização de todo o material da pesquisa, etapa conhecida como pré-análise. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com o Ouvidor e a Provedora do Estudante; em seguida, houve a exploração do material, ou seja, a análise do material propriamente dito, em que foi feita a aplicação de procedimentos manuais de categorização, codificando-se as respostas que foram obtidas e analisadas; e por último, houve o tratamento dos resultados, para que os mesmos fossem validados. Pontua-se que a interpretação dos dados foi feita de maneira comparativa entre a Ouvidoria-Geral da UFPE e a Provedoria do Estudante do IPLeia. Segundo Vergara (2010), o método comparativo procura apontar as similaridades e as diferenças entre pessoas, padrões de comportamento e de fenômenos.

Para o levantamento das práticas e dos procedimentos da Ouvidoria-Geral e da Provedoria do Estudante foram adotados critérios de classificação para o tema e a categoria, ambos alicerçados em pontos facilitadores da gestão e do bom desempenho destes institutos, nomeadamente: condições organizacionais; regulamentação do funcionamento; capacitação; socialização dos serviços; priorizar a criação de ouvidoria/provedoria.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE OS INSTITUTOS

Biagini (2013), ao tratar sobre os estudos de Guerreiro Ramos, aponta para a importância do estudo da administração pública no âmbito de sua estrutura interna e suas relações com outras circunstâncias. Alinhando esse aspecto ao objetivo da pesquisa, qual seja, conhecer acerca das práticas e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeiria), pontua-se que tanto a Ouvidoria-Geral quanto a Provedoria do Estudante possuem semelhanças e diferenças entre si no que diz respeito às condições organizacionais facilitadoras de suas atividades.

No âmbito das **semelhanças**, observa-se que estes dois institutos se colocam como uma ponte entre suas respectivas Instituições e seus usuários, levando-se em conta o papel de interlocutor e mediador, na busca de melhoria dos serviços que são prestados. A Ouvidoria-Geral e a Provedoria do Estudante se apresentam de acordo com a concepção da OGU (BRASIL, 2012), ou seja, com um papel relevante, buscando garantir os direitos dos cidadãos. Esse é um ponto basilar para que possam cumprir seus papéis democráticos no contexto das Instituições.

Tanto o Ouvidor quanto o Provedor do Estudante foram instituídos, aos respectivos cargos, por meio de portaria e despacho. Ressalta-se que se o cargo de ouvidor for ocupado por um docente, o mesmo não dedicará seu tempo apenas às atividades da Ouvidoria-Geral (há acúmulo de funções). No caso da Provedoria do Estudante, o provedor deverá ser, exclusivamente, um docente e seu tempo poderá ser dedicado às atividades da Provedoria e ensino, sendo permitido (por lei) a redução da carga horária. Observa-se que há consonância dessas ações, na medida em que, conforme recomendação da OGU, a ouvidoria pública e o ouvidor necessitam ser formalizados através de um ato administrativo; bem como, com a Lei nº 62/2007, de 10 de setembro (PORTUGAL, 2007), tornou-se obrigatória a presença do Provedor do Estudante nas IES portuguesas.

Nota-se que ambos institutos pesquisados possuem condições organizacionais, tanto no que diz respeito à estrutura de equipe técnica quanto à gestão documental. Possuem regulamentos (Resolução/Despacho) que garantem o andamento de suas atividades, seja pela garantia de apoio técnico administrativo ou pela autonomia administrativa. Além do mais, buscam socializar os serviços por meio de: divulgação (ex. internet); emissão de relatórios anuais; integração com outras ouvidorias/provedorias; e, participação em encontros nacionais. Lembrando que, no contexto das manifestações, aquelas que estejam em curso com atos disciplinares ou judiciais não são aceitas.

**Quadro 1** – Semelhanças entre a Ouvidoria-Geral da UFPE e a Provedoria do Estudante do IPELeiria

Tema	Categoria	Semelhanças entre a Ouvidoria-Geral e a Provedoria do Estudante
Condições Organizacionais	Estrutura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambas possuem equipes técnicas para auxiliar nas atividades</li> </ul>
	Gestão documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorre gestão documental no âmbito dos gestores de unidades</li> </ul>
Regulamentação do Funcionamento	Regulamentação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuem regulamentações (Resolução/Despacho/Portarias) que tratam de garantir o andamento de suas atividades</li> <li>• Possuem garantia de apoio técnico administrativo</li> <li>• Têm autonomia administrativa</li> </ul>
	Gestores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores têm prazo para dar respostas às manifestações</li> <li>• Demoram a responder e são cobrados para atender no prazo</li> </ul>
	Ouvidor/Provedor e Equipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuem regulamentação (Despacho/Portarias)</li> <li>• Ouvidor/Provedor acumulam funções</li> </ul>
Socialização dos Serviços	Divulgação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação (página de internet)</li> <li>• Presença em aulas inaugurais para estudantes</li> </ul>
	Relatórios gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão de relatórios anuais e questionários da OGU (Ouvidoria-Geral) e do ENPE (Provedoria do Estudante)</li> </ul>
	Integração c/ outras Ouvidorias / Provedorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acontece nos encontros nacionais de ouvidores/provedores das IES</li> </ul>
	Eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em encontros nacionais de Ouvidores (FNOU) e de Provedores do Estudante (ENPE)</li> </ul>
Criação de ouvidoria/provedoria	Profissão de ouvidor/provedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não há criação do cargo oficialmente (com um cadastro nacional)</li> </ul>
	Graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não existe</li> </ul>
	Concurso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não existe</li> </ul>

Fonte: Autora (2017)

Ademais, ambos os institutos, no âmbito de suas respectivas missões e com vistas a melhoria dos serviços públicos, valorizam e contribuem com a participação social e cidadania no momento em que permitem que seus usuários sejam escutados. Tal situação é fundamental, pois, como afirma a OGU (BRASIL, 2012), é preciso haver um compromisso institucional, que adote um papel de incentivador da participação popular e que reflita na modernização e nos procedimentos das instituições. Assim, tanto a Ouvidoria-Geral quanto a Provedoria do Estudante buscam reforçar pontos valorosos para a administração pública.

Entretanto, a dinâmica das atividades da Ouvidoria-Geral da UFPE e da Provedoria do Estudante do IPELeiria apresentam **diferenças** em determinados aspectos. Por exemplo, enquanto a Provedoria do Estudante atende, exclusivamente, os estudantes do IPELeiria e a comunidade externa, a Ouvidoria-Geral atende a comunidade acadêmica interna (alunos, docentes e técnicos) e a externa. Além do que, o Reitor da UFPE escolhe o Ouvidor-Geral (que pode ser um docente ou técnico com formação acadêmica de nível superior) e o Conselho Universitário homologa, por um período de dois anos, admitindo-se a recondução por igual tempo. No IPELeiria, os estudantes elegem o Provedor (deve ser um docente) e a

homologação é do Presidente do IPLeiria, por um período de três anos, admitindo-se a reeleição. É evidente que essas condutas estão condizentes com os direcionamentos de suas respectivas legislações (PORTUGAL, 2011; UFPE, 2012b). Ainda assim, não se pode deixar de salientar que a participação de toda a comunidade acadêmica na escolha de um ouvidor ou de um provedor reforça o contexto democrático. E mais, a carência de uma ouvidoria/provedoria que atenda outros públicos da comunidade acadêmica, como, docentes e técnicos, também, pode ser entendida como uma limitação democrática.

Quanto às condições organizacionais, a Ouvidoria-Geral não possui uma infraestrutura física adequada (até a presente pesquisa), mas, existe a integração em redes (com Ouvidorias Setoriais) e tem um sistema de gestão de demandas (OuveUFPE). Já a Provedoria do Estudante possui infraestrutura física garantida, não existe uma integração em redes e a sistematização das manifestações acontece através de um formulário simplificado disponível na Internet. É preciso observar que a administração maior da instituição deve ter o compromisso de disponibilizar, segundo Machado, Duarte e Silva (2011), estrutura e recursos de forma que esses institutos possam funcionar adequadamente. Portanto, tanto a Ouvidoria-Geral quanto a Provedoria do Estudante necessitam de adequações, inclusive, em função dos princípios da confiabilidade e do sigilo. Acrescenta-se que a existência de um sistema gerenciador de queixas (manifestações) pode facilitar o trabalho diário, dar celeridade às atividades e permitir maior transparência, já que, por exemplo, possibilita o acompanhamento por quem fez o registro, bem como, permite mais precisão de relatórios.

Quanto ao regulamento do funcionamento, os gestores da UFPE não são obrigados a acatar as recomendações feitas pela Ouvidoria-Geral, mas, para Biagini (2013) o Ministério da Educação (MEC) avalia e dá pontuação se a Instituição acatar as recomendações da ouvidoria. Os gestores do IPLeiria devem acatar as recomendações apresentadas pela Provedoria do Estudante, embora, possam justificar a não adoção da recomendação. Ambas situações chamam a atenção, reforçando a afirmação de Vilanova (2012) no que se refere às dificuldades destes tipos de institutos, nomeadamente, a falta de acolhimento das recomendações feitas aos gestores e dirigentes das IES, cuja aceitação está diretamente relacionada com o grau de corporativismo e de compromisso. Nesse sentido, percebe-se a necessidade de um maior entendimento sobre a importância dos institutos, pois, por não serem vistos com bons olhos por muitos gestores e dirigentes, não se considera a ideia de que esses institutos possam ser um forte aliado na gestão, o que pode dificultar, inclusive, a obtenção de respostas das demandas por parte dos gestores.

Quanto à equipe, na Provedoria do Estudante a mesma não é exclusiva, desempenha atividades em outros setores e não participa de capacitação sobre provedoria, enquanto que na Ouvidoria-Geral a equipe desempenha atividades exclusivas de ouvidoria, bem como, são proporcionadas capacitações sobre esse tipo de atividade. No âmbito das pessoas envolvidas neste tipo de atividades, deve-se levar em conta o que mencionam Biagini (2013), Machado, Duarte e Silva (2011): é fundamental ter uma equipe que apresente um perfil adequado, com pessoas treinadas e com atitudes voltadas para a satisfação do cidadão, incluindo-se, habilidades e atitudes de formação humanística. Em adição, nota-se que uma capacitação permanente da equipe sobre assuntos correlacionados às atividades de ouvidoria/provedoria e a dedicação às atividades são pontos cruciais para uma boa gestão das atividades deste setor.

**Quadro 2** – Diferenças entre a Ouvidoria-Geral da UFPE e a Provedoria do Estudante do IPEleiria

Tema	Categoria	Ouvidoria-Geral	Provedoria do Estudante
Condições Organizacionais	Estrutura	•Infraestrutura inadequada	•Estrutura garantida
	Integração em rede	•Existem ouvidorias setoriais	•Não existem ouvidorias setoriais
	Gestão documental	•Existe Sistema de Gestão de Demandas (OuveUFPE)	•Não há sistematização (TI) (apenas o formulário na internet)
Regulamentação do Funcionamento	Gestores	•Não são obrigados a acatar as recomendações, mas, o MEC avalia e pontua se a IES acatar as recomendações da ouvidoria	•Devem acatar as recomendações e soluções alternativas para as situações expostas, podem implementar, ou não
	Ouvidor/Provedor e Equipe	•Equipe não acumula função e há gratificação de secretária	•Equipe acumula função e não há gratificação (Provedor ou Técnico)
Capacitação	Qualificação	•A Equipe participa de cursos de qualificação	•Não há qualificação para o Provedor e nem para a Equipe
Socialização dos Serviços	Divulgação	•Manual Acadêmico	•Panfleto
	Relatórios gerenciais	•Existe o relatório anual para a OGU, CPA e Auditoria, mas não há por Unidade com recomendações	•Relatórios gerenciais abordam recomendações para o setor envolvido (por manifestação)
	Integração c/ outras Ouvidorias / Provedorias	•Existe integração com as Ouvidorias do Estado e da União	•Existe integração de forma pessoal com alguns Provedores. A integração com outros Provedores acontece no evento anual
	Eventos	•Participam e promovem eventos	•Participa apenas do ENPE e não promovem nenhum evento
Priorizar a criação da unidade	Concurso	•Escolha do Ouvidor pelo Reitor	•Escolha do Provedor ocorre por eleição pelos alunos

Fonte: Autora (2017)

Ambas ressaltam o princípio da confiabilidade no que tange às manifestações, ou como é dito pela Ouvidoria-Geral, o sigilo, pois, os manifestantes não terão suas identidades reveladas. A diferença está no anonimato, caracterizado por não haver identificação do reclamante. Nesse quesito, a Provedoria do Estudante aceita a queixa anônima, mas, não dá prosseguimento a ela, ao contrário da Ouvidoria-Geral que não aceita demanda anônima. Em um sentido mais subjetivo das respostas finais das demandas, observa-se que ambas possuem autonomia em suas atividades administrativas. Machado, Duarte e Silva (2011) lembram que devem ser estabelecidas condições para que a atuação desses institutos aconteça de forma independente e autônoma. Nessa conjuntura, tanto a Ouvidoria-Geral quanto a Provedoria do Estudante têm autonomia nas suas atividades. Entretanto, salienta-se que a Provedora do Estudante já quis usar seus valores para solucionar as demandas e esbarrou na burocracia e na legislação, encontrando barreiras diante do gestor. Enquanto que o Ouvidor-Geral já recorreu

a OGU diante de determinadas dificuldades e, também, afirma que, se houver necessidade, faz uso de suas convicções para solucionar demandas.

Não há dúvidas que o apoio (inclusive, o apoio logístico e orçamentário) por parte do órgão no qual uma ouvidoria e provedoria do estudante estejam inseridas é essencial para que suas atividades aconteçam a contento. Sabe-se que dificuldades existem (MACHADO; DUARTE; SILVA, 2011; VILANOVA; 2012; BIAGINI, 2013), por isso, torna-se essencial que se rompa com a falta de eficiência ou com a dificuldade de atuação destes institutos. É crucial buscar novas ideias para a socialização dos institutos frente a comunidade acadêmica. Vale entender que as ouvidorias e as provedorias devem levar em considerações boas práticas de gestão para que possam atingir um patamar que reflita na melhoria dos serviços prestados por suas Instituições e, por conseguinte, com o fortalecimento da democracia.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É possível perceber que esse trabalho trouxe à tona aspectos da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e da Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria, permitindo conhecer o perfil de ambos e ratificando a importância das relações e estudos comparativos entre Brasil e Portugal no âmbito educacional. Mas, apesar desta pesquisa ter revelado o perfil destes Institutos, a investigação não deve se esgotar em si, pois, o conhecimento e a socialização acerca da temática reforça a transparência, um ponto fundamental para as organizações do setor público.

A partir do momento que uma Instituição de Ensino Superior institui uma ouvidoria/provedoria do estudante, acaba por acatar algumas características, como, participação social e ética. Porém, a presença de determinados aspectos democráticos depende do panorama em que a ouvidoria e a provedoria do estudante estão inseridas nas IES e como suas atividades são desenvolvidas na prática diária, como o fato de possuir autonomia, ou não.

Vale reforçar a importância de que tanto a Ouvidoria-Geral quanto a Provedoria do Estudante devem manter uma linha de respostas de suas manifestações, com foco na cidadania e nos direitos humanos, aspectos fundamentais para a vida acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior. Especificamente, verificou-se que tanto a Ouvidoria-Geral da UFPE quanto a Provedoria do Estudante do IPEleiria tratam de agir de forma a corroborar com a legitimação da democracia, mas, cada uma dentro de suas especificidades, possuindo semelhanças, diferenças e limitações, demonstrando que ainda possuem um caminho a trilhar para ter uma maior eficiência.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016. 281p.

BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric; PEREZ, José Roberto Rus. Introdução. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). **Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. Campinas, SP: UNICAMP; Ouvidoria, 2011. p. 17-28

BIAGINI, Liane. **As Ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco**. 2013. 171p. (Dissertação). Mestre. Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 08 de março de 2013.

\_\_\_\_\_. A Ouvidoria Pública Universitária e a Gestão Democrática. In: BIAGINI, Liane (Org.). **A Ouvidoria no Contexto Acadêmico Universitário**. Recife, PE: Editora UFPE: 2016. cap. 1, pp. 9-31. Disponível em: <[www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o\\_papel\\_da\\_ouvidoria\\_no\\_contexto\\_academico\\_universitario.pdf](http://www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o_papel_da_ouvidoria_no_contexto_academico_universitario.pdf)>. Acesso em: 05 mai. 2017.

BILAU, José Jacinto. Governo e Gestão das Instituições de Ensino Superior em Portugal: o caso dos institutos politécnicos. **Revista Iberoamericana de Educación/Revista Ibero-Americana de Educación**. v. 2, n. 55, p.1-11. 2011. Disponível em: <<http://rieoei.org/deloslectores/3746Bilau.pdf>>. Acesso em: 09 mai. 2017.

BRASIL. CONTRALODORIA-GERAL DA UNIÃO. OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo**. 5. Ed, rev. e ampl. Brasília, DF: ASCOM: CGU, 2012. 46 f.

GIDDENS, Anthony. **Capitalismo e moderna teoria social**. 2. ed. Lisboa: Editorial Presença, 1984. 335p.

HILL, Larry B. *The Model Ombudsman: Institutionalizing New Zealand's Democratic Experiment*. Princeton/New Jersey: Princeton University Press, 2015. 432p.

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA. **Órgãos**. Leiria, 2015. Disponível em:<<http://www.ipleiria.pt/ipleiria/orgaos/>>. Acesso em: 10 mai. 2017.

MACHADO, José De Ambrosis Pinheiro; DUARTE, Sílvio; SILVA, Vera Lúcia Rodrigues da. A implementação de ouvidorias públicas e privadas: modelo de gestão por processos. In: PEREZ, José Roberto Ruz; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). **Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. Campinas, SP: UNICAMP: Ouvidoria, 2011. cap. 8, p. 145-166.

MAGALHÃES, Antonio et al.. *Governance of Governance in Higher Education: practices and lessons drawn from the Portuguese case*. **Higher Education Quarterly**. vol. 67, n. 3. jul.

2013. p.295-311. Disponível em:

<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hequ.12021/epdf>>. Acesso em: 08 mai. 2017.

OĞUŞGIL, Vahap Atilla. *Ombudsman institutions in the candidate countries on the road to EU membership: a comparative view*. **Eastern Journal of European Studies**. v. 6. issue 1. jun. 2015. p.31-48. Disponível em:< [http://ejes.uaic.ro/abstracts/A0601\\_%20OGU.pdf](http://ejes.uaic.ro/abstracts/A0601_%20OGU.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2017.

OLIVEIRA, Gizelda Raymunda da Silva. Ouvidoria: lugar de comunicação / educação / humanização. In: FAVA, Andrea et al. (Orgs.). **Ouvidoria Universitária no Brasil: vinte anos de experiência**. Florianópolis, SC: Tribo da Ilha, 2012. p. 119-125.

PEREIRA, José Matos. **O que poderá vir a ser um provedor do estudante?**

Revista de Ciências Empresariais e Jurídicas. ISCAP - Direito - Artigos. Editora: Instituto Politécnico do Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. 2008. Disponível em: <<http://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/2202>>. Acesso em: 08 mai. 2017.

PETENATE, Ademir José. Gestão e melhoria de processos. In: PEREZ, José Roberto Ruz; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). **Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. Campinas, SP: UNICAMP: Ouvidoria, 2011. cap. 2, p.43-58.

PIRES, Roberto; VAZ, Alexander. **Participação social como método de governo? Um mapeamento das “interfaces sociestatais” nos programas federais**. Brasília: Ipea. (Texto para Discussão, n. 1707). 2012, 60 p. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td\\_1707.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1707.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Para além da participação: interfaces socioestatais no governo federal. **Lua Nova**, n. 93, p.61-91, 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-64452014000300004&lng=en&tlng=em](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452014000300004&lng=en&tlng=em)>. Acesso em: 27 out. 2017.

PORTUGAL. **Diário da República**. 1.ª série. n.º 174. Lei n.º 62, de 10 de setembro de 2007: institui o Regime jurídico das instituições de ensino superior. Disponível em: <[http://www.crup.pt/images/documentos/legislacao/regime\\_juridico/Lei\\_n.\\_62.2007\\_de\\_10\\_de\\_Setembro.pdf](http://www.crup.pt/images/documentos/legislacao/regime_juridico/Lei_n._62.2007_de_10_de_Setembro.pdf)>. Acesso em: 08 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. **Diário da República**. 2ª Série, n.º 93, 13 de maio de 2011. Despacho n.º 7313, 06 de maio de 2011: dispõe sobre o Provedor e Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria. p.20937-20939. Disponível em: <[http://www.ipleiria.pt/provedordoestudante/wp-content/uploads/sites/14/2015/02/Regulamento\\_PE\\_Despacho\\_7313\\_2011\\_DR.pdf](http://www.ipleiria.pt/provedordoestudante/wp-content/uploads/sites/14/2015/02/Regulamento_PE_Despacho_7313_2011_DR.pdf)>. Acesso em: 15 mai. 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 334p.

RIFFEL, Cristiane Maria; BOLSI, Gilmar; NASCIMENTO, Senndy Martins Rodrigues. Ouidorias virtuais como estratégia de comunicação pública e controle social: um estudo sobre realidade das prefeituras catarinenses. **Revista Brasileira de Tecnologias Sociais**, v.1, n.2. p.55-65. 2014. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rbts/article/view/7244>>. Acesso em: 03 mai. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Assessoria de Comunicação Social. **INCampus**: Boletim Informativo da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, n. 171, maio 2012a.

\_\_\_\_\_. Conselho Universitário. Resolução nº. 3/2012. Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá providências. **Boletim Oficial da UFPE**, Recife, n. 47, p.1-3, 2012b. Especial, 43.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 91p.

VIANA, Humberto Rodrigues Jr. A Ouvidoria nas Instituições de Ensino Superior no Brasil: uma abordagem sobre sua aplicação no ponto de vista social, estratégico e mercadológico. In: FAVA, Andrea et al. (Orgs.). **Ouvidoria Universitária no Brasil: vinte anos de experiência**. Florianópolis, SC: Tribo da Ilha, 2012. p.73-86.

VILANOVA, Maria de Fátima Veras Vilanova. As Ouvidorias Universitárias. In: FAVA, Andrea et al. (Orgs.). **Ouvidoria Universitária no Brasil: vinte anos de experiência**. Florianópolis, SC: Tribo da Ilha, 2012. p.19-33.

TRONDAL, Jarle; WILLE, Anchrit. *The European Ombudsman: a resilient institution in a turbulent, involving administrative order*. **ISL Working Paper**. Department of Political Science and Management, University of Agder. 2016. Disponível em: <<https://ces.confex.com/ces/2016/webprogram/Paper13077.html> >. Acesso em: 07 jun. 2017.