

# Estratégias de divulgação da Ouvidoria: capacitando a comunidade acadêmica, resgatando e fortalecendo o papel da Ouvidoria

*Karina Ribeiro da Silva Molina*

**Orientador:** *Bruno Alves de Sales*

**Resumo:** Este Projeto de Intervenção objetiva desenvolver estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, ampliando o conhecimento de servidores e estudantes acerca do seu papel na Instituição. Para isso, planeja instituir ações de capacitação voltadas aos servidores da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), bem como ações de capacitação voltadas aos estudantes da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). A partir disso, espera fortalecer o papel da Ouvidoria em meio à comunidade acadêmica, mitigando os conflitos de atuação existentes envolvendo a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), unidade à qual a Ouvidoria está vinculada na estrutura da Universidade.

**Palavras-chave:** ouvidoria pública, comunicação institucional, capacitação, participação social, universidade pública

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Projeto de Intervenção consiste no Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, construído a partir da identificação da necessidade de se criar estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, diante da criação de uma outra unidade que abrangeu a Ouvidoria. Essa reestruturação acabou por confundir a comunidade acadêmica, considerando as áreas de atuação de ambas.

Segundo a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração

pública acerca da prestação de serviços públicos, por meio da ouvidoria do órgão ou entidade responsável (Brasil, 2017). De acordo com o “Manual de ouvidoria pública - rumo ao sistema participativo”, da Controladoria-Geral da União (CGU), a ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, atuando no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, “de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas! (2016, p. 10).

Com efeito, “as ouvidorias são instrumentos típicos de Estados democráticos”, constituindo-se como “espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas dos cidadãos, reconhecidos como interlocutores legítimos e necessários no ce-

nário público nacional” (CGU, 2016, p. 10). Nesse sentido,

ao mediar o acesso a serviços públicos, as ouvidorias se legitimam como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas. Por essa razão, as ouvidorias, além de instâncias de controle e de participação, são também instâncias de gestão pública (CGU, 2016, p. 10).

Dessa forma, diante do contexto no qual está inserida a Ouvidoria da FURG, qual seja, parte de uma outra estrutura, torna-se importante planejar um conjunto de estratégias para resgatar e fortalecer o papel da Ouvidoria junto à comunidade acadêmica. Para isso, este projeto de intervenção prevê a realização de capacitações junto a servidores e estudantes que ingressam na Instituição e também a toda comunidade universitária. Em sua estrutura apresenta, logo em seguida desta introdução, os objetivos geral e específicos, a justificativa, o método, abordando o local da intervenção, o público-alvo, o plano de ações, a avaliação e o monitoramento e, por fim, os resultados esperados.

## 2. OBJETIVOS

Este projeto de intervenção tem como objetivo geral desenvolver estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade, ampliando o conhecimento de servidores e estudantes, em especial, ingressantes, acerca do seu papel na Instituição. Como objetivos específicos, pretende-se desenvolver ações de capacitação voltadas aos servidores da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), bem como ações de capacitação voltadas aos estudantes da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), apresentando a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade.

## 3. JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, inicialmente, constituía-se como uma assessoria vinculada ao Gabinete do Reitor,

de caráter exclusivo para interlocução das questões que envolviam a comunidade interna e externa, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos em suas relações com a Universidade e, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, conforme previa o Regimento Interno da Reitoria à época, alterado pela Resolução 24/2014, do Conselho Universitário (CONSUN), e o Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Deliberação nº 151/2014, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA). O funcionamento da Ouvidoria foi complementado pela Portaria nº 2533/2015 do Gabinete da Reitoria, quando passou, oficialmente, a funcionar em 14 de dezembro de 2015, no Prédio do Arquivo Geral, ao lado do Protocolo Central, no Câmpus Carreiros.

A partir do final de fevereiro de 2017, a Ouvidoria da FURG passou a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), recebendo ou cadastrando manifestações de ouvidoria pelo Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv). Trata-se de um sistema criado e mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a fim de melhorar o fluxo de trabalho com um sistema integrado a outras ouvidorias, com maiores recursos ao cidadão, dando a possibilidade deste acompanhar as etapas da sua manifestação de forma clara, objetiva e transparente.

Ao longo dos anos, outras atividades foram sendo integradas à Ouvidoria. Em 2018, em atendimento ao disposto na Lei nº 12.527/2012, a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi regulamentado no âmbito da FURG, administrativamente vinculado à Ouvidoria, por meio da Portaria nº 1482/2018, recebendo e registrando os pedidos de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), também administrado pela CGU.

Hoje, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) integra as funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic). Por meio do Fala.BR, então, a FURG recebe pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique, além de outros canais de atendimento (presencial, telefone, e-mail, redes sociais). A Ouvidoria da FURG, desde 2023, utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, o que possibilita o encaminhamento interno de manifes-

tações dentro da própria Plataforma, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

Também em 2018, a Ouvidoria coordenou o Grupo de Trabalho para a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) da FURG, atuando junto ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). A implementação do PDA iniciou em outubro de 2019, com a participação da Ouvidoria na condução do processo junto às unidades envolvidas. Nesse sentido, tendo em vista a necessidade da análise legal de sigilo ou restrição de acesso à informação dos dados que seriam abertos por parte da Universidade, para que houvesse segurança jurídica nesse processo, ainda em 2019, foi instituída no âmbito da Ouvidoria a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), por meio da Portaria nº 111/2019.

Nesse mesmo ano, 2019, a Ouvidoria passou a atuar no Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Integridade da Universidade. O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, tornou obrigatória a instituição de programas de integridade pelos órgãos e as entidades em seu escopo, com objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção. A partir disso, em 2020, a Ouvidoria foi designada pela Portaria nº 435/2020 como a Unidade de Gestão da Integridade no âmbito da FURG.

Como se pode perceber, medidas para preservar e priorizar os princípios da transparência, integridade e controle social, a conformidade dos processos, em consonância com as leis, normas, padrões e regulamentos internos e externos e aderência aos objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) foram sendo realizadas na FURG sob a coordenação da Ouvidoria. Para fortalecer essas ações, os gestores à época entenderam necessária uma reestruturação da unidade para o pleno atendimento a essas demandas.

Assim, em 2021, a Ouvidoria passou a integrar a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), órgão vinculado à Reitoria, criado por

meio da Resolução nº 02/2021, tendo como finalidade a interlocução das questões que envolvem as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, atuando em caráter colaborativo com a Reitoria e as Unidades Acadêmicas da FURG, na qualificação, fortalecimento e monitoramento das ações de integridade, bem como na promoção do acesso à informação e da participação social, a fim de proporcionar a melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição. Integram a estrutura da Secretaria a Ouvidoria, a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação, a Coordenação de Gestão da Integridade e a Secretaria-Geral, além da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) e do Comitê de Gestão da Integridade (CGI), conforme estabelece o Regimento Interno da SITC.

Tais mudanças implicaram num certo apagamento da Ouvidoria enquanto este espaço destinado ao exercício da cidadania, sendo um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade. O papel da Ouvidoria consiste em mediar as relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

Nesse sentido, é relevante destacar que em 2022, a FURG realizou a Pesquisa de Autoavaliação Institucional, ação que integra os processos de planejamento da Universidade. Esse processo inclui estudantes, técnicos administrativos em educação, tutores e professores, de modo que através de questionários, a comunidade universitária ajuda a construir um diagnóstico em relação a aspectos do funcionamento e de estruturas institucionais, com intuito de aperfeiçoá-los. Os resultados da pesquisa de Autoavaliação Institucional são fundamentais para que a Instituição possa ter uma clara noção da opinião da sua comunidade sobre diversos aspectos da vida universitária.

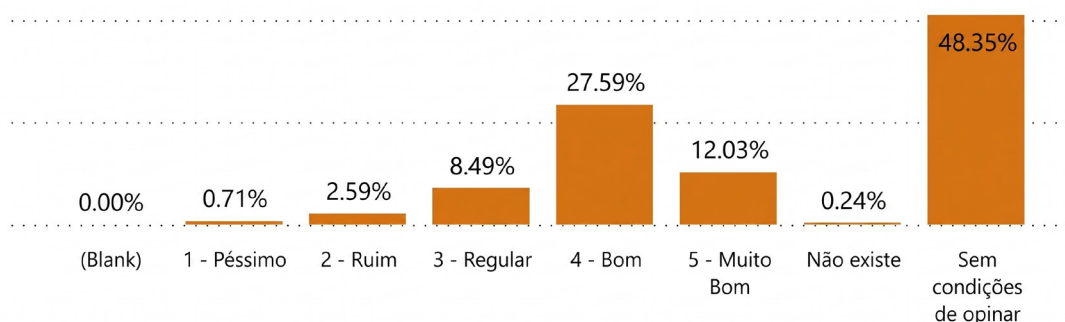
O Instrumento de Pesquisa da Autoavaliação Institucional 2022 contou com a participação da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), unidade à qual a Ouvidoria está vinculada na estrutura da FURG, em sua elaboração. Nesse viés, foram acrescentadas ao questionário perguntas referentes à integridade, ouvidoria e acesso à informação, indo ao encontro do que dispõe a Lei

13.460/2017, acerca da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além das formas de participação dos cidadãos na avaliação desses serviços.

Dessa forma, o questionário continha a seguinte pergunta relacionada à ouvidoria: **A atuação do canal de Ouvidoria da FURG para o recebimento de manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) é...**

A escala de respostas apresentava como opções: péssimo, ruim, regular, bom, muito bom, não existe e sem condições de opinar. Aproximadamente 40% dos servidores técnicos administrativos em educação, servidores docentes e discentes da Universidade consideraram boa ou muito boa a atuação do canal de Ouvidoria da FURG para o recebimento de manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

**DISTRIBUIÇÃO DE RESPOSTAS NA FURG**



Por outro lado, destaca-se o percentual de 48,35% dos respondentes, os quais se consideram sem condições de opinar. Refletindo acerca desse percentual, entendendo-se que “sem condições de opinar” implica ou em falta de conhecimento ou na não utilização dos canais de comunicação, identifica-se a necessidade de se trabalhar a divulgação da Ouvidoria.

Por certo, a ouvidoria ainda atua como canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, mediando as relações das instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, encaminhando as demandas aos setores responsáveis. Isso é o que move a Ouvidoria, mesmo atuando dentro de uma outra estrutura, a SITC.

Entretanto, as atribuições de ambas as unidades, de grande relevância para a governança da Instituição, respeitando princípios da transparência, integridade e controle social, atentando às leis, normas, padrões e regulamentos internos e externos, por vezes se confundem. Isso se evidencia quando se ouve, nos diversos espaços e eventos da Universidade, falas como “agora não é mais na Ouvidoria que se reclama, né?!”

Dessa forma, o presente projeto de intervenção se justifica no intuito de se resgatar e fortalecer o

papel da Ouvidoria em meio à comunidade acadêmica. A seguir, apresentamos o método utilizado, abordando o local da intervenção, o público-alvo, as ações e a avaliação e monitoramento.

#### 4. MÉTODO

Partindo de uma caracterização do local aonde será aplicada a intervenção, de forma breve, trata-se de uma instituição educacional de natureza fundacional pública, gratuita, dotada de autonomia didático-científica e administrativa e de gestão financeira e patrimonial, localizada no estado do Rio Grande do Sul. Compreende em sua estrutura administrativa: Órgãos de Deliberação Superior (o Conselho Universitário e o Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração); Órgão Executivo Superior, a Reitoria, à qual estão ligadas oito Pró-Reitorias, seis Órgãos Vinculados e dois Órgãos de Assessoramento. Para o desenvolvimento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, a FURG estrutura-se em treze Unidades Acadêmicas, entes perfeitamente definidos, com funções próprias e organização semelhantes, instituídas como órgãos abertos a toda a entidade, que trabalham de forma integrada, para consecução das atividades-fim da Instituição.

A FURG possui uma estrutura multicampi, com três campi fora da sua sede, a cidade do Rio Grande: Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar. Ainda, atua em polos de Educação a Distância, com estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino-aprendizagem dos cursos e programas de Educação a Distância.

Em termos de números, a FURG possui 70 cursos de graduação, 12 cursos de residência, 19 cursos de especialização, 35 cursos de mestrado e 17 cursos de doutorado. No âmbito da população estudantil, a FURG conta com 8.580 discentes de graduação e 1.053 de pós graduação. Considerando seu quadro de servidores e colaboradores terceirizados, são 923 docentes, 1.104 técnicos administrativos em educação e 747 terceirizados.<sup>1</sup>

Assim, buscando desenvolver estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade, ampliando o conhecimento de servidores e estudantes acerca do seu papel na Instituição, a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), unidade à qual a Ouvidoria está vinculada na estrutura da Universidade, definirá em seu Plano de Ação Anual, bem como na terceira edição do Plano de Integridade da FURG, por ela coordenado, ações de capacitação voltadas aos servidores da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), bem como ações de capacitação voltadas aos estudantes da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). Tais capacitações terão como objetivo apresentar a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade.

Considerando os servidores como público alvo dessas capacitações, a Ouvidora contará com o apoio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), responsável pelo planejamento e desenvolvimento de política de recursos humanos, prestando serviços como: atendimento psicossocial, coordenação de concursos públicos, registros funcionais, atendimento à saúde (médico, dentário e de enfermagem), folha de pagamento. Além desses, dedica-se ao planejamento, coordenação e execução de

atividades relacionadas à política de capacitação e qualificação de servidores.

A PROGEP oferece periodicamente os cursos “Rotas Pedagógicas” e “Pedagogia Universitária”, destinados a todos os Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) e docentes da FURG, respectivamente, que ingressaram na Instituição. É um evento que visa apresentar ao servidor a universidade e as rotinas de trabalho na administração pública, bem como dar informações sobre procedimentos relacionados ao ambiente organizacional, desenvolvimento de carreira e formação continuada, além de promover uma discussão sobre o compromisso com ações relacionadas ao tripé ensino, pesquisa e extensão, que move a universidade, além das políticas de inclusão, acessibilidade, contra assédio e outras formas de violência. Nesse escopo, a SITC pretende integrar aos cursos um módulo voltado a apresentar a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade.

Considerando os estudantes como público alvo dessas capacitações, a Ouvidora contará com o apoio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). A Assistência Estudantil tem por finalidade auxiliar no acesso e na permanência de estudantes, em condições de vulnerabilidade socioeconômica, na Universidade, contribuindo na sua formação profissional e humana, por meio de ações voltadas para redução da evasão, a inclusão social, a formação ampliada, a produção de conhecimentos, a melhoria do desempenho acadêmico e da qualidade de vida.

Dentre as atividades desenvolvidas pela PRAE, destaca-se o Programa de Acolhida Cidadã/Solidária, instituído pela Deliberação nº 164/2010, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA). De forma pioneira, a FURG definiu o que entende por trote violento e preparou-se para não apenas proibir, mas promover e organizar a Acolhida Cidadã, visando à realização de ações solidárias e respeitadas à dignidade e à boa convivência nos espaços sociais, dentro e fora do ambiente universitário. Por compreender que a acolhida ao estudante calouro é uma importante etapa do processo de integração à vida universitária e frente às crescentes expressões de violência nos chamados “trotes”, a Acolhida Cidadã tornou-se, hoje, uma metodologia institucional de trabalho, dividida em três

1. Anuário Estatístico - FURG em Números. Disponível em: <https://proplad.furg.br/boletim>. Acesso em: 02 jun. 2025.

etapas/ano: Acolhida do 1º semestre; Acolhida do 2º semestre; Seminário de Encerramento da Acolhida.

As duas primeiras etapas são as apresentações dos projetos de acolhimento submetidos ao Programa e, a última etapa, é um espaço de socialização e reflexão resultantes das experiências vivenciadas, que acontece ao final de cada ano. O objetivo inicial do Programa foi o combate às ações que geravam violência, humilhação e outras atrocidades que feriam as relações iniciais entre calouros e veteranos, com ações improdutivas e pouco benéficas. Hoje o objetivo está pautado em acolher da melhor maneira possível os ingressantes, devido à mudança de paradigma. Sabe-se que a inserção dos calouros à vida universitária, nem sempre é fácil. Nesse sentido, mostrar o contexto da universidade, com as informações qualificadas e uma boa recepção daqueles que já estão inseridos nela, acabam exercendo um papel importantíssimo no processo de adaptação dos novos estudantes.

A participação na Acolhida se dá por meio de um Edital de Submissão de Projetos. As ações que integram o Programa Acolhida Cidadã/Solidária tem o compromisso de receber e integrar as iniciativas de acolhimento aos acadêmicos da FURG, visando promover o sentimento de pertencimento à instituição e o acesso a uma política pública de formação, através de ações solidárias, afetuosas, respeitadas à dignidade e à boa convivência, incentivando práticas de cidadania e responsabilidade social.

Nesse sentido, os projetos submetidos podem ser organizados através de ações de impacto institucional e social, fundamentadas nos princípios da sustentabilidade e ética cidadã, utilizando o potencial de envolvimento dos estudantes, coordenação acadêmica, professores e técnicos administrativos em educação para a realização de ações que deem retorno à comunidade, desenvolvendo ações que oportunizem o conhecimento sobre espaços e ações da universidade, bem como o acesso e garantia de direitos; ações de cultura e lazer, que incentivem a participação dos estudantes ingressantes em atividades integradoras com a comunidade acadêmica através de ações de arte, cultura, esportes e lazer; ações criativas e inovadoras: configuradas em práticas alternativas que se utilizem de metodologias criativas para a acolhida dos ingressantes e para a integração com a comunidade acadêmica.

Os participantes do projeto de Acolhida Cidadã/Solidária vão elaborar, organizar e/ou viabilizar a proposta e suas ações, no decorrer das duas primeiras semanas de aula de cada semestre, integrando a comissão organizadora. Podem submeter propostas a este programa entidades sociais e acadêmicas (Centros Acadêmicos, Diretórios Acadêmicos, Coletivos, Grupos Pet, Associações Atléticas e outras entidades) e estudantes matriculados em qualquer fase do curso de graduação, presencial ou EaD, em conjunto e articulado com a sua respectiva Unidade Acadêmica e/ou Coordenação de Curso.

A PRAE também realiza atividades durante a Acolhida, apresentando os serviços que são disponibilizados pela unidade aos proponentes. Nesse escopo, a SITC pretende integrar às atividades da PRAE uma ação voltada a apresentar a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade.

Para essas duas ações, de integrar um módulo aos cursos da PROGEP “Rotas Pedagógicas” e “Pedagogia Universitária”, destinados a todos os Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) e docentes da FURG, respectivamente, que ingressaram na Instituição; e de integrar às atividades da PRAE no Programa de Acolhida Cidadã/Solidária uma ação voltada a apresentar a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade a SITC e a Ouvidoria pretendem realizar uma conversa com cada Pró-Reitoria envolvida, tratando de um projeto de capacitação para servidores e estudantes ingressantes, abordando o papel institucional da Ouvidoria.

De forma sintética, o projeto apresentaria a Ouvidoria enquanto espaço destinado ao exercício da cidadania, sendo um canal de comunicação entre os cidadãos e a Universidade para contribuir com a melhoria da FURG. Ofereceria informações sobre como registrar elogios, sugestões, reclamações, denúncias, dentre outras manifestações, aos ingressantes servidores e estudantes, bem como à comunidade universitária interessada, seja nos cursos, seja nas atividades da Acolhida Cidadã. Também seriam fornecidas informações sobre o Fala.BR, sistema em que são registradas e tratadas as manifestações de ouvidoria, a proteção ao denunciante, e os prazos para resposta às manifestações, apresentando o Ma-

nual de procedimentos da Ouvidoria destinado aos usuários e o Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR, documentos elaborados recentemente pela Ouvidoria e devidamente publicizados em seu site.

Nessas conversas, o objetivo consiste em entrevistar os responsáveis pelos cursos e pela Acolhida, na PROGEP e na PRAE, identificando aspectos relevantes para a institucionalização dessas atividades de divulgação da Ouvidoria, no sentido de se estabelecer um calendário que acompanhe as atividades da Ouvidoria e da SITC, tornando-se uma ação contínua, tanto no Plano de Ação da Unidade, quanto no Plano de Integridade da FURG. Considerando a periodicidade dos cursos, anual, e da Acolhida, semestral, este projeto pretende iniciar suas ações pela Acolhida, também porque é voltada aos estudantes, público alvo da Universidade.

É importante destacar que a entrevista, de acordo com Gil (2008), consiste em uma das técnicas mais utilizadas para a produção de dados, constituindo-se em uma forma de interação social, considerando o fato de o investigador apresentar-se frente ao investigado, formulando perguntas com o objetivo de obter os dados que interessam à investigação. Dentre as entrevistas propriamente ditas, este estudo utilizará a entrevista semiestruturada. Enquanto método em geral, ela é amplamente utilizada, considerando-se a possibilidade de se ter acesso aos pontos de vista dos sujeitos entrevistados, em uma situação de entrevista com um planejamento aberto. As entrevistas abertas exigem maior envolvimento com o entrevistado do que aquele método que prevê a entrega de um questionário, da mesma forma que o grau de revelação da realidade cotidiana esperada em uma gravação de conversas diverge quando o método envolve o observador participante (Flick, 2013).

Considerando a avaliação das ações, com vistas ao seu aprimoramento e à continuidade das capacitações, a princípio, pretende-se entregar aos participantes uma ficha avaliativa de cada atividade realizada. Posteriormente, entende-se relevante retomar o diálogo com a PROGEP e a PRAE, vislumbrando-se avaliar os resultados obtidos, apresentando possíveis alterações e melhorias para as capacitações futuras.

Além disso, tendo em vista os processos de planejamento da Universidade, em especial, a pesquisa

de Autoavaliação Institucional e o alcance que tem, pretende-se incrementar o questionário anteriormente aplicado. O referido questionário continha apenas uma pergunta acerca da atuação do canal de Ouvidoria da FURG para o recebimento de manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Quer dizer, o projeto a ser desenvolvido junto à PROGEP e à PRAE, destinado aos ingressantes servidores e estudantes, bem como à comunidade universitária interessada, seja nos cursos “Rotas Pedagógicas” e “Pedagogia Universitária”, seja nas atividades da Acolhida Cidadã, apresentará a Ouvidoria enquanto espaço destinado ao exercício da cidadania, um canal de comunicação entre os cidadãos e a Universidade, que contribui para a melhoria da FURG, bem como informações sobre o Fala.BR, a proteção ao denunciante, busca-se acrescentar outras perguntas envolvendo as temáticas trabalhadas nas capacitações. A partir disso, por meio da pesquisa de Autoavaliação Institucional, enquanto mecanismo de monitoramento e avaliação, contando com indicadores qualitativos e quantitativos, espera-se que os resultados do projeto de intervenção, que busca desenvolver estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade, ampliando o conhecimento de servidores e estudantes, em especial, ingressantes, acerca do seu papel na Instituição, possam ser mensurados com maior precisão.

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

Considerando os objetivos específicos deste projeto de intervenção, quais sejam, desenvolver ações de capacitação voltadas aos servidores da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), bem como ações de capacitação voltadas aos estudantes da Universidade, com apoio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), apresentando a Ouvidoria, sua história, como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, além dos demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade, espera-se ampliar, fortalecer o conhecimento de servidores e estudantes acerca do papel da Ouvidoria na Instituição, mitigando os conflitos de atuação, envolvendo a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), unidade à qual a Ouvidoria está vinculada na estrutura da Universidade. Entende-se

que as capacitações a serem inseridas nos cursos “Rotas Pedagógicas” e “Pedagogia Universitária”, bem como na Acolhida Cidadã, constituem-se como importantes estratégias de divulgação da Ouvidoria da Universidade, ao encontro do objetivo geral deste projeto.

Com efeito, tais ações de capacitação apresentarão a Ouvidoria enquanto este espaço destinado ao exercício da cidadania, um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade, além de sua história,

como está estruturada, a utilização da Plataforma Fala.BR, juntamente com os demais assuntos atinentes a sua atuação na Universidade. A partir disso, espera-se consolidar o conhecimento de servidores e estudantes acerca da Ouvidoria da Universidade, no sentido de ela nunca deixou de existir, mas integrou a uma outra estrutura, priorizando-se princípios da transparência, integridade e controle social, respeitando o que estabelecem leis, normas, padrões e regulamentos internos e externos.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 29 abr. 2025.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Manual de ouvidoria pública: rumo ao sistema participativo*. Brasília, DF: CGU. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/orientacoes/manual-de-ouvidoria-publica.pdf/view>. Acesso em: 29 abr. 2025.
- Flick, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Penso, 2013.
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Deliberação COEPEA nº 151, de 2014. Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria. Rio Grande: FURG, 2014. Disponível em: <https://ouvidoria.furg.br/images/docs/regimento-interno-ouvidoria-furg.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2025.
- \_\_\_\_\_. Deliberação COEPEA nº 022, de 2021. Dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC. Rio Grande: FURG, 2021. Disponível em: [https://ouvidoria.furg.br/images/Del\\_22\\_2021\\_COEPEA\\_Regimento\\_interno\\_SITC\\_1.pdf](https://ouvidoria.furg.br/images/Del_22_2021_COEPEA_Regimento_interno_SITC_1.pdf). Acesso em: 15 mar. 2025.
- \_\_\_\_\_. Portaria nº 2533, de 2015. Normatiza o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. Rio Grande: FURG, 2015. Disponível em: [https://conselhos.furg.br/arquivos/portaria/2022/Marco/Portaria\\_2533\\_2015.pdf](https://conselhos.furg.br/arquivos/portaria/2022/Marco/Portaria_2533_2015.pdf). Acesso em: 15 mar. 2025.
- \_\_\_\_\_. Portaria nº 1482, de 2018. Institui e regulamenta o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), no âmbito da FURG. Rio Grande: FURG, 2018. Disponível em: <https://conselhos.furg.br/arquivos/portaria/2018/junho/1482.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.
- \_\_\_\_\_. Portaria nº 111, de 2019. Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS). Rio Grande: FURG, 2019. Disponível em: <https://ouvidoria.furg.br/images/0111.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.
- \_\_\_\_\_. Portaria nº 435, de 2020. Designa a Ouvidoria como a Unidade de Gestão da Integridade no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. Rio Grande: FURG, 2020. Disponível em: <https://conselhos.furg.br/portarias/portarias-2020/portaria-0435-marco-2020>. Acesso em: 10 abr. 2025.
- \_\_\_\_\_. Resolução CONSUN nº 15, de 2010. Dispõe sobre o Regimento Interno da Reitoria. Rio Grande: FURG, 2010. Disponível em: <https://ouvidoria.furg.br/images/4RegimentoReitoriaalter121214.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2025.
- \_\_\_\_\_. Resolução CONSUN nº 02, de 2021. Dispõe sobre a alteração do Regimento Interno da Reitoria, incluindo a Pró-Reitoria de Inovação e Tecnologia da Informação e a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social, suprimindo dispositivos em contrário. Rio Grande: FURG, 2021. Disponível em: <https://ouvidoria.furg.br/images/00221CONSUNAlTRI-ReitoriaincluiPROITeSITCSassinada.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2025.

**Karina Ribeiro da Silva Molina** • Doutora em Educação (2022), Mestra em Administração Pública (2018), Bacharela em Direito (2014) e Licenciada em Letras Português/Inglês (2003), pela Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Especialista em Ouvidoria Pública (2025), pela Faculdade Verbo Educacional, em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU) e a Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI). Técnica Administrativa em Educação na Universidade Federal do Rio Grande - FURG desde 2008, exercendo suas atividades, atualmente, como Ouvidora e Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social da Universidade. Pesquisadora integrante do Grupo de Pesquisa Sexualidade e Escola (GESE), interessada em temáticas envolvendo ações inclusivas e afirmativas, relações étnico-raciais e feminismos. Instituição à qual está vinculada: Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Currículo Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5923285929819156>