

OUVIDORIA DA UNESP: REFLEXÕES A PARTIR DO PARADIGMA DE ACOLHIMENTO

* Thiago Luiz de Sousa, Guilherme do Amaral

Universidade Estadual Paulista

*E-mail: thiago.sousa@unesp.br

Introdução

As ouvidorias dos órgãos e entidades públicos do Estado de São Paulo foram instituídas por meio da lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 para assegurar três direitos básicos: (i) informação; (ii) qualidade; e (iii) controle adequado do serviço público. Ao longo dos anos, a legislação, tanto estadual, quanto federal, avançou e atualizou diversos aspectos, sempre em busca de construir ouvidorias cada vez mais eficientes em sua missão. Para além de ser um instrumento de garantia de direitos, a Ouvidoria da Unesp, a partir da *portaria nº68/2022*, tem aprofundado seu trabalho sob o horizonte do *acolhimento*, o que permite que pensemos a ouvidoria sob o *paradigma da tradução*, que é pensado na filosofia de Paul Ricoeur (2011) como a de um sujeito que acolhe outrem a sua maneira, cada qual com seu próprio *mundo do texto*.

Objetivo

Analisar e refletir sobre o paradigma de trabalho da Ouvidoria da Unesp a partir da criação do Acolhe Unesp.



Figura 1 Logo do Acolhe Unesp



Figura 2 Logo Ouvidoria da Unesp

Metodologia

Trata-se de um projeto estritamente teórico, em que a análise é realizada em todos os momentos do trabalho. Os seguintes passos foram dados: (i) reconstrução do contexto legal que cria, fundamental e perpassa a história da Ouvidoria da Unesp; (ii) análise dos documentos legais que orientam o combate às violências, em especial, a *portaria nº68/2022*, que cria o *Acolhe Unesp*; (iii) reflexão sobre a atuação da ouvidoria a partir de três paradigmas: (a) a de um jogador de futebol que joga por dois times (FERREIRA; SANTOS, 2011); (b) de um apagador de incêndios; e (c) de um tradutor, que busca expressar em sua própria língua o mundo do texto de um autor estrangeiro.

Resultados

Vinculado a Ouvidoria da Unesp, o *Acolhe Unesp* já apresenta pontos significantes deste “novo” paradigma, como diversos canais de atendimento, um mapeamento dos centros de atendimento para vítimas de violência em todos os municípios onde a Unesp está presente, formação para todas as equipes de saúdes, formação dos ouvidores locais, disponibilização de diversos guias e protocolos, voltados para diversas situações.

Conclusão

A Ouvidoria da Unesp não deve ser pensada como um instrumento de empecilhos, tanto para a Universidade, quanto para o cidadão. Pelo contrário, a Ouvidoria encontra na defesa do cidadão e dos seus direitos básicos sua razão de ser e sua contribuição para o órgão, uma vez que, para além do acolhimento, seus apontamentos são fontes essenciais em uma gestão de processos que se guia pela missão, visão e valores da Universidade.

Palavras-chave:

Universidade. Ouvidoria. Acolhimento. Inclusão. Pertencimento.

Referências

FERREIRA, H. J.; SANTOS, H. A. Afinal, o que é essa tal de ouvidoria? São Paulo: **Negócio & Gestão**: Empreendedor, 2011. Disponível em:

<https://empreendedor.com.br/noticia/afinal-o-que-e-esta-tal-ouvidora/> Acesso em: 15 set. 2023.

LORENA, Ana Luiza Freire de. A Contribuição Estratégica da Ouvidoria Pública para a Gestão de Processos de Negócios nas IFES. In: BIAGINI, Liane. **O Papel da Ouvidoria no Contexto Acadêmico Universitário**. Recife: Editora Ufpe, 2016. p. 54-72. Disponível em:

https://www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o_papel_da_ouvidoria_no_contexto_academico_universitario.pdf. Acesso em: 15 set. 2023.

RICOEUR, Paul. **Sobre a tradução**. Tradução de Patrícia Lavelle. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2011.

SÃO PAULO (Estado). **Lei Nº 10.294, de 20 de abril de 1999**. São Paulo, 20 abr. 1999.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto Nº 60.399, de 29 de abril de 2014**. São Paulo, 29 abr. 2014.

UNESP. **Resolução Unesp Nº 03, de 10 de março de 2003**. São Paulo, 19 mar. 2003.

UNESP. **Portaria Unesp Nº 68, de 26 de julho de 2022**. São Paulo, 27 jul. 2022.

Agradecimentos

À Profa. Dra. Cláudia Maria de Lima, Ouvidora Geral da Unesp e à Sra. Mônica Regis, Assessora Técnica Administrativa e Analista SIC-UNESP.