



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM
REDE NACIONAL - PROFIAP**

**ELABORAÇÃO DE UMA CARTILHA¹ NO CONTEXTO DA
PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA EM UMA
ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR²**

**JULIANA MARIA FERNANDES
CORREIA DE ARAÚJO**

Orientadora: Profa. Dra. Rezilda Rodrigues de Oliveira³

¹ Produto técnico-tecnológico derivado de dissertação defendida junto ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (UFRPE/PROFIAP). Para maiores informações ver: ARAÚJO, J. M. F. C. **Ouvidoria em uma organização do terceiro setor: um estudo à luz do trabalho institucional positivo**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública), Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2022.

² Ver Apêndice A com encarte completo da Cartilha da Ouvidoria do MOVIMENTO PRÓ-CRIANÇA.

³ Doutora em Ciência Política pelo Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro e Professora Associada da Universidade Federal Rural de Pernambuco - <http://lattes.cnpq.br/2590859532640305>



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM
REDE NACIONAL - PROFIAP**

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. REFERENCIAL UTILIZADO: A ABORDAGEM INSTITUCIONAL POSITIVA.....	4
3. APRESENTAÇÃO DA CARTILHA NO ÂMBITO DA PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA NO MPC	4
4. ESPAÇO DA OUVIDORIA: O MOVIMENTO PRÓ-CRIANÇA (MPC).....	6
5. DELINEAMENTO DA PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA	7
6. ELEMENTOS QUE DEVEM CONSTAR NA OUVIDORIA DO MPC	9
7. FIGURA DO OUVIDOR.....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
REFERÊNCIAS	14
APÊNDICE A – ENCARTE COMPLETO DAS PÁGINAS DA CARTILHA	17



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

1. INTRODUÇÃO

Este produto técnico-tecnológico deriva da dissertação na qual se buscou analisar como uma ouvidoria, enquanto instrumento de *compliance*, pode ser proposta, segundo as abordagens institucional e apreciativa no contexto do estudo de caso do Movimento Pró-Criança (MPC).

Na esfera de tal proposta, uma das sugestões resultantes da dissertação levou à confecção desta cartilha referente à futura ouvidoria a ser adotada pelo MPC.

A contribuição dada por este produto técnico-tecnológico, sob a forma de uma cartilha, mostra como esta temática se articula com o papel exercido pelo PROFIAP, na linha de pesquisa “Atuação do Estado e sua relação com o Mercado e a Sociedade”.

Neste particular, cabe realçar o emprego do *design thinking*, que foi associado à elaboração da referida cartilha, sobretudo para subsidiar o projeto piloto relativo à implantação e ao efetivo funcionamento da ouvidoria nessa organização não governamental (ONG).

A interface deste estudo com a administração pública se justifica em razão de o MPC atuar na coprodução de um bem público ligado à educação complementar (OLIVEIRA, 2017).

O entendimento é de que o terceiro setor também adota características que lhe permite contar com organizações capazes de oferecer uma gestão de qualidade e obter eficácia em suas ações e projetos sociais (QUEIROZ, 2004).

O papel social e educativo do MPC junto às comunidades e famílias de crianças, adolescentes e jovens na Região Metropolitana do Recife (RMR) é destacado

pela qualidade dos serviços que presta aos referidos beneficiários e por sua luta em prol da cidadania. Como é esperado, a orientação dada pela cartilha, intrínseca a tal ouvidoria, colocará o MPC em evidência perante a sociedade civil pernambucana.

Por isso, certas competências são exigidas das ONGs, principalmente no que concerne à obtenção de habilidades gerenciais para satisfazerem *stakeholders*, ao alcance do reconhecimento pela sua atuação na promoção do bem público e à mobilização de recursos e apoio para seu funcionamento (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2012).

As organizações existem dentro de um contexto constituído por normas e regulamentos legais e sociais (GRIFFITH, 2016). Por isso, a despeito da ausência de finalidade lucrativa, o terceiro setor deve agir com conformidade, ou seja, deve conhecer e aplicar as leis que regulamentam sua atuação, impondo deveres e garantias. Diante disso, a Ordem dos Advogados do Brasil - seccional Distrito Federal (OAB/DF) elaborou um manual de *compliance* voltado para as organizações integrantes do terceiro setor (OAB-DF, 2018). Esse tema já vem sendo objeto de estudo na atualidade e tem se mostrado bem relevante (MELO et al., 2021; COSTA FILHO, 2021; AQUINO; SOUZA, 2020; COELHO, 2020; AGUIAR, 2018; CASTRO, 2016; ARVIDSON; LYON, 2014).

Por ser inerente ao *compliance*, a ouvidoria é considerada parte de um programa de integridade (OAB-DF, 2018). A fim de delinear os principais aspectos de uma ouvidoria, como um instrumento abrangente que abarca canal de denúncias, sugestões e reclamações em uma ONG, foi utilizada neste estudo a abordagem e metodologia da Investigação Apreciativa (IA) conjugada ao estudo do trabalho institucional.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

2. REFERENCIAL UTILIZADO: A ABORDAGEM INSTITUCIONAL POSITIVA

Segundo Lawrence e Suddaby (2006), a emergência de uma instituição depende de um trabalho político capaz de estabelecer a base para a sua emergência, especialmente contando com o exercício da *advocacy*. Diante desse contexto, estudar a formulação de uma ouvidoria e suas funcionalidades em um caso concreto é importante para agregar valor à organização e dirimir as lacunas existentes na literatura acerca do assunto (KALIL, 2013). Nas últimas décadas, os avanços ocorridos com a criação de ouvidorias evidenciam as profundas e rápidas transformações ocorridas na sociedade, com reflexo nas diversas instituições e organizações (PEREZ; BARREIRO; PASSONE, 2011).

Perante essa conjectura, destaca-se que este tema fornece meios para se compreender certos padrões implícitos e a diversidade dentro das organizações (PEREIRA, 2012). No Brasil, inclusive, a teoria institucional tem dado respaldo a trabalhos que requerem estudos empíricos de natureza semelhante a do MPC, dentre outros (COSTA FILHO, 2021; COELHO, 2020; CARVALHO; VIEIRA; SILVA, 2012).

Nesse caso, a integração de abordagens como a institucional e a apreciativa abarca desde estudos que enfocam o comportamento organizacional e os estudos psicológicos, até chegar ao nível dos pilares institucionais, com a cobertura das interações entre os indivíduos e grupos, em contextos que envolvem organizações do terceiro setor, campos e sociedade, a exemplo do que já foi feito nos estudos realizados por Costa Filho (2021) e Coelho (2020).

É interessante assinalar que o referencial do trabalho institucional positivo diz respeito à criação ou à manutenção de padrões institucionais que expressem bens experienciais e sociais mutuamente constitutivos (NILSSON, 2015). O autor enfatiza a relação entre trabalho institucional e propósito social, carregado de viés apreciativo apropriado para estudos como o que foi feito no MPC.

3. APRESENTAÇÃO DA CARTILHA NO ÂMBITO DA PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA NO MPC

Aponta-se este produto técnico-tecnológico como resultado de um processo de construção coletiva realizado em conjunto com o pessoal do MPC, baseado nos marcos regulatórios, normativos e cultural-cognitivos no contexto da positividade existente em uma ouvidoria ainda em formação.

Além disso, por meio do *design thinking*, buscou-se estabelecer estratégias voltadas para a acessibilidade requerida pela nova ouvidoria do MPC, recorrendo-se aos elementos lúdicos, visuais e iterativos introduzidos nesta cartilha. Em complemento, também se recorreu ao *Business Model Canvas* (BMC) para produzir as telas que ilustram esta apresentação (ver Apêndice A, que apresenta o encarte completo com as Figuras da cartilha), as quais permitem encaixar os dados e perfis delineados na proposta da ouvidoria.

O BMC é um dos *frameworks* mais populares para modelagem de negócios. Apesar de inicialmente ter sido criado para desenvolver e atualizar modelos de negócio é fato afirmar que o BMC constitui uma ferramenta adaptável a diversos tipos de



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

soluções de gestão (AZEVEDO et al, 2017). Portanto, a ferramenta é flexível e tem uma plasticidade amoldável ao projeto piloto de criação de uma ouvidoria pelo MPC.

Trabalhou-se com um estilo que é visualmente atrativo e combina com o MPC, que já utiliza essa forma de metodologia de comunicação. Segundo Santos et al. (2017), o *design thinking* é um método criativo e prático para a resolução de gargalos ligados à concepção de projetos centrados no trabalho colaborativo e em abordagem humanista de inovação e criatividade.

Reuniu-se, então, o material que dá suporte ao projeto piloto a ser direcionado ao público-alvo da ouvidoria, com a confecção desta cartilha (BENEVIDES JÚNIOR; MOTA, 2019; RABELO; GUTJAHR; HARADA, 2015). Com isto, pretende-se divulgar mais este artefato de comunicação social visando a alcançar os beneficiários e suas famílias atendidos pelo MPC. Também se espera engajar todos os *stakeholders* relacionados à nova ouvidoria.

As cartilhas podem ser elaboradas a partir de uma realidade estudada, associando elementos verbais e não verbais, como imagens e esquemas, a fim de facilitar a socialização e o entendimento de informações que precisam ser compartilhadas entre as pessoas (ALVES; GUTJAHR; PONTES, 2019).

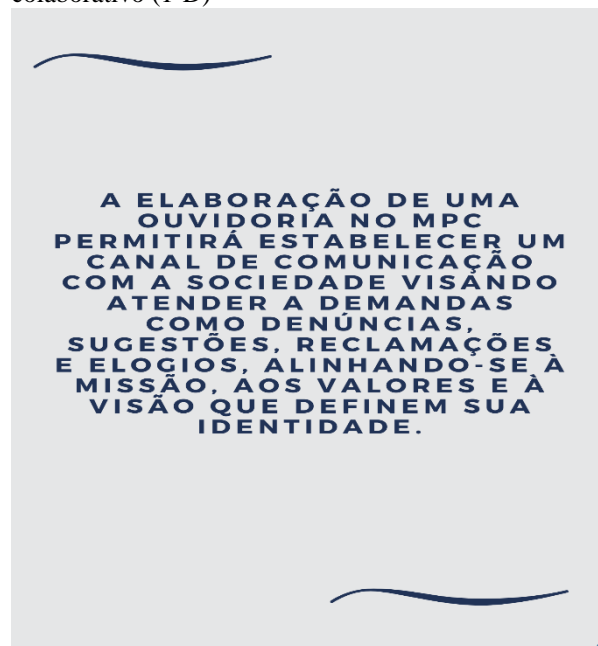
Considerando o *design* ilustrativo proposto e a necessidade de elaboração de um produto técnico-tecnológico integrante da dissertação, propõe-se que esta cartilha seja submetida ao futuro comitê de implantação da ouvidoria do MPC. Para tanto, em face do *design thinking*, a sugestão recomendada por Benevides Júnior e Mota (2019, p. 76) é de que a cartilha seja um dos componentes do projeto piloto da própria ouvidoria, tendo em vista que servirá “para assimilação das

realidades fáticas dos problemas enfrentados em sua implementação”.

Nas próximas seções, a partir dos resultados da dissertação, elenca-se os elementos presentes na cartilha, devidamente alinhados ao tópico afirmativo construído pelos membros do grupo colaborativo da pesquisa, todos integrantes de variados segmentos do MPC.

O texto referente ao tópico afirmativo, tal como conjuntamente preparado com o grupo colaborativo, encontra-se disposto na Figura 1, diante da importância que lhe foi conferida na confecção da cartilha.

Figura 1: Tópico afirmativo construído pelo grupo colaborativo (I-D)



Fonte: Dados da pesquisa com o grupo colaborativo do MPC

Por excelência, o ciclo da IA é desenvolvido por meio do modelo de 5-D: D-1 Definição, D-2 Descoberta, D-3 Sonho, D-4 Planejamento e 5-D Destino, tendo como eixo central o tópico afirmativo, que é a parte mais importante de uma análise positiva e



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

generativa, como afirmam Cooperrider, Whitney e Stavros (2009).

Segundo Souza, McNamee e Santos (2010), a operacionalização da IA na prática acontece a cada etapa do modelo de 5-D.

O ponto de partida, então, origina-se do tópico afirmativo que define o que se quer descobrir e valorizar dentre o que há de melhor na organização, para que se possa sonhar e imaginar o que poderia ser, projetar e coconstruir como pode ser e chegar ao destino que irá sustentar o que virá no futuro (MORSILLO; FISCHER, 2007).

4. ESPAÇO DA OUVIDORIA: O MOVIMENTO PRÓ-CRIANÇA (MPC)

O MPC é responsável por uma grande obra de educação complementar, concentrada nos segmentos das artes, do apoio pedagógico, da prática de esporte e da profissionalização de crianças, adolescentes e jovens (MPC, 2021). Fundado em 27 de julho de 1993, pelo então arcebispo de Olinda e Recife, D. José Cardoso Sobrinho, o MPC é uma associação sem fins lucrativos que busca atenuar as dificuldades vivenciadas por jovens em situação de vulnerabilidade por meio de trabalhos sociais e educacionais.

A missão do MPC consiste em promover o direito à cidadania de crianças, adolescentes e jovens em situação de risco ou abandono, na jurisdição dos municípios que compõem a Arquidiocese de Olinda e Recife ou a quem esta delegar, através de educação complementar e de oferta de oportunidades de inclusão social.

Em consonância com um programa de *compliance* atualmente em desenvolvimento no MPC (COSTA FILHO, 2021; COELHO, 2020), a entidade também acolheu a proposta de elaboração de uma ouvidoria,

desenvolvida na dissertação. Na discussão, foi vislumbrada a conquista de reconhecimento social do MPC e a importância de sua estreita relação com a sociedade civil pernambucana que lhe dá expressivo apoio através de doações levantadas nas campanhas da Celpe e da Compesa. O montante obtido responde por mais de 80% das receitas do MPC (oriundas das doações de mais de 475.000 pessoas físicas) e se manteve constante mesmo durante a pandemia da Covid-19 (MPC, 2021).

Observa-se que o trabalho institucional, de natureza política, envolve a *advocacy* no sentido de se obter a geração de apoio social para uma prática por meio do recrutamento de atores relevantes em coalizões e redes, com o poder de estabelecer regras e regulamentos (PERKMANN; SPICER, 2008).

Por sua vez, o trabalho institucional, de natureza normativa recai sobre modos comuns de ação e comportamento, implicando a construção de uma identidade organizacional de alguma forma sancionada e praticada mediante o uso de técnicas prescritas acerca de como as coisas irão funcionar (FREITAS, 2015; PERKMANN; SPICER, 2008). O peso do trabalho institucional, de natureza cultural, já implica a existência de um sistema de significados compartilhados, que requer uma interpretação subjetiva (SCOTT, 2013).

No caso do *design thinking*, conseguiu-se objetivar os resultados do estudo e aplicá-lo ao formato de uma cartilha, seguindo-se algumas recomendações direcionadas a diferentes públicos a que uma ouvidoria atende. Assim sendo, chegou-se à montagem de um quadro normativo bem fundamentado e historicamente coerente com os valores e crenças professados pelo MPC (Figura 3).



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP**

Figura 3: O Movimento Pró-Criança

HISTÓRIA
Fundado em 27 de julho de 1993, pelo então arcebispo de Olinda e Recife, D. José Cardoso Sobrinho, o MPC é uma entidade sem fins lucrativos que busca atenuar as dificuldades vivenciadas por jovens em situação de vulnerabilidade na Região Metropolitana do Recife (RMR) por meio de trabalhos sociais e educacionais.

O MPC
O MPC é responsável por uma grande obra de educação complementar, concentrada nos segmentos das artes, do apoio pedagógico, da prática de esporte e da profissionalização de crianças, adolescentes e jovens. Ao longo de 29 anos, já atende a mais de 41.000 beneficiários.

MISSÃO
O Movimento Pró-Criança tem como missão promover o direito à cidadania de crianças, adolescentes e jovens em situação de risco ou abandono, na jurisdição dos municípios que compõem a Arquidiocese de Olinda e Recife ou a quem esta delegar, através de educação complementar e de oferta de oportunidades de inclusão social.

ESSE É O NOSSO MOVIMENTO!

- Promover o direito à cidadania de crianças, jovens e adolescentes
- Formar consciência crítica, social e política dos jovens em prol dos direitos humanos
- Garantir uma aprendizagem focada no desenvolvimento integral do ser humano

Fonte: elaboração da autora

5. DELINEAMENTO DA PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

A prestação de serviços de qualidade aliada à manutenção de canais ágeis e confiáveis para atenção aos usuários por parte das organizações constitui um grande diferencial (FERREIRA; SANTOS, 2011).

Nesse sentido, cabe à ouvidoria buscar a humanização do relacionamento organização-sociedade, solidificando as bases do processo de governança, ampliando a qualidade dos serviços prestados e mantendo a perenidade de qualquer negócio.

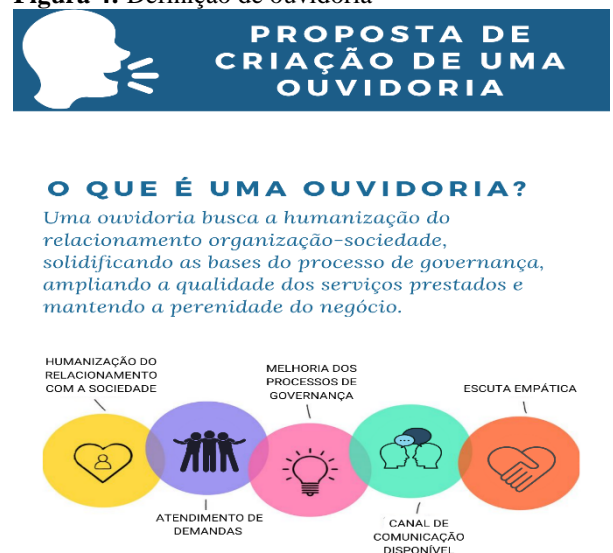
Assim, o uso de instrumentos de *compliance* como o código de ética, um programa de integridade e uma ouvidoria são crescentemente apoiados para organizações com a finalidade de alcançar diferenciais de mercado (CHERMAN; TOMEI, 2005). Como referenda Bergamini (2005), entre as medidas que devem constar de uma

infraestrutura de *compliance* está a adoção de uma ouvidoria como instrumento de governança. Não é diferente no terceiro setor.

A ouvidoria pode ser definida como um instrumento de *compliance*, aplicado no contexto do controle social, pois tem como finalidade a satisfação do interesse público (BASTOS; PEREIRA, 2019). O modelo de ouvidoria varia em cada organização, de acordo com o contexto institucional e com o marco regulatório a que está submetida, exercendo forte influência na vida institucional (MACHADO; DUARTE; SILVA, 2011).

A Figura 4, constante da cartilha aqui proposta, permite observar não só a forma visual, mas sua simplicidade, para que fique bem claro o conceito de ouvidoria, conjugando-o com elementos delineados pelos participantes do grupo colaborativo da pesquisa formado pelo pessoal do MPC.

Figura 4: Definição de ouvidoria



Fonte: elaboração da autora



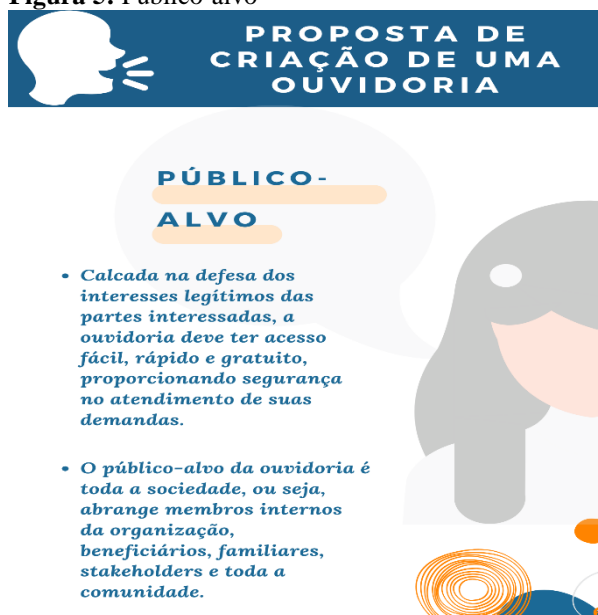
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

A fim de explicar qual seria o público-alvo da ouvidoria no MPC, como resultado dos dados obtidos através das oficinas apreciativas, destaca-se a ouvidoria como um canal de interação e relacionamento institucional. Por isso, a palavra “sociedade” foi incluída no tópico afirmativo (D-1 Definição do tópico afirmativo).

Ressaltou-se que o MPC pretende satisfazer a sociedade, através do segmento interno (beneficiários e familiares), os colaboradores e os benfeitores (doadores). Isso porque os recursos que os doadores oferecem ao MPC contribuem majoritariamente para o apoio e as receitas que garantem sua sustentabilidade institucional.

O papel desempenhado pelo MPC consiste em atender à sociedade, sobretudo ao seu segmento interno (beneficiários e familiares), os colaboradores e os benfeitores (doadores). Eles representam parte essencial do público-alvo da ouvidoria, reproduzido na Figura 5.

Figura 5: Público-alvo



Fonte: elaboração da autora

No que concerne aos compromissos essenciais da ouvidoria para o MPC, destaca-se as respostas obtidas na oficina das descobertas positivas (D-2), como consta da dissertação. Nelas, os participantes ressaltaram que o MPC trabalha com vidas e, por isso, é extremamente relevante a utilização da cultura de paz e da comunicação não violenta associada à uma escuta empática qualificada. Sobre esse tipo de escuta, destacou-se a humanização no atendimento e na humildade para ouvir.

Além disso, os participantes reforçaram a importância de os canais de comunicação serem fortalecidos por pessoas mediadoras de conflito, ressaltando o trabalho a ser desenvolvido pelo Setor Psicossocial do MPC.

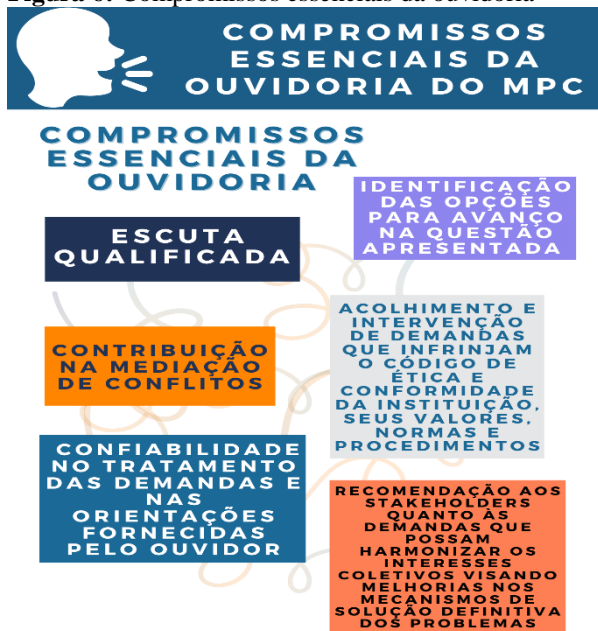
A mediação de conflitos associada à ouvidoria também foi enfatizada nas oficinas apreciativas que trataram da formulação de um Código de Ética e Conformidade conforme foi sugerido no estudo feito por Costa Filho (2021). O autor menciona a importância da figura de um moderador para tratar de questões polêmicas que sejam levadas até a diretoria, junto com elementos que tragam mais efetividade às discussões (COSTA FILHO, 2021).

Desta feita, os resultados obtidos (D-2), no curso da dissertação, também apontaram quais são os compromissos essenciais da futura ouvidoria para o MPC (Figura 6).



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

Figura 6: Compromissos essenciais da ouvidoria



Fonte: elaboração da autora

Durante a oficina relacionada aos sonhos (D-3), destacou-se a formação de uma comissão encarregada da elaboração de um Código de Ética e Conformidade, de acordo como o previsto no Plano de Ação do MPC 2021-2022, além do fornecimento de subsídios para a elaboração do Regimento Interno (em revisão no momento). Nesse ponto, cabe ressaltar os encargos assumidos por um dos participantes do grupo colaborativo, responsável pela elaboração do novo Regimento Interno, no qual irá contemplar a ouvidoria e as competências do ouvidor na estrutura organizacional do MPC.

Inclusive, esse participante realçou a necessidade quase que emergencial da adoção de um Código de Ética e Conformidade, considerada prioridade no que se refere ao desenvolvimento do Regimento Interno. Vale salientar que, em paralelo, também está sendo elaborado o Regulamento Interno de Pessoal, como

ferramenta normativa que precede a criação de uma ouvidoria no MPC.

Ambos darão sustentação à regulamentação da ouvidoria na qual se prevê a adoção de instrumentos relativos aos procedimentos que tenham conexão com ações de intervenção estabelecidas no Código de Ética e Conformidade do MPC.

A boa recepção desses componentes normativos e preparativos que antecedem a criação da ouvidoria sinalizou para outras funcionalidades, tais como a inclusão de uma avaliação periódica, aplicada ao Regulamento Interno de Pessoal, que esteja em harmonia com todos os instrumentos do *compliance* no MPC.

6. ELEMENTOS QUE DEVEM CONSTAR NA OUVIDORIA DO MPC

Dentre as questões temáticas discutidas na oficina dos sonhos (D-3), buscou-se, junto ao grupo colaborativo, visualizar a arquitetura desejada para a futura ouvidoria do MPC. As respostas foram dadas através de um *checkbox*, o que permitiu a consolidação de material referente à confecção de uma cartilha de divulgação da ouvidoria. A Figura 7 elenca os elementos escolhidos pelo grupo colaborativo.



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP**

Figura 7: Elementos da ouvidoria do MPC



Fonte: elaboração da autora

Como resultado desse processo, destaca-se também a recomendação de que o ouvidor não seja alguém de fora da organização. Inclusive, quando o assunto foi ventilado em uma das oficinas do D-2, a motivação para a criação da ouvidoria já contemplava a valorização das pessoas da própria estrutura do MPC, segundo as interpretações colhidas naquele momento.

O mesmo quadro de perguntas foi submetido ao ouvidor da Parceiros Voluntários, uma ONG com sede no Rio Grande do Sul, que marcou os seguintes itens: missão, visão e valores, especificações do tipo de comunicação a ser explorado, tais como: denúncia, sugestão, reclamação ou elogio, possibilidade de denúncia anônima, regras que permitam a conformidade junto a Lei Geral de Proteção de Dados, a Lei Anticorrupção, a própria Constituição Federal em relação aos direitos fundamentais e o Estatuto da Criança e do Adolescente.

O material resultante fomentou a construção da imagem institucional que o MPC irá projetar junto à sociedade, considerando que estará em conformidade com os pilares regulatórios e normativos que regem a matéria no Brasil (Figura 8).

Figura 8: Elementos da ouvidoria do MPC



Fonte: elaboração da autora

Em função disso, deu-se atenção à necessidade de introduzir a ouvidoria, com destaque no *site* do MPC.

Como já mencionado, do ponto de vista normativo e cultural-cognitivo, notou-se a firmeza das posições favoráveis à escolha de um ouvidor como sendo alguém de dentro da própria organização.

O grupo colaborativo do estudo da ouvidoria do MPC, expressou que essa vontade estava em consonância com o que faz sentido para a organização.

7. FIGURA DO OUVIDOR

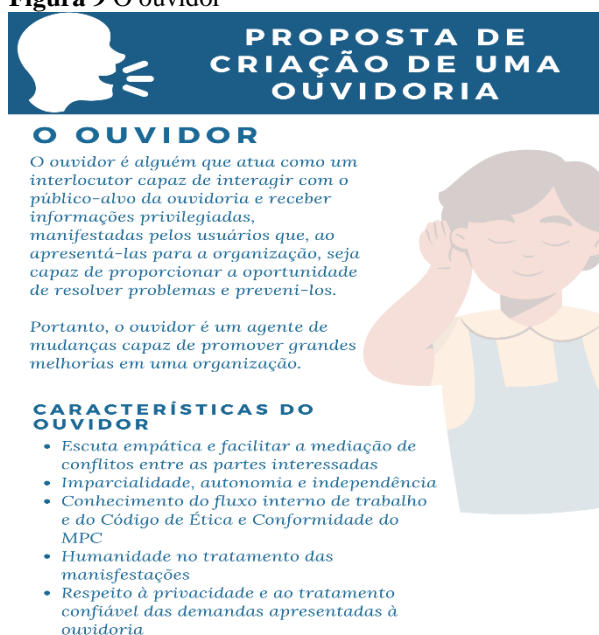


UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

Sobre a figura do ouvidor, entendeu-se que este assunto se configura como sendo uma desafiadora agenda decisória do MPC.

A Figura 9 retrata a página da cartilha referente às explicações acerca papel do ouvidor.

Figura 9 O ouvidor



Fonte: elaboração da autora

Como já referido, ficou claro que há sólida concordância de que esta pessoa seja da própria instituição, combinando requisitos de independência, competência, respeitabilidade e confiabilidade para atuar na função. Neste sentido, o Código de Ética e Conformidade do MPC servirá como norteador de suas ações. As opções de consulta externa a terceiros, nos casos mais complexos, foi mais ou menos aceita como uma espécie de aconselhamento, sobretudo se houver impasses.

No que concerne ao ouvidor e a sua equipe, destaca-se que, como resultado das oficinas apreciativas, a ouvidoria receberá informações de várias naturezas e é

importante saber quem irá acolher essas demandas, bem como que infraestrutura precisa ser estabelecida em termos materiais, informacionais e humanos.

Para tanto, prevê-se que um estudo piloto formalize as prerrogativas e o delineamento do fluxo de trabalho para que as demandas sejam direcionadas a quem de direito. Inclusive, na consulta que se fez ao ouvidor da Parceiros Voluntários, vê-se que a figura do ouvidor aparece como uma pessoa idônea, isenta, que tenha discernimento sobre as informações coletadas, capaz de ser empático, para se colocar no lugar de quem faz a denúncia. Seu papel também consiste em dar uma resposta adequada ao pleito apresentado e seu consequente atendimento em tempo hábil.

Em relação ao prazo de resposta e aos tipos de manifestações que são (ou não são) passíveis de atendimento, o grupo colaborativo entendeu que o novo Regimento Interno deve contemplar os padrões e procedimentos referentes a cada caso (Figuras 10 e 11).

Em consonância com o tópico afirmativo (D-1) construído pelo grupo colaborativo, nesta cartilha se buscou explanar a diferença entre os tipos de demandas atendidas pela ouvidoria, sobretudo as que favorecem o relacionamento com a sociedade.

Dessa forma, a participação por meio da ouvidoria pode ser manifestada de diferentes maneiras que envolvem desde demandas e manifestações, tais como sugestões, elogios e, ainda, outros registros que, na percepção do cidadão e/ou cliente, são de relevância para si próprio e para o bem-estar coletivo (PEREZ; BARREIRO; PASSONE, 2011). A Figura 10 expõe o que poderia se enquadrar em cada manifestação.



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP**

Entre os exemplos de como seria um *design* ideal para a ouvidoria, colocou-se em perspectiva permitir aos beneficiários, suas famílias, funcionários e voluntários expressarem suas opiniões, reclamações e elogios de forma não-burocrática e discreta para que sejam melhorados os serviços prestados pela instituição.

organizacional e contar com o respaldo da alta administração do MPC.

Figura 11: Acesso à ouvidoria

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA
A ouvidoria terá um prazo para fornecer uma resposta conclusiva. Esse prazo será definido no Regulamento Interno do MPC.

QUAIS MANIFESTAÇÕES NÃO SERÃO RESPONDIDAS
Aqueles cujo o conteúdo contenha ameaças, insultos, expressões de baixo calão, boatos e baseadas somente em divulgações de mídia.

Figura 10: Tipos de manifestações

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO
Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível e publicar. A manifestação é uma forma de o usuário expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **sugestão:** proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços
- **elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação do serviço ou atendimento realizado
- **reclamação:** pedido para adoção de providência por parte da organização, através da exposição de uma insatisfação relativa a serviços ou atendimento prestado
- **denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade;

Fonte: elaboração da autora

Fonte: elaboração da autora

Já a Figura 11 discorre sobre o prazo de resposta que será estabelecido no fluxo de trabalho da ouvidoria.

No âmbito do MPC, o grupo colaborativo indicou que seria importante ter o apoio do Setor Psicossocial do MPC, não obstante, ressaltou-se que esse grupo é muito ocupado e que, por isso, talvez seja preciso ampliá-lo. Além disso, destacou-se que a ouvidoria sozinha não terá forças, por isso, foi defendida a importância de a ouvidoria estar bem posicionada na estrutura

Duygan; Stauffacher e Meylan (2019) argumentam que as relações de agência e poder entre atores em um campo de atuação são decisivas para explicar os resultados institucionais na criação de uma estrutura. Essa discussão levantou não só questões normativas, mas também evidenciou o desafio que consiste em criar práticas cultural-cognitivas na esfera de atuação da ouvidoria, de modo que sejam valorizadas não só a natureza interativa bem como a vivência de uma escuta empática, considerada positivamente relevante pelos participantes.

Em relação à acessibilidade, os participantes destacaram a importância da inserção da ouvidoria no *site* do MPC e a consonância entre a normatização desse



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

instituto e a conformidade das Leis, sobretudo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como exposto na Figura 12. O próprio Código de Ética e Conformidade do MPC não pode ser esquecido nem deixar de ser divulgado.

Figura 12: Contato com a ouvidoria

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

COMO ENTRAR EM CONTATO

a) Pelo email da ouvidoria, disponível no site do MPC:
<https://www.movimentoprocrianca.org.br/>

b) Por telefone, no número que será divulgado pelo MPC ou agendamento pessoal mediante contato prévio por este mesmo telefone

PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados pessoais dos representantes legais, empregados, prestadores de serviço, stakeholders ou de qualquer pessoa que busque a ouvidoria, independente do tipo de manifestação, são dados pessoais e estão sujeitos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Fonte: elaboração da autora

Por fim, do ponto de vista da gestão, é interessante que exista um trabalho conjunto, que aponte para as interações entre práticas ou mesmo para a ação simultânea dos pilares institucionais (regulatório, normativo e cultural-cognitivo), a favor do fortalecimento da futura ouvidoria do MPC. A construção de uma base mais forte para a legitimidade desse tipo de trabalho começa por conhecer os caminhos a serem percorridos e estabelecer pontes para que os atores responsáveis pela ouvidoria possam influenciar a estrutura organizacional e suas práticas institucionais dotadas de recursos, com liberdade para articular as diferentes visões e narrativas e dispor de uma rede de

alianças para lhe dar sustentação (DUYGAN; STAUFFACHER; MEYLAN, 2019).

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Integridade e transparência são partes integrante das práticas de *compliance*, as quais trazem desafios para que as ONGs possam alcançar a efetividade em seus processos de gestão. Estes são pontos fortes que uma ouvidoria pode alavancar quanto ao rol das grandes realizações do MPC, que poderá ampliar e fortalecer sua interação com a sociedade, podendo vir a ser importante instrumento de controle social de uma organização do terceiro setor.

Entende-se que um dos instrumentos que contribuirá para o alcance da legitimidade social buscada pelo MPC reside na confecção desta cartilha da futura ouvidoria, ainda em fase embrionária, cujas etapas também estão por ser delineadas.

Por esta razão, a introdução de uma cartilha constitui um importante produto técnico-tecnológico, integrante do projeto piloto, a ser entregue nas mãos do comitê de implantação da ouvidoria no MPC. Não obstante o mesmo ainda não ter sido constituído, ele já pode ser considerado um dos catalisadores dos resultados apresentados pela dissertação.

Até mesmo porque, em um projeto piloto, diferentes abordagens e atividades podem ser desenvolvidas, segundo o princípio da aprendizagem estratégica que pressupõe mudanças de curso ao longo do caminho a ser percorrido.

O formato do *design thinking* adotado na confecção desta cartilha permite que se faça ajustes e inovações em seu conteúdo (ver Apêndice completo referente a este produto técnico-tecnológico).



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

Adianta-se que se trata de um formato aberto à exploração e adaptação ao processo de criação de uma ouvidoria no MPC, cujas etapas devem ser construídas de modo essencialmente colaborativo.

Este produto deve ser visto como apropriado ao contexto institucional e apreciativo da proposta da ouvidoria no MPC, valendo dizer que seus participantes já consideram a cartilha como algo de seu pertencimento, fruto do uso de metodologias construtivistas e colaborativas que facilitarão a aderência do público-alvo a que a ouvidoria se destina, como um fenômeno institucional em movimento.

Daqui em diante, o percurso da cartilha não estará mais a mercê da pesquisadora e sim daqueles que a validaram no MPC, cabendo-lhes utilizá-la como um instrumento criativo e formativo que auxiliará nas atividades de implantação da ouvidoria.

Aqueles que forem incumbidos desta tarefa são os que melhor sabem de seu conteúdo, linguagem, *layout* e ilustração, pois foi com grande motivação que se dedicaram à elaboração da proposta da ouvidoria, a qual está associada a apresentação desta cartilha. Como dizem Santos et al. (2017), o *design thinking* é norteado por um pensamento que se baseia em três grandes valores: empatia, colaboração e experimentação, os quais vão ao encontro do pessoal e da cartilha relativa à futura ouvidoria do MPC.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, L. F. B. L. **A governança corporativa e os programas de compliance: uma análise sob a ótica da gestão pública.** 2019. 84 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) –

Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2018.

ALVES, R. J. M.; GUTJAHR, A. L.; PONTES, A. N. Processo metodológico de elaboração de uma cartilha educativa socioambiental e suas possíveis aplicações na sociedade. **Revbea**, v. 14, n. 2, p. 69-85, 2019.

AQUINO, G.; SOUZA, K. Compliance no terceiro setor: desafios da implantação do Programa de Integridade no SEBRAE Ceará. **Revista de Empreendedorismo, Negócios e Inovação**, v. 5, n. 2, p. 105 -126, 22 out. 2020.

ARVIDSON, M., LYON, F. Social Impact Measurement and Non-profit Organisations: Compliance, Resistance, and Promotion. **Voluntas**, n. 25, p. 869–886, 2014.

AZEVEDO, P. H. D. A. M.; SALLES, S. A. F.; SILVA, S. V.; HORA, H. R. M.; CARVALHO, R. A. O Business Model Canvas como ferramenta de suporte para o Planejamento Agregado da Produção. INOVARSE. In: XIII Congresso Nacional de Excelência em gestão & IV INOVARSE – Responsabilidade social aplicada, p. 1-12. [...Anais...]

BASTOS, C. S. P.; PEREIRA, C. L. C. O fortalecimento das Ouvidorias como instrumento de controle social: análise e impactos para a aplicação da Lei 13.460/2017. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, Ano 2 – n. 2, p. 31-39, 2019.

BENEVIDES JÚNIOR, A. Y.; MOTA, S. C. Relato de experiência piloto para adoção de método para programa de inovação em



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

- instituição de educação tecnológica. **Gestão & Tecnologia de Projetos**. v. 14, n. 2, p. 75-90, dez. 2019.
- BERGAMINI JÚNIOR, S. Controles internos como um instrumento de governança corporativa. **Revista do BNDES**, v. 12, n. 24, p. 149-188, 2005.
- CARVALHO, C. A.; VIEIRA, M. M. F.; SILVA, S. M. G. A trajetória conservadora da teoria institucional. **Revista eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 10, n. especial, p. 469-496, dez. 2012
- CASTRO, J. M. G. Apontamentos sobre a adoção das boas práticas de governança nas organizações do Terceiro Setor. Importância da adoção de um Programa de Compliance Efetivo, À Luz da Lei no. 12. 846 /2015. **SSRN**, v. 9, n. 2, p. 1012-1030, 2016.
- CHERMAN, A.; TOMEI, P.A. Códigos de ética corporativa e a tomada de decisão ética: instrumentos de gestão e orientação de valores organizacionais? **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v. 9, n. 3, p. 99-120, jul./ago./set. 2005.
- COELHO, D. J. C. **Formulação apreciativa e institucional de um programa de compliance no Movimento Pró-Criança**. 2020. 146 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria) - Programa de Pós-Graduação em Controladoria, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2020.
- COOPERRIDER, D.; WHITNEY, D.; STAVROS, J. M. **Manual da Investigação Apreciativa**: para Líderes da Mudança. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.
- COSTA FILHO, A. C. D. **Compliance e código de conduta no Movimento Pró-Criança**: um estudo institucional positivo. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Controladoria. Universidade Federal Rural de Pernambuco, 2021.
- FERREIRA, H. J.; SANTOS, H. A. **Afinal, o que é essa tal ouvidoria?** Associação Brasileira de Ouvidores, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=36>>. Acesso: 2 abr. 2021.
- DUYGAN M.; STAUFFACHER M., MEYLAN G. A heuristic for conceptualizing and uncovering the determinants of agency in socio-technical transitions, **Environmental Innovation and Societal Transitions**, n. 3, p. 13-29, 2019.
- FREITAS, L. S. **A institucionalização do modelo de gestão CompStat na Polícia Militar de Minas Gerais sob a perspectiva teórica do Translation e trabalho institucional**. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-graduação e Pesquisas em Administração, 2015.
- GRIFFITH, S. J. Corporate Governance in an Era of Compliance, 57, **William & Mary Law Review**, p. 2075-2140, 2016.
- KALIL, E. **Como implantar ouvidoria e atuar nessa área**. São Paulo: Trevisan Editora, 2013.
- LAWRENCE, T. B.; SUDDABY, R. Institutions and institutional work. In CLEGG, S. et al. (Eds), **Handbook of Organization Studies**. London, Sage, 2006.
- MACHADO, J. A. P.; DUARTE, S.; SILVA, V. L. R. **A implementação de ouvidorias públicas e privadas**: modelo de gestão por processos. In: PEREZ, J. R.; BARREIRO, A.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

- E. A.; PASSONE, E. (orgs.). Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e perspectivas. Campinas SP- Unicamp/ouvidoria, 2011, p. 145-166.
- MELO, M. L. C.; LEITE, J. C.; SILVA, I. R. S.; SIQUEIRA JUNIOR, P. O. Compliance application process as a strategic tool in the management of a third sector organization. **International Journal for Innovation Education and Research**, v. 9, n. 5, p. 295-320, 2021.
- MORSILLO, J.; FISHER, A. Appreciative inquiry with youth to create meaningful community projects. **The Australian Community Psychologist**, v. 19, n. 1, p. 47-61, May 2007.
- MPC - MOVIMENTO PRÓ-CRIANÇA. **Plano de Ação Institucional 2021-2022**. Recife, MPC, 2021.
- NILSSON, W. Positive Institutional Work: Exploring Institutional Work Through the Lens of Positive Organizational Scholarship. **Academy of Management Review**, v. 40, p. 370-398, 2015.
- OAB - ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - DF. **Programa de integridade em organizações do terceiro setor: manual de Compliance**. 2018. Disponível em: <<http://www.oabdf.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Cartilha.pdf>>. Acesso: 8 abr. 2020.
- OLIVEIRA, M. I. A. S. C. **Planejamento estratégico no Movimento Pró-Criança: análise apreciativa da missão, valores e visão de futuro**. Dissertação (Mestrado em Administração), Programa de Pós-Graduação em Administração Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2012.
- OLIVEIRA, R. R.; OLIVEIRA, M. I. A. C. Investigação apreciativa em organizações não governamentais e planejamento estratégico: interdependências e interdisciplinaridades. **Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios**, v. 3, n. 5, p. 296-320, 2012.
- PEREZ, J. R. R.; BARREIRO, A. A.; PASSONE, E. **Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e perspectivas**. Campinas SP- Unicamp/ouvidoria, 2011, p. 145-166.
- PERKMANN, M.; SPICER, A. How are management fashions institutionalized? The role of institutional work. **Human Relations**, v. 61, n. 6, p. 811-844, 2008.
- QUEIROZ, M. O planejamento estratégico e as organizações do terceiro setor. In: VOLTOLINI, R. **Terceiro setor: planejamento e gestão**. São Paulo: Senac, 2004. p. 113-135.
- SANTOS, P. V. S.; LIMA, N. V. M.; OLIVEIRA, T. C. T.; PINHEIRO, F. A. A metodologia design thinking: estratégia gerencial para empreendimentos. **Revista Latino-Americana de Inovação e Engenharia de Produção**, [S.l.], v. 5, n. 8, p. 25-43, dez. 2017.
- SCOTT, W. R. **Institutions and Organizations: Ideas, Interests and Identities**. 4ª Ed. Thousand Oaks, SAGE Publications, 2013.
- SOUZA, L. V; McNAMEE, S.; SANTOS, M. A. Avaliação como construção social: investigação apreciativa. **Psicologia & Sociedade**, v. 22, p. 598-607, 2010.



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP
APÊNDICE A – ENCARTE COMPLETO DAS PÁGINAS DA CARTILHA**

UMA PROPOSTA POR
JULIANA ARAÚJO EM
PARCERIA COM O
MOVIMENTO PRÓ
CRIANÇA

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA NO MPC

Esse movimento é nosso!



O MOVIMENTO PRÓ-CRIANÇA (MPC)

HISTÓRIA
Fundado em 27 de julho de 1993, pelo então arcebispo de Olinda e Recife, D. José Cardoso Sobrinho, o MPC é uma entidade sem fins lucrativos que busca atenuar as dificuldades vivenciadas por jovens em situação de vulnerabilidade na Região Metropolitana do Recife (RMR) por meio de trabalhos sociais e educacionais.

MISSÃO
O Movimento Pró-Criança tem como missão promover o direito à cidadania de crianças, adolescentes e jovens em situação de risco ou abandono, na jurisdição dos municípios que compõem a Arquidiocese de Olinda e Recife ou a quem esta delegar, através de educação complementar e de oferta de oportunidades de inclusão social.

O MPC
O MPC é responsável por uma grande obra de educação complementar, concentrada nos segmentos das artes, do apoio pedagógico, da prática de esporte e da profissionalização de crianças, adolescentes e jovens. Ao longo de 29 anos, já atende a mais de 41.000 beneficiários.

ESSE É O NOSSO MOVIMENTO!

- Promover o direito à cidadania de crianças, jovens e adolescentes
- Formar consciência crítica, social e política dos jovens em prol dos direitos humanos
- Garantir uma aprendizagem focada no desenvolvimento integral do ser humano

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

A ELABORAÇÃO DE UMA OUVIDORIA NO MPC PERMITIRÁ ESTABELECEER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE VISANDO ATENDER A DEMANDAS COMO DENÚNCIAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS, ALINHANDO-SE À MISSÃO, AOS VALORES E À VISÃO QUE DEFINEM SUA IDENTIDADE.

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

O QUE É UMA OUVIDORIA?

Uma ouvidoria busca a humanização do relacionamento organização-sociedade, solidificando as bases do processo de governança, ampliando a qualidade dos serviços prestados e mantendo a perenidade do negócio.

HUMANIZAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE → ATENDIMENTO DE DEMANDAS → MELHORIA DOS PROCESSOS DE GOVERNANÇA → CANAL DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEL → ESCUTA EMPÁTICA

PÚBLICO-ALVO

- Calcada na defesa dos interesses legítimos das partes interessadas, a ouvidoria deve ter acesso fácil, rápido e gratuito, proporcionando segurança no atendimento de suas demandas.
- O público-alvo da ouvidoria é toda a sociedade, ou seja, abrange membros internos da organização, beneficiários, familiares, stakeholders e toda a comunidade.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP

COMPROMISSOS ESSENCIAIS DA OUVIDORIA DO MPC **QUAIS ELEMENTOS DEVEM CONSTAR NA OUVIDORIA DO MPC?** **QUAIS ELEMENTOS DEVEM CONSTAR NA OUVIDORIA DO MPC?**

COMPROMISSOS ESSENCIAIS DA OUVIDORIA

ESCUA QUALIFICADA

CONTRIBUIÇÃO NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

CONFIABILIDADE NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E NAS ORIENTAÇÕES FORNECIDAS PELO OUVIDOR

IDENTIFICAÇÃO DAS OPÇÕES PARA AVANÇO NA QUESTÃO APRESENTADA

ACOLHIMENTO E INTERVENÇÃO DE DEMANDAS QUE INFRINJAM O CÓDIGO DE ÉTICA E CONFORMIDADE DA INSTITUIÇÃO, SEUS VALORES, NORMAS E PROCEDIMENTOS

RECOMENDAÇÃO AOS STAKEHOLDERS QUANTO ÀS DEMANDAS QUE POSSAM HARMONIZAR OS INTERESSES COLETIVOS VISANDO MELHORIAS NOS MECANISMOS DE SOLUÇÃO DEFINITIVA DOS PROBLEMAS



ENGAJAMENTO
Relacionamento com órgãos públicos, órgãos da sociedade civil e da iniciativa privada



IDENTIDADE
Missão, visão e valores do MPC



CONTRATAÇÃO
Uso de editais para contratação de colaboradores, estagiários e voluntários



DEMANDAS

Especificações do tipo de comunicação e formas de manifestação referentes às sugestões, reclamações e elogios

DENÚNCIA

Disponibilização de um canal de acolhimento de denúncias anônimas

COMUNICAÇÃO

Destaque para a ouvidoria no site do MPC e em seus ambientes de trabalho



TECNOLOGIA

Uso pertinente de instrumentos ligados à área de tecnologias da informação e comunicação (ver conexão com a plataforma digital adotada pelo MPC)



CONFORMIDADE

Adoção de regras e normativos que permitam a conformidade junto a Lei Geral de Proteção de Dados, a Lei Anticorrupção, a própria Constituição Federal em relação aos direitos fundamentais e o Estatuto da Criança e do Adolescente



PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

O OUVIDOR

O *ouvidor* é alguém que atua como um interlocutor capaz de interagir com o público-alvo da ouvidoria e receber informações privilegiadas, manifestadas pelos usuários que, ao apresentá-las para a organização, seja capaz de proporcionar a oportunidade de resolver problemas e preveni-los.

Portanto, o *ouvidor* é um agente de mudanças capaz de promover grandes melhorias em uma organização.

CARACTERÍSTICAS DO OUVIDOR

- Escuta empática e facilitar a mediação de conflitos entre as partes interessadas
- Imparcialidade, autonomia e independência
- Conhecimento do fluxo interno de trabalho e do Código de Ética e Conformidade do MPC
- Humanidade no tratamento das manifestações
- Respeito à privacidade e ao tratamento confiável das demandas apresentadas à ouvidoria



10

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível e publicar. A manifestação é uma forma de o usuário expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **sugestão:** proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços
- **elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação do serviço ou atendimento realizado
- **reclamação:** pedido para adoção de providência por parte da organização, através da exposição de uma insatisfação relativa a serviços ou atendimento prestado
- **denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito ou indicio de irregularidade;



11

PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

A ouvidoria terá um prazo para fornecer uma resposta conclusiva. Esse prazo será definido no Regulamento Interno do MPC.

QUAIS MANIFESTAÇÕES NÃO SERÃO RESPONDIDAS

Aquelas cujo o conteúdo contenha ameaças, insultos, expressões de baixo calão, boatos e baseadas somente em divulgações de mídia.



12



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO (PRPPG)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE
NACIONAL - PROFIAP



COMO ENTRAR EM CONTATO

a) Pelo email da ouvidoria, disponível no site do MPC:

<https://www.movimentoprocrianca.org.br/>

b) Por telefone, no número que será divulgado pelo MPC ou agendamento pessoal mediante contato prévio por este mesmo telefone



PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados pessoais dos representantes legais, empregados, prestadores de serviço, stakeholders ou de qualquer pessoa que busque a ouvidoria, independente do tipo de manifestação, são dados pessoais e estão sujeitos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).