



Fundação Universidade Federal do Tocantins – UFT
Campus de Palmas

JESSYCA LIRA DE CARVALHO FERREIRA

**A OUVIDORIA MUNICIPAL DE PALMAS-TO E A MEDIAÇÃO
DE CONFLITOS: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA
DA EDUCAÇÃO NOS PERÍODOS DOS ANOS DE 2016 A
2018**

Palmas – TO
2020



Fundação Universidade Federal do Tocantins – UFT
Campus de Palmas

JESSYCA LIRA DE CARVALHO FERREIRA

**A OUVIDORIA MUNICIPAL DE PALMAS-TO E A MEDIAÇÃO
DE CONFLITOS: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA
DA EDUCAÇÃO NOS PERÍODOS DOS ANOS DE 2018 A
2016**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão de Políticas Públicas, da Universidade Federal do Tocantins – UFT, Campus Universitário de Palmas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre Profissional de Gestão em Políticas Públicas.

Orientadora: Profª. Drª. Helga Midori Iwamoto

Palmas – TO
2020

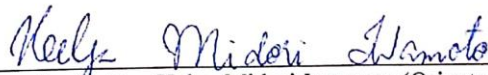
JESSYCA LIRA DE CARVALHO

A OUVIDORIA MUNICIPAL DE PALMAS – TO E A MEDIAÇÃO DE
CONFLITOS: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
NOS PERÍODOS DOS ANOS DE 2016 A 2018

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado
Profissional em Gestão de Políticas Públicas
da Universidade Federal do Tocantins para
obtenção do título de mestre.
Orientador(a): Dra. Helga Midori Iwamoto

Aprovada em 08/02/2020

BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dra. Helga Midori Iwamoto (Orientadora)



Profa. Dra. Darlene Teixeira Castro (Membro interno)



Prof. Dr. Jônatas Gomes Duarte (Membro externo)

Palmas – TO
2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

F383o FERREIRA, JESSYCA LIRA DE CARVALHO.
A OUVIDORIA MUNICIPAL DE PALMAS-TO E A MEDIAÇÃO DE
CONFLITOS: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO NOS PERÍODOS DOS ANOS DE 2016 A 2018. /
JESSYCA LIRA DE CARVALHO FERREIRA. – Palmas, TO, 2020.
149 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do
Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-
Graduação (Mestrado) Profissional em Gestão de Políticas Públicas,
2020.

Orientadora : Helga Midori Iwamoto

1. Ouvidoria. 2. Mediação de Conflitos. 3. Controle Social. 4.
Participação Social. I. Título

CDD 350

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de
qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que
citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime
estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da
UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

Dedico este trabalho ao Senhor Deus de minha vida, quem tem cuidado de mim e de minha família em todos os momentos.

Ao meu esposo Éder pelo companheirismo e incentivos de sempre; à minha mãezinha querida, Leda, que lutou comigo nesta sonhada jornada; aos meus filhos Heitor, tão amado e carinhoso e Liz, minha pequena que ainda está em meu ventre. À minha sogra Ruth, ao meu pai Jessé, irmãos Philipe e Davi e minhas cunhadas Edineide e Willany.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pela minha vida, pelos cuidados e pela Sua misericórdia e fidelidade em todo o tempo, pois Ele tem me levantando sempre que tropecei e me alcançado com sua infinita compaixão (Dt. 7:9).

Ao meu esposo Éder Fonseca Ferreira pelo cuidado e amor no decorrer dos anos que estamos juntos, lutando comigo atrás de nossos sonhos e objetivos, com dedicação exclusiva a nós, com o propósito de sempre dar o melhor para nossa linda família, a qual construímos com muito amor. Obrigada pelos nossos filhos, Heitor e Liz, que são nossas heranças e nossos melhores presentes. Também agradeço pela paciência durante esses dois anos de Mestrado, ao aturar meus “choros” e por me fazer rir quando precisei.

À minha mãezinha querida, Leda Lira, que sempre, sempre, me incentivou a ir em frente, me dando conselhos, broncas, me colocando pra cima para eu ir além do que eu pensava que poderia ir, pois quando pensava em desistir, ela com palavras de amor me dizia para seguir, que seria capaz, dedico esta conquista à senhora.

Ao meu filho Heitor Carvalho Ferreira, pela linda criança que é, pelo carinho e amor que me dispensa, quando a mamãe dizia que tinha que estudar, me ajudava ficando muitas vezes ao meu lado me olhando escrevendo minha dissertação e à minha filha Liz, que mesmo não vendo seu rostinho, por estar em meu ventre, esteve sempre forte aqui dentro, aguentando os altos e baixos de tantas emoções.

À minha sogra querida, Ruth Fonseca, que com muito amor, nos momentos em que estive ausente, em aula ou escrevendo, cuidou de minha casa, de meu filho e de mim, para que eu pudesse seguir nesta jornada, obrigada pelas orações e amor.

À minha professora orientadora, Doutora Helga Midori Iwamoto, pelo carinho e orientações oferecidas, que me ajudaram a crescer academicamente e profissionalmente, pois sempre prontamente e competentemente me respondeu da melhor maneira possível.

Aos meus familiares que sempre me apoiaram e oraram por mim, meus colegas de turma da Gespol, aos professores do Programa pelas contribuições valorosas, bem como a todos que diretamente e indiretamente me apoiaram.

“Todos os dias uma pequena conquista e no final de tudo uma vitória na batalha.”

Autor Desconhecido

RESUMO

A Ouvidoria é um instrumento de apoio que, em conjunto a outros órgãos de participação e controle social, realiza um trabalho pautado nos princípios da democracia participativa consagrado pela Constituição Federal do Brasil (CF/1988). A Instituição possui o intuito de solucionar conflitos e demandas realizadas pela sociedade no que se refere à qualidade na prestação dos serviços públicos, representando os interesses dos cidadãos na pessoa do Ouvidor, esse com o objetivo de promover justiça e defesa dos interesses sociais, bem como a correlação existente entre os serviços prestados de mediação de conflitos ao tentar em tempo hábil a busca pela solução dos mesmos. Instituição atuante de uma governança democrática, enquadrando-se em um instrumento estatal, priorizando a atual tendência que é a participação social nas decisões políticas e a Transparência nas ações Governativas. Nesse contexto, tem-se como objetivo identificar as ações da Ouvidoria do município de Palmas, Capital do Tocantins, em relação à mediação de conflitos no âmbito da Secretaria da Educação, quem são seus órgãos de apoio, bem como o seu surgimento. Trata-se de uma pesquisa tanto qualitativa como quantitativa alicerçada no Estudo de Caso, na qual se consideram o papel da Ouvidoria, conforme os princípios éticos e legais preconizados na Carta Magna de 1988. A pesquisa foi realizada em duas etapas: a primeira consiste em uma análise documental dos Relatórios Gerais e mensais das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral de Palmas referentes aos anos de 2016, 2017 e 2018 disponíveis no site da Prefeitura de Palmas; nessa etapa também foi realizado um estudo em pesquisas que versam sobre o papel da ouvidoria e sobre a fundamentação legal da ouvidoria à luz da CF/88 e acervo bibliográfico. A segunda etapa comporta em um estudo empírico dirigido à Diretora responsável pela Ouvidoria Geral. Realizou-se uma entrevista à profissional que ocorreu a partir de um roteiro contendo 29 perguntas abertas, divididas em três blocos: sobre a função do Ouvidor e servidores; recursos, prazos e respostas e sobre a Instituição, contendo ainda, caso visto necessidade pela Diretora, campo aberto para acrescentar comentários e informações não solicitadas na entrevista. Os resultados demonstram que a procura pelos serviços prestados pela Instituição é crescente, sendo acionada principalmente pela internet e telefone, além de ser considerada como espaço de interlocução entre a Administração e os Usuários, participantes na gestão administrativa. Sugere-se mais ações participativas com a sociedade e políticas voltadas que intensifiquem a divulgação acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria e sua importância fundamental ao controle social e ético na ação administrativa das entidades públicas, bem como ampliador à sua atuação transparente.

Palavras chaves: Ouvidoria. Transparência. Controle social. Participação social.

ABSTRACT

The Ombudsman is a support instrument that, together with other bodies of participation and social control, performs a work based on the principles of participatory democracy enshrined in the Federal Constitution of Brazil (CF / 1988). The Institution aims to resolve conflicts and demands made by society with regard to quality in the provision of public services, representing the interests of citizens in the person of the Ombudsman, this with the objective of promoting justice and defense of social interests, as well as the existing correlation between the services provided for conflict mediation when trying in a timely manner to seek their solution. Active institution of democratic governance, framing itself in a state instrument, prioritizing the current trend that is social participation in political decisions and Transparency in Government actions. In this context, the objective is to identify the Ombudsman's actions in the municipality of Palmas, Capital of Tocantins, in relation to conflict mediation within the scope of the Education Secretariat, who are its support bodies, as well as their emergence. It is a qualitative and quantitative research based on the Case Study, in which the role of the Ombudsman is considered, according to the ethical and legal principles recommended in the 1988 Constitution. The research was carried out in two stages: the first consists of a documentary analysis of the General and Monthly Reports of the manifestations received by the Ombudsman General of Palmas for the years 2016, 2017 and 2018 available on the website of the Municipality of Palmas; At this stage, a study was also carried out in research that deals with the role of the ombudsman and the legal basis of the ombudsman in the light of CF / 88 and bibliographic collection. The second stage comprises an empirical study addressed to the Director responsible for the General Ombudsman. An interview with the professional was carried out based on a script containing 29 open questions, divided into three blocks: on the role of the Ombudsman and servers; resources, deadlines and answers and about the Institution, also containing, if necessary by the Director, an open field to add comments and unsolicited information in the interview. The results show that the demand for the services provided by the Institution is growing, being driven mainly by the internet and telephone, in addition to being considered a space for dialogue between the Administration and the Users, participating in the administrative management. We suggest more participatory actions with society and policies aimed at intensifying the disclosure about the services provided by the Ombudsman and its fundamental importance to social and ethical control in the administrative action of public entities, as well as expanding its transparent performance.

Keywords: Ombudsman. Transparency. Social control. Social participation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Manifestações na Ouvidoria de Palmas-TO em 2019.....	43
Figura 2 – Modelo da estrutura de uma Ouvidoria	112

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Secretaria Municipal de Educação: SEMED PALMAS-TO.....	40
Tabela 2 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2016 ..	47
Tabela 3 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2016 ..	56
Tabela 4 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2017 ..	65
Tabela 5 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2017 ..	72
Tabela 6 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2018 ..	80
Tabela 7 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2018 ..	87
Tabela 8 – Secretarias com mais demandas na Ouvidoria	96
Tabela 9 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas.....	97
Tabela 10 - Percentual de demandas não respondidas de 2016 a 2018	99
Tabela 11–Tipos de demandas em 2016	100
Tabela 12 – Tipo de Demandas 2017	101
Tabela 13 – Tipo de Demandas 2018	102

LISTA DE SIGLAS

CF - Constituição Federal

CGU - Controladoria Geral da União

OGU - Ouvidoria Geral da União

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

SEMED - Secretaria Municipal de Educação

ABO - Associação Brasileira de Ouvidores

PROFORT - Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa.....	16
1.2. Objetivos	17
1.2.1. Objetivo Geral.....	17
1.2.2. Objetivos Específicos	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Ouvidoria: como e onde surgiu?	18
2.2 Ouvidoria: o que é e qual sua função?.....	19
2.3 Breve histórico da ouvidoria no brasil	20
2.4 O Ouvidor.....	21
2.5 Ouvidoria e Mediação: semelhanças e resolução de conflitos.....	23
2.6 Ouvidoria: fortalecimento e políticas de boa governança.....	28
2.6.1 Consolidação de uma cultura Democrática	30
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1. Pesquisa Quanti-qualitativa	33
3.2 Pesquisa Documental	35
3.3. Estudo de caso	36
3.4. Universo da pesquisa	38
4 LÓCUS DA PESQUISA	39
4.1 Município de Palmas-TO.....	39
4.2 Secretaria Municipal de Educação: SEMED Palmas-TO	40
4.3 A Ouvidoria Municipal de Palmas-TO.....	41
4.3.1 Formas de tratamento das manifestações.....	44
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	46

5.1 Documentação: relatório geral das demandas anuais	46
5.2 Demandas na Ouvidoria em 2016	47
5.3 Demandas na Ouvidoria em 2017	65
5.4 Demandas na Ouvidoria em 2018	80
5.5 Análise da Ouvidoria Geral.....	94
5.6 Análise da Ouvidoria - Secretaria da Educação	98
5.7 Entrevista.....	103
5.7.1 Função do Ouvidor e dos Servidores.....	103
5.7.2 Recursos, Prazos e Respostas no atendimento.....	107
5.7.3 Sobre a instituição	111
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	115
REFERÊNCIAS.....	118
ANEXO 1 – Contatos da Secretaria Municipal de Educação em Palmas-TO ..	130
APÊNDICE A – Sumário Executivo	133
APÊNDICE B –Termo de Consentimento Livre e Esclarecido do Sujeito da Pesquisa.....	145
APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista e Avaliação na Ouvidoria de Palmas-TO	147
APÊNDICE D – Roteiro de Análise Documental	149

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de apoio que, em conjunto a outros órgãos de participação e controle social, realiza um trabalho pautado nos princípios da democracia participativa consagrado pela Constituição Federal do Brasil (CF/1988), atuante em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/ 2011) e Decreto Municipal de Palmas nº 462/ 2011.

Seu intuito é solucionar conflitos a partir de reclamações encaminhadas por meio de dispositivos apropriados, visando à solução de impasses da/na sociedade. Dentre os espaços públicos onde atua, destacam-se secretarias da educação, da saúde, instituições de ensino básico e universitário tanto público quanto privado. Segundo Habermas (2012), a democracia é um regime político que atua de forma pacífica para solucionar os conflitos, promovendo mudanças no que tange à relação da sociedade com o Estado, a partir da prestação de serviços, promovendo e assegurando a autonomia dos cidadãos.

No que tange à função de mediar conflitos, a promoção de justiça social, a defesa e o resgate da cidadania constam como seus principais objetivos através do diálogo, do bom atendimento ao cidadão reclamante, a boa administração do conflito e a resolução da lide existente. É necessário que as pessoas envolvidas expressem sinceramente o que pensam e sentem, sendo a discussão por parte da Ouvidoria um caminho para encontrar a solução das demandas e assim alcançar uma vitória para todos e não somente de um lado.

Nesse sentido, a Ouvidoria, instituição pública por excelência, representa os interesses legítimos dos cidadãos, e tem como finalidade propor solução para os conflitos que até ela chega, considerando e dando a devida credibilidade a opinião dos envolvidos. Seu objetivo é, pois, defender os direitos individuais e coletivos, bem como aprimorar a qualidade dos serviços que são oferecidos à comunidade. Ademais, a Ouvidoria é um canal de comunicação imparcial e independente, que tem como característica marcante oferecer apoio estratégico e especializado, promovendo as mudanças a que se propôs, primando pela impessoalidade.

No que concerne ao papel do Ouvidor, servidor este atuante, pode-se inferir como uma das principais figuras participantes da Instituição através de sua função

solucionador, bem como o que busca sanar as dúvidas do Demandante, responsável em garantir respostas tempestivas, claras e objetivas.

A presente pesquisa pauta-se na participação do cidadão enquanto ator social tutelado a um Estado que tem a obrigação de assisti-lo na defesa de seus direitos. Considerando que através da democracia o cidadão poderá recorrer aos seus direitos e prerrogativas, tem-se como problema de pesquisa: Como atua a Ouvidoria Municipal de Palmas, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução dos conflitos?

Para responder a esse problema, apresenta-se uma proposta de pesquisa quando aciona os princípios da pesquisa quanti-qualitativa (qualitativa e quantitativa), bibliográfica, documental e estudo de caso. Na investigação, a pesquisa quantitativa foi utilizada para mensurar a procedimento estatístico da análise de relatórios da Ouvidoria e a pesquisa qualitativa para a análise e interpretação social do instrumento de entrevista realizado no Gabinete da Diretoria responsável pela Ouvidoria de Municipal de Palmas, tendo em vista que até o presente momento a Instituição não possuía um Ouvidor responsável. Além dessas, tem-se uma atividade empírica, isto é, prática. Estes tipos de pesquisa e os respectivos procedimentos serão delineados em capítulo específico sobre a metodologia.

A referida Pesquisa foi realizada no Município de Palmas, capital do Tocantins, cidade arquetada e estruturada, especificadamente as demandas encaminhadas à Secretaria da Educação (este que conta com vários Órgãos de apoio, possuindo uma estrutura bem complexa.

De acordo com a Lei nº 13.460 (BRASIL, 2017), o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, cabe às Ouvidorias a promoção da participação dos usuários na Gestão Pública, a garantia da efetivação da boa prestação dos serviços públicos, além da correção dos procedimentos que vão de encontro com os preceitos da Lei.

Atuante como uma ferramenta de Governança Democrática, a Instituição da Ouvidoria, além de mediar os conflitos com o intuito de solucioná-los e gerar inclusive menos gastos aos gestores públicos no que tange às demandas judiciais ao se evitar que com a correção erros comumente praticados, sejam evitados.

1.1 Justificativa

Esta pesquisa é relevante do ponto de vista social, considerando, dentre outras inferências, que a população necessita da garantia da boa qualidade na prestação dos serviços públicos, bem como a devida transparência nas solicitações encaminhadas ao Poder Público e à comunicação com a comunidade interna e externa. A ausência das Ouvidorias influencia diretamente na qualidade da prestação de serviços prestados à sociedade, pois a mesma é um canal de interlocução com o público. Ademais, aponta-se como a principal relevância deste estudo, a garantia da constante necessidade da melhoria na prestação dos serviços públicos à comunidade, tendo suas dúvidas e indagações solucionadas e informadas com clareza.

No que concerne à relevância pessoal da pesquisa, por ser servidora pública municipal, que visa também a boa prestação do serviço público, em referência ao público alvo atendido por essa Instituição, externo (cidadãos utilizadores da prestação do serviço público) e interno (servidores dos órgãos municipais, garantindo melhor estrutura física e pessoal para uma melhor produção administrativa).

No tocante à relevância científico-acadêmica, há ainda pouco conhecimento quanto à sistematização utilizada pelas Instituições das Ouvidorias em contribuição ao aprimoramento da prestação de serviços por parte da Gestão Pública.

Não obstante, a importância do estudo que foi realizado, consiste também, no fato de que os conflitos que chegam à ouvidoria, ao serem diagnosticados e devidamente enfrentados enquanto fragilidades de um setor público tão importante para o bem-estar social como é a educação, pode promover solução para problemas diversos. Assim sendo, pode-se evitar que tais conflitos se revertam em atitudes de confronto, bem como numa possível instabilidade social, atingindo principalmente os setores e as camadas mais carentes da população, com reflexos em toda a sociedade.

1.2. Objetivos

Segundo Almeida (2015), os objetivos são um pré-requisito obrigatório e essencial para a realização de todo e qualquer trabalho científico, respondendo às perguntas da pesquisa e norteando as hipóteses ou asserções. Nesse sentido apresenta-se, a seguir os objetivos geral e específicos.

1.2.1. Objetivo Geral

Identificar a atuação da Ouvidoria Municipal de Palmas, Capital do Tocantins, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução de conflitos.

1.2.2. Objetivos Específicos

O objetivo geral desdobra-se em três objetivos específicos, a saber:

- 1)** Descrever a Ouvidoria Municipal de Palmas, seus principais órgãos de apoio interno e externo e seu papel diante da sociedade em que atua em relação à mediação e resolução de conflitos;
- 2)** Analisar alguns conflitos que chegam à Ouvidoria mediante os canais apropriados, as ocorrências das queixas, denúncias e motivos principais;
- 3)** Avaliar a ocorrência do feedback, se o Demandante obtém resposta em tempo hábil, bem como avaliação do atendimento prestado pela Instituição, ao mesmo tempo como ocorre o diálogo entre o Município e a sociedade considerando a imperiosa necessidade de se ofertar uma educação pública de qualidade.

Para que se possa alcançar tais objetivos, os dados foram analisados segundo os pressupostos da análise do conteúdo como técnica alcançada pela prática, além da investigação, que tem por finalidade a descrição objetiva do

conteúdo, com algumas vertentes do fazer científico, conforme será explanado a frente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Será apresentada a frente teórica que validará a análise dos dados da pesquisa, a partir das seguintes categorias: Ouvidoria; Ouvidoria Municipal de Palmas, TO; Reclamações; Conflitos; Mediação de Conflitos; Ouvidor; Prefeitura de Palmas; Secretaria da Educação de Palmas; Cidadania.

2.1 Ouvidoria: como e onde surgiu?

Segundo Perez, Barreiro e Passone (2011), órgãos como os que atualmente são conhecidos como Ouvidoria Pública surgiram, pela primeira vez, em 1809, na Suécia, como o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Conforme esses autores, ainda naquela época, criou-se a palavra *ombudsman* que, em sueco, significa “representante do povo”, palavra que tinha a função de identificar o funcionário responsável por receber críticas e acatar sugestões da população no que diz respeito aos órgãos públicos na Suécia, com a missão de agir sempre pelo interesse da população junto aos governos.

Posteriormente, outros países passaram a aderir ao cargo, nomeando o *ombudsman* de várias maneiras. Em Portugal esse profissional é chamado de provedor; na França o termo é conhecido como *médiateur*; nos países de língua hispânica são denominados como defensor. Já nos Estados Unidos foram criadas, a partir da década de 1960, *ombudsmen* espalhados pela Administração Pública, obedecendo a regulamentos específicos, diferentemente do modelo europeu, em que existe somente um ombudsman (PEREZ, BARREIRO E PASSONE, 2011).

2.2 Ouvidoria: o que é e qual sua função?

A Ouvidoria é um espaço público de acolhimento e amparo dos cidadãos em seus anseios, cuja função é receber, examinar e encaminhar aos setores responsáveis, sugestões, reclamações, críticas, denúncias e elogios, visando a um bom relacionamento interpessoal nas instituições públicas e privadas. O seu objetivo maior é melhorar e até mesmo aperfeiçoar as relações de trabalho organizacional.

Ademais, a Ouvidoria atua como mediadora de conflitos entre usuários de um determinado tipo de serviço (em nosso caso a educação ofertada pelo município de Palmas) e uma instituição (a Secretaria da Educação de Palmas). Seu funcionamento inicia-se com um registro em primeira instância na Central de atendimento, que se efetiva por um telefone, uma caixa-urna disponibilizada em locais estratégicos ou via e-mail. Aos denunciadores são reservados o direito ao anonimato.

A Ouvidoria pode, e deve, no uso de suas atribuições, mediante as reclamações e sugestões recebidas, propor melhorias dos serviços prestados. Não obstante, conforme preceitua Andrade e Farias, o Instituto da Ouvidoria possui a missão, o objetivo de garantir ao cidadão, de maneira permanente, o acolhimento, reconhecendo que esse é sujeito pleno de direitos, devendo ser percebida como um agente de realização dessas prerrogativas e atuante por meio de diálogo aberto.

A efetivação e contribuição para melhoria no atendimento ao público, com qualidade, é missão determinante à Ouvidoria, atuando com foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização representada, ofertando efetivamente o aperfeiçoamento da gestão pública. Ainda de acordo com esses autores, a Ouvidoria é um agente que atua, de forma imparcial e pautada nos princípios éticos, para a concretização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual está vinculado, operando por meio da mediação e diálogos constantes. A Ouvidoria, portanto, é um órgão de apoio aos entes públicos que age em consonância com os cidadãos, possui missão relevante de garantia e melhoramento na gestão pública, atuando com foco na efetivação dos direitos do solicitante.

2.3 Breve histórico da Ouvidoria no Brasil

A ouvidoria no Brasil surgiu ainda no período colonial. Porém, o ouvidor não é um representante do cidadão, de modo que sua função se restringia a atender aos interesses da coroa portuguesa naquilo que fosse importante para o Estado. De início, a figura do ouvidor era a de um Juiz que atuava em nome do Rei. Somente a partir de 1823 surge a função de representar o povo, bem como do corregedor que encaminhava as queixas da população ao Rei (GOVERNO FEDERAL, 2019).

No Brasil, o surgimento da ouvidoria está relacionado à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Todavia, a velha palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado (PEREZ, BARREIRO E PASSONE, 2011). Ainda de acordo com esses autores, houve a criação da primeira ouvidoria brasileira no ano de 1986, em Curitiba, Paraná, que logo após a Constituição Federal do Brasil de 1988 obtendo um crescimento e evolução dessa Instituição muito rápido através do impulso das reivindicações populares.

No ano de 1995 foi criada a Ouvidoria-geral da República, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, e em 1999, o Estado de São Paulo promulgou uma lei de proteção ao usuário do serviço público, determinando a criação de Ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais. Já em 2003, a Ouvidoria-geral da República foi transferida para o âmbito da Controladoria-geral da União (CGU), sendo que em seguida seu nome foi alterado para Ouvidoria-geral da União (OGU), com atribuição de exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal. No ano de 2004 foi promulgada a Emenda Constitucional Nº 45, determinando a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público, no

âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios. Atualmente o Poder Executivo Federal conta com mais de 250 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades, tratando de diversos temas e atendendo a diferentes públicos (GOVERNO DEFERAL, 2019; PEREZ, BARREIRO E PASSONE, 2011).

2.4 O Ouvidor

Ouvidor (do latim *auditor*, *ōris*, aquele que ouve, auditor) designava os magistrados que superintendiam na justiça das terras senhoriais, em Portugal. As suas funções eram semelhantes às dos corregedores nas terras diretamente dependentes da Coroa. As terras sujeitas a corregedores eram chamadas “comarcas” ou “correições” e as sujeitas a ouvidores eram chamadas “ouvidorias”. A designação “ouvidor” foi também aplicada a magistrados do Império Colonial Português. No Brasil, durante o Período Colonial, os ouvidores eram os juizes colocados pelos donatários das capitanias.

Segundo Andrade e Farias (2015, p. 22-23), no exercício de suas atividades, os Ouvidores, devem, obrigatoriamente, zelar e defender a cultura de respeito aos Direitos Humanos tendo por pilares princípios éticos, morais e legais, dentre eles: Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais” e o “Código de Defesa do Consumidor; Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado; Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando; Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos; Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

De acordo com o Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (SALGADO; ANTERO, 2013, p.28), em geral, dentre as atribuições do ouvidor estabelecidas no regimento interno das Ouvidorias estão:

- a) Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- b) Representar a Ouvidoria diante das demais unidades administrativas do órgão/entidade; do demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dos demais Poderes e perante a sociedade;
- c) Levar ao conhecimento das demais unidades administrativas do órgão/entidade e ao seu dirigente máximo sobre as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhadas;
- d) Propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria, dos seus demandantes;
- e) Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- f) Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- g) Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade e do Poder Executivo, na forma disposta no regulamento ou regimento interno;
- h) Desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função;
- i) Exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo dirigente máximo do órgão/entidade.

Dessa maneira, em conformidade ainda com o apontado por Andrade e Farias, é de suma importância que o Ouvidor possua comunicação objetiva, aberta

para que o consumidor/ solicitante da informação possa ter sua demanda esclarecida. Ademais, o respeito a toda pessoa, principalmente com o intuito de garantir a efetividade bem como a presteza e dignidade do serviço realizado, a transparência, simplificação do serviço que deve ser bem feito, integridade, são características que o Ouvidor também deve observar, ser preciso, claro, objetivo, ágil em dar uma resposta ao usuário em um tempo menor possível, saber identificar e reconhecer que existem múltiplas opiniões, garantindo o direito de expressão e saber ouvir cada cidadão/ usuário compreendendo a sua demanda, sem julgamentos e preconceitos. O sigilo deve ser resguardado sobre as informações recebidas, a figura do Ouvidor deve agir de maneira imparcial e ser além de tudo mais justo possível.

Nessa perspectiva, a atuação do Ouvidor é que definirá o teor qualitativo e as prerrogativas para que os direitos do cidadão sejam respeitados em relação aos serviços aos quais fez jus, sejam públicos ou privados.

Ainda, a figura do ouvidor desempenha um papel de proteção aos interesses do cidadão sobre o abuso do poder, má administração pública, injustiças. O seu papel é de monitoração, além de estar aliado na defesa dos direitos sociais acima dos individuais. Cabe destacar acerca da sua missão sobre influenciar gestores em relação à tomadas de decisões e recomendando mudanças e melhorias.

2.5 Ouvidoria e Mediação: semelhanças e resolução de conflitos

Existe simetria entre as funções da Ouvidoria e Mediação, percebe-se que ao final existe um mesmo desiderato: a promoção de justiça social e a defesa e resgate da cidadania. Dentre as semelhanças entre as duas destaca-se que as mesmas buscam em tempo hábil a solução dos problemas que levaram ao cidadão buscar a Instituição, certamente que esse problema afligirá e afetará as duas partes.

Dentre as funções das figuras do Mediador e Ouvidor, cabe destacar que aquele é escolhido pelas partes envolvidas no conflito e da outra figura ser um meio de estreitamento entre o cidadão que está insatisfeito, com uma prestação de

serviço e a própria instituição a qual este pertence. Dessas figuras que possuem papéis tão importantes e com objetivos tão parecidos a partir de que os problemas surgidos remetem a própria Instituição em que pertencem e prestam serviços devem atuar de forma que não haja qualquer negatividade para o público. Cabe destacar que ambos atuam como terceiros imparciais, bem como a partir de seus objetivos possuem quase que os mesmos princípios basilares.

De acordo com DE MORAIS SALES (2010, p. 155) destacam-se as características entre o Ouvidor e Mediador, sobretudo nos aspectos de cunho psicológico, social e pessoal. Nota-se aqui que o papel desses dois profissionais não é tão somente atender a demanda, contudo ao atender bem o cidadão, busca ainda uma boa administração do conflito, fazendo do diálogo o principal meio da resolução da lide existente. Por conseguinte, atenuar a situação não confortável é um papel de grande valia a esses profissionais.

Ao tratar-se da função de mediação de conflitos nota-se a sua presença como também sua importância e relevância nas Instituições da Ouvidoria, no entanto não é somente por esse intuito que fora criada, outrora com toda certeza, de alavancar a relação entre Estado e Cidadão. O principal foco da Ouvidoria é o coletivo, sem contudo, desmerecer a importância do acolhimento singular (MENEZES, 2017).

Toda a sociedade ou relação passa em algum momento por algum tipo de conflito, nesse sentido, pelo fato de complexidade dessas demandas, a análise e aplicabilidade dos institutos da Ouvidoria e Mediação se fazem necessárias com o intuito de minimizar, como tão importante, talvez até mais, criar-se uma cultura que favoreça o diálogo. A busca pelo desenlace do conflito, após o seu entendimento por parte do Ouvidor. Que nesse caso deve buscar o equilíbrio e a qualidade de paciência em vistas aos processos encaminhados à sua Instituição (MENEZES, 2017).

Ademais, o choque de opiniões, as afrontas diversas, o conflito por si e ser inerente ao ser humano por advir de suas relações, ainda assim, ao analisar sob uma boa perspectiva, obtém-se também a busca por melhorias e desenvolvimento quando há a necessidade e procura por soluções, anteposto que isso significa além do mais o impedimento da sociedade permanecer estagnada, pois sempre buscará por mais (DE MORAIS SALES, 2010). O controle da convivência social através dos

Órgãos do Estado se dá mediante as regras proibitivas e coercitivas de controle social, contudo, caso essas não sejam suficientes para a manutenção da ordem, existirá através da força do Poder Judiciário, a tutela jurídica (nesse sentido encontram-se os Órgãos Judiciais).

A autotutela ou a autodefesa foi o primeiro tipo de defesa utilizada com o intuito de se obter a solução do conflito surgido. Significa que as partes que encontravam-se na lide, para solucioná-la, utilizavam a força física, dessa maneira prevalecia sempre o mais forte sobre o mais fraco. Seguidamente, percebendo-se a total incongruência e barbarismo, podendo-se assim mencionar, verificou-se a importância de existir a figura de um terceiro imparcial, este exercido através do judiciário.

Uma das importantes medidas adotadas pelo Poder Judiciário, com o intuito de diminuir e solucionar as demandas processuais é a criação de órgãos administrativos que buscam, além do que já mencionado, aproximar os dois lados do conflito, minimizando o congestionamento desse Órgão. A mediação, bem como a conciliação e a arbitragem, são meios consensuais de resolução da lide. Segundo Da Silva e Lacerda (2018, p.5): “o marco legislativo que retomou de forma abrangente a utilização dos mecanismos consensuais de resolução de conflitos foi a Resolução nº 125/10, do CNJ, que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos”.

Acerca do papel de conciliar e mediar conflitos, a diferença entre esses é basicamente na técnica, contudo ambas estão voltadas para que as partes cheguem a um acordo. Ainda para Da Silva e Lacerda, a técnica de mediação significa “acerto de conflitos”, não sendo a sua solução obrigatória. A técnica da mediação tem como propósito a resolução das desavenças e redução dos conflitos, assim como o de proporcionar um foro judicial para a resolução das questões caso elas permaneçam. A mediação é a exposição do caso com intenção de desconstruir o problema, sem que o mediador, entretanto, ofereça alternativas para a resolução da lide. (SILVA; LACERDA, 2018).

No entanto, para que ocorra a solução da lide devem as partes ter interesse e ainda a sua cooperação. Situações de conflito são inerentes às sociedades, e ocorrem todos os tempos em todos os lugares. Para enfrentar situações dessa

natureza, existe a mediação, conforme mencionado, que promove ajuste nas relações envolvidas. Na esteira dessas duas categorias, conflito e mediação, encontra-se o cidadão, o qual terá seus direitos preservados a partir da conciliação proveniente do acordo necessário para uma boa relação entre as partes.

Silva, Rocha e Chehab (2008), recorrem ao Minidicionário da Língua Portuguesa de Silveira Bueno, argumentando que o léxico conflito, numa definição restrita, pode ser entendido como “luta; briga”, e esse é o sentido empregado à palavra na maioria das vezes, geralmente quando se trata de descrever uma situação de embate, complicação, problema e inquietação.

Deve-se ter em mente que os conflitos sempre estiveram presentes nas relações humanas, inclusive, que são inerentes à condição natural do ser humano que pensa, age e reage diferentemente em relação às diversas circunstâncias, onde esse transforma-se e se reconstrói a partir dos embates.

Ainda conforme os pensamentos desses autores, precisamos considerar que os conflitos fazem parte da vida do homem e estão presentes tanto no cenário global, como também no cotidiano das pessoas, marcando profundamente as famílias e suas comunidades, produzindo efeitos diversos, que tanto podem ser bons quanto ruins, dependendo do modo como serão absorvidos e administrados. Para desmistificar o conflito e as problemáticas que traz prejuízos para a vida da pessoa e sua convivência social é sempre indicado que se aprenda com elas para assim melhorar sua vida e suas relações com outras pessoas (SILVA; ROCHA; CHEHAB, 2008).

Esses autores recorrem a Sales (2007), argumentando que existem dois tipos de conflito: conflitos aparentes e conflitos reais. Os conflitos considerados como aparentes são aqueles que são falados, mas não refletem, necessariamente, o que realmente está causando transtorno, constrangimento, desassossego ou qualquer outro sentimento que provoque mal-estar. Já conflito real ocorre quando o real motivo ou causa do conflito é aparente o que ajuda na mediação entre as partes envolvidas.

Em relação à administração de conflitos, Silva, Rocha e Chehab (2008), assim se manifestam que para uma boa administração de um conflito é necessário que as pessoas envolvidas expressem sinceramente o que pensam e sentem. Um

indivíduo deve ter a disponibilidade de ouvir o outro e de entender e compreender suas razões. A discussão é um caminho para encontrar a solução de conflitos e assim alcançar uma vitória para todos e não somente de um lado (SILVA; ROCHA; CHEHAB, 2008).

Mediação tem a ver com diálogo, conversa, negociação. Segundo o Código de Processo Civil (Art. 165, § 3º), o mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará os interessados na compreensão das questões e dos interesses em conflito, de modo que possam, por si próprios, mediante o restabelecimento da comunicação, identificar soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (BRASIL, 2019).

Conforme Silva, Rocha e Chehab (2008), a mediação é uma proposta dialógica de resolução de conflitos em que as pessoas envolvidas constroem uma solução a partir dos pontos de convergência e, quase sempre, com o auxílio de um mediador.

A mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes - age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo (SALES, 2007).

Sendo assim, o mediador deve e tem que ser imparcial, não somente no sentido de não obter nenhuma vantagem com a ocorrência, mas principalmente no sentido de não exercer nenhuma influência ou tencionar o diálogo para qualquer ponto, não permitindo que seu juízo de valor se sobreponha em nenhuma circunstância.

Nessa perspectiva, o mediador é um papel que requer a confiança das partes envolvidas e elas ainda precisam acreditar e se sentirem à vontade para expor, anseios, ideias, angústias e todos os sentimentos decorrentes do conflito. Dessa forma, é primordial que o Ouvidor seja escolhido ou, quando não possível, ser minimamente aceito pelas partes (SILVA; ROCHA; CHEHAB, 2008).

Com efeito, o papel do mediador é de suma importância no desenrolar dos fatos e conseqüentemente na discussão dos envolvidos, que sozinhos não conseguem chegar a uma conclusão devido à ausência ou ineficiência da discussão. O papel do mediador é de conduzir, de facilitar a conversa de modo que seja agradável e assertiva. Na mediação, portanto, os envolvidos no conflito são talvez mais do que em qualquer processo judicial ou extrajudicial, sujeitos de sua vida, porque eles próprios participam da construção do desfecho, da resolução final. Nesse sentido, é importante enxergar as pessoas como artífices de sua própria história e não como partes secundárias submetidas às paixões e limitações de um terceiro, completamente estranho ao contexto conflituoso (SILVA; ROCHA; CHEHAB, 2008).

Tudo isso tem a ver com o pressuposto de que as partes, individualmente, assumem o papel que naturalmente deveria ser ocupado pelo Estado, ou seja, a capacidade de decidir determinadas questões de interesse mútuo. Sendo assim, tornam-se responsáveis também pela decisão que julgarem a mais adequada, conjugando caminhos para sua própria emancipação e do seu meio, concluem os autores. Neste sentido, as Ouvidorias têm o papel fundamental para o fortalecimento, proposição e manutenção de políticas de boa-governança.

2.6 Ouvidoria: fortalecimento e políticas de boa governança

A Ouvidoria é uma Instituição que possui fundamental ferramenta na resolução de conflitos, dessa forma pode-se inferir que também age como atuante de uma governança democrática. Pois bem, por meio da essencial figura do Ouvidor que visa gerenciar tanto a demanda de conflitos, elogios, queixas ou sugestões da parte afetada/ cidadão e enquadrando-se, nessa perspectiva, em um instrumento estatal, com o dever de responder e concluir a demanda de forma eficiente e hábil, não há como não ponderar que essa Instituição atua como um instrumento de solução.

Destaca-se que das queixas e demandas advindas às Ouvidorias, com o intuito de melhorar os serviços públicos, há a existência de funcionalidade de políticas públicas. Ao cidadão ter a sua manifestação atendida ou ao menos

respondida de forma respeitosa, embasada, será bem menor o surgimento dos conflitos extrajudiciais ou judiciais, acarretando menos afogamentos nos processos contra o Estado/ administração pública.

Pelas experiências advindas de outras Ouvidorias, “as experiências dos municípios e estados que instalaram Ouvidorias têm comprovado a importância da aliança entre governantes e governados para o fortalecimento das instituições democráticas”, ressalta Saldanha (2013, p. 09). Quer dizer, em referência ao mencionado, percebe-se a importância das estruturações do Instituto da Ouvidoria ao perceber que através de outras experiências existe de fato um avanço na relação estado e cidadão, o que é uma das premissas defendidas por essa entidade que visa também a melhoria da prestação de serviços ao público, como também a transparência nos serviços prestados.

A tendência do momento é uma gestão estatal com participação social nas decisões políticas no que se trata ao acompanhamento por parte da sociedade em relação aos atos da gestão, bem como o favorecimento ao exercício do controle. Sendo que, a Ouvidoria trata-se de um canal de participação política a partir da ideia de consolidação de uma cultura democrática. Ao mencionar o tema, o Brasil, em sua Constituição Federal de 1988 (CF/1988), ao estabelecer um Estado de Direito Democrático, garantiu que o povo pode e deve exercer poder político. Neste contexto, as formas de controle social e participação popular em defesa de uma boa prestação de serviço público, bem como a sua devida transparência.

Ainda contextualizando, é notório que em conformidade com a Constituição Federal (BRASIL, 1988), em seu artigo 37, parágrafo 3º a dizer: “ a Lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta [...]”. Em sequência, os incisos retratam:

- I. As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II. O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo [...].

Infere-se então a partir desses dois incisos mencionados, que é assegurado pela Magna Carta o bom atendimento, bem como uma avaliação periódica quanto

aos serviços públicos prestados. Nesse momento, o papel e função da Ouvidoria visa garantir e dar concretude no cumprimento da lei expressa na Constituição Federal, incluindo de igual modo o acesso à informação, que, conforme mencionado anteriormente visa transparência e acompanhamento da atuação estatal.

No que pese à boa governança, devido aos altos gastos governamentais e a necessidade de existência e controle de políticas públicas que visam o benefício da sociedade, é essencial a existência desse cuidado e controle social. Trata-se da função do Estado como um ator decisivo em relação ao seu papel de prestador de serviços e a junção e distribuição de responsabilidades entre a União, estados, Distrito Federal e municípios.

Ao referenciar-se em boa governança pública, relata-se a compreensão dos mecanismos de estratégia, liderança e controle das ações dos gestores públicos em relação à prestação de contas dos serviços que interessam a comunidade, bem como a elaboração e aplicabilidade de melhores políticas públicas. Equilíbrio fiscal, investimentos nos vários setores públicos de qualidade, estabilidade monetária são algumas demandas já impostas pela sociedade determinando a boa governança e contribuição para que esses objetivos sejam alcançados com sucesso. Para que ocorra de maneira eficaz, alguns dos mecanismos para a boa governança (liderança, estratégia e controle) devem ser aplicados para que de fato as funções (avaliar, direcionar e monitorar) sejam realizadas (TCU, 2014).

A Ouvidoria então é um instrumento, um canal, capaz de colaborar com o papel da sociedade em manter o seu direito de participação e controle governamental por ser um elo de comunicação entre os dois lados, ressaltando-se também que aquela está aberta a todo e qualquer tipo de indivíduo.

2.6.1 Consolidação de uma Cultura Democrática

A cultura Democrática estabelece a garantia da participação de todos os cidadãos nas decisões políticas. Desafios para a consolidação da Democracia são encontrados, contudo, o amadurecimento da sociedade enquanto agente atuante e participativo a fim de se obter um país mais justo e solidário.

No que pese às Ouvidorias Públicas do Brasil, estas aparecem, através de suas estruturas, como um instrumento e canal para a efetivação da participação política dos cidadãos. As Ouvidorias Públicas, em seu papel fiscalizador e além de ser um órgão de controle, assim entendido pelo Direito Administrativo, aparecem como fomento para que a cidadania seja praticada. As potencialidades das Ouvidorias enquanto canal na participação política do cidadão, garantida na Constituição Federal do Brasil para consolidação dessa cultura.

O Princípio Democrático reconhece que o poder emana do povo, bem como a teoria democrática implica a democracia participativa. Para Canotilho (2003, apud Campos e Barbosa, 2014, p. 141), a democracia é dinâmica resultante de uma sociedade ativa e aberta, que oferece aos cidadãos o desenvolvimento a liberdade e a participação crítica na política, propiciando a liberdade política, econômica e condições de igualdade social à sociedade.

Ainda sobre o Princípio Democrático, a Constituição Federal (BRASIL, 1988) admite o Estado Democrático de Direito, estabelecendo ao povo o direito de votar e ser votado, o que apenas não garante a participação democrática, efetivando de fato a participação do povo na representação política e no exercício do poder, no entanto, tal concretização precisa ser colocada e incorporada nas práticas cotidianas. Nesse sentido, à sociedade é garantida os seus direitos sociais e individuais.

Quanto à participação política do povo, este, titular do poder, vai assegurar o exercício de seus direitos coletivos e individuais, podendo-se citar como exemplos: bem-estar, justiça e igualdade. Ao serem canais de participação política, as Ouvidorias contribuem para a materialização da democracia, além de ser um Órgão Estatal que lida com as expectativas dos usuários em relação à prestação de seus serviços. Ainda, a esses Órgãos cabe a função de levar ao Estado as demandas e reclamações sobre a qualidade dos serviços públicos prestados e que através dessas manifestações existam a legitimação de uma atuação estatal que ofereça qualidade.

Em referência ainda quanto as Ouvidorias serem canais de participação democrática e o favorecimento da criação de espaços que estimem a cidadania, esses órgãos são capazes de propiciar informações e estimular através da busca

pela concretização dos direitos, a utilização dessas Instituições como meio de melhorias e alcance de efetivação de direitos. O controle da Administração Pública, proteção do cidadão, são algumas das importantes funções das Ouvidorias e que possibilitam a consolidação do Estado Democrático de Direito, sendo um Instituto recente que reforça os conceitos de cidadania.

Com o incentivo à participação política, cabem aos usuários dos serviços prestados pelo Estado, propor sugestões de melhorias e aperfeiçoamento da atuação estatal, é nessa perspectiva que a Democracia visa a fiscalização por parte desses indivíduos. Não se pode deixar de mencionar que, por ser representante da vontade dos cidadãos, as Ouvidorias devem prestação de contas a esses, como também a busca pela solução dos problemas advindos de uma má gestão.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, apresenta-se a metodologia que possibilitou realizar a pesquisa, ao mesmo tempo em que se descrevem as bases teóricas que norteiam cada passo dado no sentido de alcançar os objetivos. Numa sequência lógica que permite entender com clareza todas as categorias envolvidas na ação, é estabelecido um elo teórico quando o tema da pesquisa leva ao título que, por sua vez, permite elencar a pergunta norteadora e delimitar os objetivos.

Não obstante, a importância do estudo consiste, também, no fato de que os conflitos que chegam à Ouvidoria, quando devidamente diagnosticados e enfrentados, enquanto fragilidades de um setor público tão importante para o bem estar social como é a educação, pode promover solução para problemas diversos. Assim sendo, pode evitar que tais conflitos se revertam em atitudes de confronto, bem como numa possível instabilidade social, atingindo principalmente os setores e as camadas mais carentes da população, com reflexos em toda a sociedade.

Em termos de tipologia, a pesquisa se configura como quanti-qualitativa (qualitativa e quantitativa), bibliográfica, documental e estudo de caso. Além dessas temos uma atividade empírica, isto é, prática (GÜNTHER, 2006; ALMEIDA, 2015).

3.1. Pesquisa Quanti-qualitativa

A pesquisa científica quanto à abordagem é classificada em qualitativa e quantitativa. Segundo Günther (2006), a pesquisa quantitativa abrange diversas variáveis que decorrem de questionamentos para responder à pergunta pesquisa. O método quantitativo caracteriza-se pela quantificação das informações coletadas e no tratamento por meio de técnicas estatísticas multivariadas. Seu diferencial é de garantir a precisão dos trabalhos realizados com um resultado com poucas chances de erros (DALFOVO, LANA, SILVEIRA, 2008).

Na investigação científica o pesquisador não deve escolher entre um método e outro e sim utilizar diversas abordagens e pesquisar por meio de paradigmas distintos, sendo que, “a tarefa de encontrar e usar a abordagem teórico-metodológica que permita, num mínimo de tempo, chegar a um resultado que

melhor contribua para a compreensão do fenômeno e para o avanço do bem-estar social” (GÜNTHER, 2006, p. 207).

Sobre a pesquisa qualitativa, Dalfovo, Lana e Silveira (2008) asseveram que trabalha predominantemente a informação coletada pelo pesquisador que não se expressa em números. As conclusões são baseadas em menor análise estatisticamente e sim de maneira interpretativa, conceito amplo no qual a análise se dá por meio de palavras e imagens, sendo uma observação direta do instrumento de pesquisa.

Segundo Santos Filho e Gamboa (2001) citados por Almeida (2015), a pesquisa qualitativa tem como principal característica, entender um fenômeno específico em profundidade, sem utilizar dados estatísticos, regras preestabelecidas e/ou outras generalizações. Para Almeida (2015, pp. 61-62), “[...] a pesquisa qualitativa trabalha com descrições, comparações e interpretações. A pesquisa qualitativa é mais participativa e, portanto, os pesquisadores podem direcionar o rumo da investigação a partir das interações com o contexto”.

Conforme Almeida (2015), tendo em vista a natureza dos dados e a abrangência de suas análises, as pesquisas podem ser classificadas como qualitativas, quantitativas ou quanti-qualitativas. Sendo assim, e considerando o pensamento desses autores, as análises utilizadas nesta dissertação, são “quantitativas” e “qualitativas”, ou seja, quanti-qualitativas, uma vez que utilizaremos elementos da pesquisa qualitativa e quantitativa, respectivamente.

Conforme McCusker e Gunaydin (2015) e Terrell (2012) um estudo pode ser realizado usando uma metodologia qualitativa, uma metodologia quantitativa ou métodos mistos, dependendo da situação da vida real em relação a esses fatores. Sendo que, uma pesquisa mista utilizando-se dos métodos qualitativo e quantitativo traz a competência apropriada com implicações de natureza técnica e prática.

A associação das variáveis quantitativas e descritivas (qualitativas) auxilia em estudos experimentais para estas hipóteses e estudos comparativos identificando variáveis específicas que podem assumir um papel importante durante a pesquisa empírica cujas ferramentas podem ser questionários e entrevistas (DALFOVO, LANA, SILVEIRA, 2008).

De acordo com Günther (2006), como participante do processo de construção de novos conhecimentos, naturalmente, o pesquisador não deveria escolher entre um método ou outro, qualitativo ou quantitativo, mas usar as diversas abordagens, qualitativas e quantitativas, que se ajustem à sua questão de pesquisa.

Observa-se, que este estudo foi realizado por meio da técnica de triangulação em que se fez uso de métodos variados da pesquisa, delineada por meio de um estudo documental e pesquisa quanti-qualitativa. De acordo com Zappellini e Feuerschütte (2015), a utilização de diversas metodologias auxilia na compreensão aprofundada do fenômeno investigado. Diferentes formas e abordagens na triangulação científica auxiliam os pesquisadores a reconhecerem melhor a relevância e aplicabilidade das diferentes dimensões do estudo.

Duarte (2009) ressalta que, a triangulação afere validade à pesquisa que é vista, analisada e avaliada de diferentes formas, integrando diferentes perspectivas, sendo uma fonte de descoberta e de desenvolvimento de paradoxos e contradições.

Para alcançar os resultados esperados este estudo abrange a pesquisa quantitativa e qualitativa, porém é predominantemente quantitativa. Na investigação, a pesquisa quantitativa foi utilizada para mensurar a procedimento estatístico da análise de relatórios da Ouvidoria e a pesquisa qualitativa para a análise e interpretação social do instrumento de entrevista realizado no Gabinete da Diretoria responsável pela Ouvidoria de Municipal de Palmas, tendo em vista que até o presente momento a Instituição não possuía um Ouvidor responsável.

De acordo com Meirinhos e Osório (2010), o modelo quantitativo sugere que seja feita pelo investigador observação em trabalho de campo emitindo juízo de análise e valor e na qualitativa que seja realizada interpretação por parte do investigador sem perder o contato com o desenrolar do acontecimento.

Com base, na utilização de métodos plurais para a investigação científica este estudo também utilizou a pesquisa documental também na metodologia.

3.2 Pesquisa Documental

A pesquisa documental tem como principal característica o uso de documentos como fonte de informações e obtenção de dados. A utilização de

documentos em pesquisa vem sendo muito apreciado e valorizado no meio acadêmico. Não obstante, a vasta gama de informações que deles podemos extrair e resgatar justifica o seu uso em várias áreas das Ciências Humanas e Sociais, pois permite ampliar o entendimento de objetos, cuja compreensão precisa de contextualização (SÁ-SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009).

Sendo por vezes confundida com a pesquisa bibliográfica, porém esta consiste na investigação e análise de documentos oficiais governamentais ou de entidades privadas que não tiveram interpretação analítica e nem utilizados para estudos mais aprofundados, sendo então, a base de uma investigação empírica (LAKATOS; MARCONI, 2017; LOPES, 2006).

Com a pesquisa documental obteve-se acesso aos relatórios da Ouvidoria Municipal de Palmas-TO entre os anos de 2018 a 2016 para compreender de que forma se dá o acesso dos cidadãos a esta ferramenta de gestão pública. O período da pesquisa corresponde a três anos devido à conveniência de acesso dos relatórios, por estarem disponíveis.

3.3. Estudo de Caso

O estudo de caso tem o propósito de reunir detalhadamente informações sobre determinado fenômeno, por meio de procedimentos metodológicos que permita um amplo e detalhado conhecimento do objeto de estudo (FREITAS, JABBOUR, 2011). De modo que, “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001, p.32).

De acordo com Bressan (2000), o método de estudo de caso oferece oportunidades significativas devendo ser estudado dentro do contexto onde naturalmente ocorre. O estudo de caso deve ser proposto e realizado de forma descritiva cuja melhor estratégia é baseada na análise de evidências. A pesquisa documental, entrevistas e observação participante auxiliam na coleta de informações para a condução do estudo, investiga um fenômeno empírico, exige uma leitura

reflexiva sobre “como” e “porquê” os conflitos acontecem, na qual o pesquisador possui pouco controle sobre as situações pesquisadas.

Yin (2001) aponta o estudo de caso como a estratégia mais utilizada, pois permite investigar e organizar dados sociais de uma determinada situação real, com informações acerca dos fatos e fenômenos específicos. Apesar de não ser possível generalizar, o estudo de caso, possibilita a disseminação do conhecimento, por meio de possíveis generalizações ou proposições teóricas que podem surgir do estudo.

O estudo de caso não é uma metodologia a ser utilizada na fase inicial e exploratória da pesquisa, mas sim, como uma estratégia de pesquisa, em especial, na área de Ciências Sociais de forma que requer múltiplos métodos para explorar, descrever e explicar o fenômeno em um determinado contexto (Lima, et al, 2012).

Este estudo de caso buscou por meio da pesquisa qualitativa observar a multiplicidade de situações com destaque na importância individual da entrevistada, via aplicação de questionário (apêndice B). Para Sá (2010), a metodologia voltada ao participante com base em suas rotinas e compreensões é de natureza exploratória e buscam identificar as estratégias adotadas para enfrentar os desafios da carreira e na organização, no caso desta pesquisa, no ambiente organizacional da Ouvidoria.

O roteiro da análise documental consistiu na observação das seguintes variáveis: número de manifestações, tipologia, canal de cadastro da manifestação, demandas respondidas e não respondidas, órgãos com mais demandas, pedidos de informações (SIC) e assuntos predominantes das manifestações.

Isto porque conforme Yin (2001, p.34-35), o estudo de caso direciona o pesquisador a utilizar procedimentos pré-especificados, os quais objetivam explicar os vínculos causais, a intervenção e o contexto da vida real em que ocorreu o fato, e pesquisar situações nas quais a intervenção que está sendo avaliada não estabeleça claramente um conjunto simples de resultados.

Uma vez delimitado os contornos da pesquisa é possível uma coleta sistemática de dados para explorar todos os ângulos do fenômeno observado. “A seleção de aspectos mais relevantes e a determinação do recorte são, pois, cruciais para atingir os propósitos do estudo e uma compreensão da situação investigada” (ANDRÉ, 2013, p. 99).

Na atividade empírica, isto é, prática, os dados foram levantados a partir de um roteiro de entrevista em forma de questionários que foram aplicados à Diretora responsável pela Ouvidoria. Nestes procedimentos buscaram-se os dados necessários para responder às perguntas da pesquisa de pesquisa e alcançar os objetivos.

Ao final, analisou-se os resultados a partir da teoria de “análise de conteúdo” proposta por Bardin, que situa num primeiro momento, a análise de conteúdo no plano epistemológico, representativo nas áreas da Psicologia Social e da Sociologia, considerando que este tipo de análise se faz pela prática. “A análise de conteúdo é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação” (BARDIN, 2016, p. 24).

3.4. Universo da Pesquisa

Na análise documental foram pesquisados os relatórios entre os anos de 2016 a 2018 que somaram um total de 36 arquivos (janeiro a dezembro), conforme roteiro do Apêndice C. Em termos qualitativos foi entrevistada somente a gestora do setor. Não foram entrevistados mais servidores devido à carência de funcionários na Ouvidoria Geral, pois o quadro de servidores é reduzido. Quanto ao público atendido este não fazia parte dos objetivos de pesquisa do presente estudo.

4 LÓCUS DA PESQUISA

O contexto da pesquisa é a cidade de Palmas, capital do estado do Tocantins, mais precisamente a Secretaria de Educação, o Portal da Transparência, da Ouvidoria e seus Ouvidores. Segundo Almeida (2015, p. 51), contexto é um constructo social que se manifesta nas relações intersubjetivas, isto é, entre as pessoas que fazem parte de um determinado espaço social; e “[...] construto social é qualquer entidade institucionalizada ou artefato cultural num sistema social construído por participantes, numa cultura ou sociedade específicas”.

4.1 Município de Palmas-TO

Inaugurada em 20 de maio de 1989 e instalada em 1º de janeiro de 1990, Palmas está cravada na exuberante paisagem do Cerrado, no coração do Brasil. Conhecida como a Capital das oportunidades e ancorada em um projeto de desenvolvimento sustentável no qual o meio ambiente e homem estão no centro do estudo, a cidade é dotada de um ecossistema de grande beleza cênica com parques urbanos, jardins e áreas verdes estrategicamente projetadas. A capital do Tocantins é a última cidade brasileira planejada do século 20.

A capital possui uma arquitetura arrojada, com avenidas largas, dotadas de completo trabalho paisagístico e divisão urbanística caracterizada por grandes quadras comerciais e residenciais. Via obrigatória de acesso entre as regiões Norte e Sul do País, pela Capital e entorno passam os grandes projetos estruturantes como a Ferrovia Norte-Sul, hidrovía Araguaia-Tocantins e a BR-153, que será duplicada. A cidade é propícia ao desenvolvimento do turismo de negócios e eventos e ecoturismo. Localizada a 805 km de Brasília-DF, é servida pelas principais companhias aéreas (ESMAT, 2019).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), a população de Palmas é de 228.332 mil habitantes de acordo com o último censo demográfico realizado em 2010. A população estimada em 2019 é de 299.127 habitantes, com densidade demográfica de 102,90 hab/km². E a taxa de crescimento

da capital é de 2,48%, a maior entre as capitais do país entre 2016-2017 (TOCANTINS, 2019).

4.2 Secretaria Municipal de Educação: SEMED Palmas-TO

A Secretaria da Educação do município de Palmas é um órgão deliberativo situado na Quadra 104 Norte, Av. JK, Lote 28 A, Edifício Nobre Empresarial, 1º e 2º andar, CEP: 77006-014, Palmas-TO, que conta com o seguintes Órgãos de Apoio, conforme a tabela, a seguir. Para maiores informações os contatos dos órgãos apresentados consultar o anexo 1.

Tabela 1 - Secretaria Municipal de Educação: SEMED PALMAS-TO

Gabinete da Secretária	Superintendência de Gestão e Finanças
Secretaria Executiva	Diretoria do Ensino Fundamental
Secretaria Executiva	Diretoria de Administração E Finanças
Assessoria Jurídica	Diretoria de Recursos Humanos
Superintendência de Avaliação e Desempenho Educacional	Diretoria de Projetos e Obras
Diretoria de Educação Infantil	Superintendência de Projetos Especiais
Diretoria do Ensino Fundamental	Diretoria de Apoio s Gestão Escolar
Diretoria de Avaliação, Estatística e Formação	Diretoria de Apoio e Monitoramento às Unidades Executoras
Diretoria de Informação, Tecnologia de Educação	Diretoria da Escola de Belas Artes
Superintendência de Gestão e Finanças	Diretoria de Administração e Finanças
Diretoria do Ensino Fundamental	Diretoria de Recursos Humanos
Diretoria de Avaliação, Estatística e Formação	Diretoria de Informação, Tecnologia de Educação
Diretoria do Ensino Fundamental	Diretoria do Ensino Fundamental
Diretoria de Avaliação, Estatística e Formação	

Órgãos Consultivos/Normativos
Conselho Municipal de Alimentação Escolar – CMAE- Palmas-TO
Conselho Municipal de Educação – CME-Palmas-TO
Câmara de Educação Básica
Câmara do Fundeb

Fonte: Adaptado Palmas (2019)

Conforme demonstra a tabela 1 é muito complexa a estrutura da Secretaria Municipal da Educação: SEMED, Palmas-TO, o que, possivelmente, gera uma demanda de reclamações para a Ouvidoria.

4.3 A Ouvidoria Municipal de Palmas-TO

A Ouvidoria é um espaço público de acolhimento e amparo aos cidadãos em seus anseios, cuja função é receber, examinar e encaminhar aos setores responsáveis, sugestões, reclamações, críticas, denúncias e elogios, visando um bom relacionamento interpessoal nas instituições públicas e privadas. O objetivo maior da Ouvidoria é melhorar e até mesmo aperfeiçoar as relações de trabalho organizacional.

Ademais, a Ouvidoria atua como mediadora de conflitos entre usuários de um determinado tipo de serviço (em nosso caso a educação ofertada pelo município de Palmas) e uma instituição (aqui a Secretaria de Educação de Palmas). Seu funcionamento inicia-se com um registro em primeira instância na Central de atendimento, que se efetiva por um telefone, uma caixa-urna disponibilizada em locais estratégicos ou via e-mail. Aos denunciadores são reservados o direito ao anonimato.

Com efeito, a Lei nº 13.460 (BRASIL, 2017), institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e, sendo assim, as Ouvidorias passaram a ter as seguintes atribuições:

As Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico: I - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de

defesa do usuário; II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes (BRASIL, 2017, art. 13).

Nesse sentido, Ouvidoria pode, e deve, no uso de suas atribuições, mediante as reclamações e sugestões recebidas, propor melhorias dos serviços prestados.

A Ouvidoria tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos.

Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. Essa missão é determinante para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão. A Ouvidoria é um agente que atua, de forma imparcial e pautada nos princípios éticos, para a concretização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual está vinculado, atuando por meio da mediação e do diálogo constantes (ANDRADE; FARIAS, 2015).

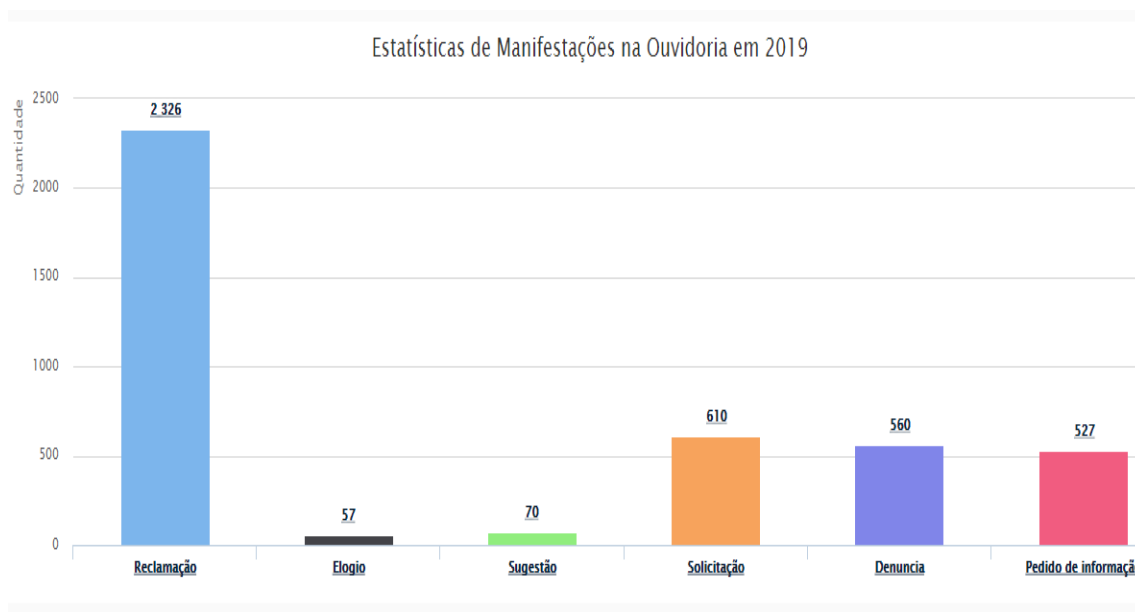
A Ouvidoria Geral de Palmas, doravante “Ouvidoria de Palmas” é um dos órgãos de controle interno da gestão pública do município, e integra a Secretaria da Transparência e Controle Interno, órgão vinculado ao Poder Executivo, que atua no auxílio ao cidadão e suas relações com o Município. O órgão atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal, para defesa dos direitos e interesses da população quanto à atuação do Poder Público Municipal.

Na página oficial da Ouvidoria de Palmas encontra-se um espaço para o cidadão em que ele pode acompanhar o andamento de sua reclamação. Onde é possível inserir a reclamação, por meio do preenchimento de um formulário online e acompanhar o andamento da manifestação. O site oficial da ouvidoria do município

de Palmas é <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/ouvidoria>. Tendo dois outros canais, via telefone 0800-64-64-156 e via email: ouvidoria@palmas.to.gov.br.

No site encontram-se ainda dados estatísticos de relevância para que se tenha uma ideia das ocorrências em 2019, conforme a figura 1.

Figura 1- Manifestações na Ouvidoria de Palmas-TO em 2019



Fonte: Adaptado de Palmas (2019)

Conforme os dados da figura 1, no período que compreende os meses de janeiro a março de 2019, a Ouvidoria recebeu um total de 2326 reclamações, 57 elogios, 79 sugestões, 610 solicitações diversas, 560 denúncias e 527 pedidos de informação.

De Mario e Moretti (2007), as ouvidorias públicas municipais têm estrutura diferenciada que organizam seu trabalho conforme as leis estabelecidas sobre a criação do órgão e o cargo de ouvidor, abrangendo ainda, disposições sobre informações, reclamações, sugestões, denúncias advindos do cidadão que são instrumentos para melhoria da gestão pública e da gestão municipal. É papel social da Ouvidoria cobrar que seja executado mudanças administrativas para a melhoria do serviço prestado à população.

4.3.1 Formas de tratamento das manifestações

As manifestações e demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral de Palmas são recebidas e tratadas da seguinte maneira, segundo E-Gov (2015):

1º: Abertura e recebimento da demanda, denúncia, queixa, solicitação ou elogio:

- Pode ser aberto pelo site da Ouvidoria, via sistema E-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), atuante em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/ 2011) e Decreto Municipal de Palmas nº 462/ 2011. O Requerente tem a sua demanda registrada, é gerado um número de protocolo, enviado automaticamente ao e-mail informado;
- Por meio do telefone 0800-64-64-156, onde será informado um número de protocolo que deverá ser anotado pelo Requerente para acompanhamento da demanda;
- Presencial: pode ser realizada na própria Instituição da Ouvidoria. Normalmente, segundo a Diretoria da Ouvidoria, as denúncias presenciais são acompanhadas de vídeos ou documentos que o Reclamante deseja anexar, e os mesmos são encaminhados aos órgãos competentes.
- Nas denúncias em que não são informadas e-mail ou telefone, ou mesma são anônimas, fica o Denunciante responsável em anotar o número de protocolo e acompanhar a movimentação de sua demanda, caso este não possua acesso à internet, pode ir diretamente ao atendimento da Ouvidoria, bem como solicitar atendimento nos órgãos do “Resolve Palmas”.

2ª: Tratamento e encaminhamento da demanda: a demanda é recebida pela Ouvidoria, é verificada se a mesma é procedente ou não, caso esteja tudo em conformidade, com informações completas e em conformidade com a realidade, é encaminhada à Secretaria competente, que terá o prazo de 15 (quinze) dias para resposta, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

Acerca da procedência ou não da demanda é analisada e verificado que a informação não está completa, é solicitado ao Requerente para completar ou corrigir para dar continuidade, caso não seja feito, a demanda é considerada como “finalizada”. Toda essa movimentação é acompanhada pelo número de protocolo e é realizado um histórico, publicado imediatamente quando há movimentação.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente pesquisa teve por objetivo de identificar como funcionam as ações da Ouvidoria do Município de Palmas, buscando analisar os tipos de demandas que chegam a esta Instituição; como são recebidas e solucionadas; como a resposta chega ao Requerente; como se procede a denúncia, queixa ou elogios.

Na discussão quantitativa se utilizou de procedimentos de estatística descritiva, conforme descritos em Barbetta (2012). Quanto à discussão qualitativa, esta foi de acordo com as teorias de Análise de Conteúdo de Bardin (2016), que situa, num primeiro momento, a análise de conteúdo no plano epistemológico, representativo nas áreas da Psicologia Social e da Sociologia, considerando que este tipo de análise se faz pela prática.

5.1 Documentação: Relatório geral das demandas anuais

Foi realizada a análise documental dos relatórios referentes aos anos de 2016, 2017 e 2018, disponibilizados através de solicitação encaminhada diretamente como “solicitação de informação” protocolada pelo site da Ouvidoria, bem como através do site do “Portal da Transparência” da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno, sugeridos como instrumentos de respostas, transparência e prestação de contas à sociedade, em conformidade com o art. 70 da Constituição Federal, a saber:

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder. Parágrafo único. Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária (BRASIL, 1988).

Nos relatórios recebidos referentes às principais demandas encaminhadas à Ouvidoria, ressalta-se que estas são classificadas em: procedidas (demandas

devidamente preenchidas, completas e fundamentadas) e improcedidas (incompletas, que faltam dados ou informações, endereços ou não condizem com a realidade apontada).

Quanto aos números de demandas, é mostrado o número de protocolo, o assunto, data da movimentação e o status (se a resposta já foi publicada até o fechamento do relatório ou não, que se dá todo dia 16 de cada mês).

A análise de dados é apresentada semestralmente, sendo assim, feito em dois blocos de discussão para cada ano, 2016, 2017 e 2018, sendo observado a quantidade de registros, canal de cadastro da manifestação, a tipologia mais recorrente, as demandas respondidas e não respondidas, os órgãos com mais demandas, os pedidos de informações (SIC) e os assuntos predominantes das manifestações.

5.2 Demandas na Ouvidoria em 2016

A Ouvidoria exerce um papel de relevância em uma organização, e para efetivar a prestação de serviços e consolidar o relacionamento com os seus usuários, conhecer suas necessidades e opiniões e/ou reclamações são utilizados diversos mecanismos e instrumentos. Segundo NACFUR (2007), as demandas com frequência são conflituosas que dificultam o trabalho das ouvidorias em um processo lento e gradual, que exige compreensão e busca de soluções para reclamações e sugestões, além de evitar problemas ou danos ao patrimônio físico e técnico ou à imagem da instituição.

Tabela 2 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2016

2016	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JAN	229	50,65%	49,35%	Reclamações
FEV	211	63,03%	36,97%	Reclamações
MAR	235	59,15%	40,85%	Reclamações
ABR	337	49,26%	50,74%	Reclamações
MAI	224	14,28%	85,71%	Reclamações
JUN	256	41,10%	58,90%	Reclamações
TOTAL	1.492			

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Segundo Da Silva; Pedroso e Zuchi (2014), as demandas abertas pelos usuários indicam que há dificuldades em relação ao acesso por parte dos cidadãos acerca dos serviços prestados, conforme demonstra a tabela acima em que os tipos de demandas mais registradas foram as de reclamações.

Em **janeiro de 2016** o canal de comunicação que foi mais utilizado na Ouvidoria pela população foi o e-mail para o cadastro de manifestações, com 95,63% das demandas, seguido da forma presencial que teve 4,37%. A tipologia mais recorrente foi reclamações com 46,72% dos registros. Os pedidos de informações corresponderam a 8,30%, e as solicitações corresponderam a 39,74% do total das demandas registradas. As denúncias corresponderam a 2,18% dos registros. Os elogios e sugestões obtiveram: 1,75% e 1,31%, respectivamente.

Observa-se que com a evolução das novas tecnologias de comunicação e informação (Tic"s), possibilitaram novas formas para estreitar os relacionamentos entre as organizações e seus diversos segmentos de públicos. Sob esta perspectiva, Cardoso, Vollino e Scroferneker (2010) a categorização das mensagens enviadas pelos usuários que recorrem à Ouvidoria, permite à esta a construção de um espaço de interlocução, de diálogo e relacionamento entre a instituição e os usuários.

Os dados mostram que das 229 manifestações registradas e encaminhadas no mês de janeiro, 50,65% foram respondidas (116 em números absolutos). O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 49,35%, que corresponde a 113 registros. Os maiores registros são dos órgãos: Ouvidoria Geral com 68 registros, seguido do Desenvolvimento Sustentável com 32 e a Infraestrutura e Serviços Públicos com 30 registros.

No que se refere a esse canal de comunicação, seja reclamação, informação, solicitação ou elogios, fortalece o papel da Ouvidoria. Nesse cenário positivo, destaca Romero e Sant'anna (2014) que a interação é uma importante ferramenta de participação popular e promoção da cidadania para a melhoria da comunicação pública realizada na Ouvidoria.

Os assuntos que lideram a lista das demandas registradas são: Impostos e taxas (58), Atendimento Público (23) e Fiscalização Urbana (19). Dos 19 pedidos de informações, 15 foram respondidos, sendo que, destes 7 são da Ouvidoria Geral; 5 da Secretaria de Finanças; 3 Secretaria de Planejamento, Gestão e

Desenvolvimento Humano. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Para Cyrillo (2015), é imprescindível que a Ouvidoria atue com o compromisso firmado com aqueles que a instituíram, não pode ser reprovada ou diminuída, não sendo admissível retrocesso diante do compromisso daqueles que a instituíram, sob pena de comprometer a credibilidade do próprio organismo perante o cidadão.

Em **fevereiro de 2016**, 93,36% das demandas recebidas foram feitas via e-mail e 6,63% na forma presencial. Sobre a tipologia, 46,34% do total de registros são de reclamações. Os pedidos de informações corresponderam a 17,06% e as solicitações corresponderam a 31,75% do total das demandas registradas. As denúncias corresponderam a 0,47% dos registros. Os elogios 0,95% e sugestões com 1,42%.

A utilização dessa tipologia permite à Ouvidoria receber um maior fluxo de demandas, que conforme Cyrillo (2015) deve ser percebido como parte fundamental do planejamento estratégico da instituição, porque reflete as fragilidades internas e externas, além da coleta de informações que permitem ao gestor um olhar diferenciado sobre os anseios da comunidade, auxiliando na tarefa de redirecionar políticas públicas que atendam a satisfação e as necessidades do cidadão.

Das 211 manifestações recebidas 63,03% foram respondidas (133 em números absolutos). O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 36,97% do total de demandas registradas, sendo 78 registros. Dos 36 pedidos de informações, 32 foram respondidos, destes, 26 é da Ouvidoria Geral; 3 da Secretaria de Finanças; 1 Fundação Cultural de Palmas, 1 da Secretaria Infraestrutura e Serviços Públicos, 1 da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram: Ouvidoria Geral; Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais; Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno e Agência de Turismo.

Essa atuação positiva implica no crescimento da credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, em forma de gestão participativa com a representatividade do cidadão. Nos dizeres de Cyrillo (2015, p. 208):

Em busca de uma cumplicidade positiva entre prestadores e recebedores de serviços, a Ouvidoria é uma instância formal de ausculta a sociedade e sua interface mediadora e persuasiva reveste-se de instrumento de constante aprendizado e adequação organizacional, pois, além de ouvir a demanda do cidadão e buscar meios de solucioná-la, é missão de a Ouvidoria contribuir para ações de melhoria dos serviços prestados, fornecendo aos tomadores de decisões elementos indicativos e parâmetros para um planejamento estratégico balizado nos anseios da sociedade.

O topo da lista de assuntos foram: Impostos e taxas com 37 registros, seguido de Atendimento ao Público com 34 e Fiscalização Urbana com 19 registros.

Em **março de 2016**, o canal mais utilizado pela população palmense na realização de manifestações foi o e-mail com 91,49% das demandas recebidas.

Acerca da tipologia, as reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações com 42,98% do total de registros. Os pedidos de informações corresponderam a 8,08%, e as solicitações corresponderam a 35,32% do total das demandas registradas. As denúncias corresponderam a 11,49% dos registros. Os elogios 0,85% e sugestões com 1,28%. No terceiro mês do ano, os dados demonstram que das 235 manifestações registradas e encaminhadas 59,15% foram respondidas (139 em números absolutos) e 40,85% (116 registros) não foram respondidos.

A mediação de conflitos pela Ouvidoria manifesta seu papel preponderante para implementar canais formais e agilizar o fluxo de informação entre a organização e todos aqueles que com ela mantém relação. Conforme relata Trombka (2004, p.8), “o fortalecimento que ocorreu na relação consumidor/detentor dos produtos e serviços refletiu-se na forma com que o cidadão começou a encarar o Estado.” Essa forma de ação mobiliza o cidadão a buscar seus direitos e maior participação na administração pública.

Os órgãos mais acionados na Ouvidoria foram: Transparência e Controle Interno com 51 registros, Finanças com 43 e Infraestrutura e Serviços Públicos com 31 registros na Ouvidoria. Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria Municipal de Governo e Relações

Institucionais; Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno e Agência de Turismo.

Dos 19 pedidos de informações, 14 foram respondidos, destes, 4 da Secretaria de Transparência e Controle Interno; 7 da Secretaria de Finanças; 2 da Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano; 1 Desenvolvimento Econômico e Emprego. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Os assuntos mais recorrentes foram: Impostos e taxas com 38 registros, Atendimento Público com 25 e Gestão de Pessoal com 18 registros na Ouvidoria.

Pode-se perceber nesse estudo, a rotatividade de demandas, às quais envolvem as diversas esferas. Ainda afirma Trombka (2004) que o serviço de uma ouvidoria é mais abrangente que um sistema de atendimento, pois não se limita apenas a recepção de reclamações, todavia participa de todo o processo do estabelecimento de políticas públicas.

Em **abril de 2016** foram registradas 337 manifestações via Ouvidoria Geral, sendo que o e-mail foi o canal mais representativo com 68,25%. Neste mês diferentemente dos outros o canal 0800 se fez presente com 30,86% dos registros recebidos.

No propósito de expandir sua funcionalidade, a Ouvidoria ampliou sua performance quanto ao atendimento ao público. Bavaresco e colaboradores (2015, p. 26-27) destacam que a Ouvidoria exerce um papel amplo, como ferramenta de grande relevância para a avaliação dos serviços oferecidos pelas organizações à sociedade. Isso implica na participação do usuário de modo a permitir a democratização.

Necessita-se de divulgação e expansão do conceito de ouvidoria, pois se observa que, na prática, sua função, por ser pouco conhecida, vem sendo popularizada como o caminho das queixas. Entretanto, a ouvidoria tem uma dimensão muito mais ampla, constituindo-se num espaço estratégico e inovador, um mecanismo eficiente de escuta do usuário, incentivando-o ao exercício pleno de sua cidadania. BAVARESCO; MARREIRO; RODRIGUES; FONSECA, 2015, p. 26-27).

Novamente, em relação a tipologia, a reclamação liderou o ranking com 53,41% do total de registros. Os pedidos de informações corresponderam a 18,69%,

e as solicitações corresponderam a 15,43% do total das demandas registradas. As denúncias corresponderam a 9,49% dos registros. Os elogios 1,19% e sugestões com 1,78%.

Das demandas registradas, 49,26% foram respondidas (166 em números absolutos) e 50,74% do total de demandas registradas que não foram respondidas. A Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação alcançou o maior percentual de manifestações respondidas com 91,67%.

Dos 38 pedidos de informações, 33 foram respondidos, destes, 2 da Secretaria de Infraestrutura e Trânsito, 1 da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e habitação, 16 da Ouvidoria Geral, 2 da Secretaria da Educação; 7 da Secretaria de Finanças; 4 da Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano e 1 da Fundação de Meio Ambiente.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram Ouvidoria Geral; Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano; Fundação Cultural de Palmas; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural; Fundação do Meio Ambiente e Agência de Turismo.

Na lista de assuntos mais recorrentes, Impostos e taxas teve 48 registros, Fiscalização Urbana com 45 e Gestão Pessoal com 26 registros de manifestações.

No mês de abril o relatório demonstra que o papel da Ouvidoria está sendo realizado com dificuldades devido ao fato de que os computadores utilizados na prestação do serviço são obsoletos e sucateados, abreviando o atendimento que poderia ser prestado de melhor maneira à sociedade. Fato este que pode explicar o índice de manifestações não respondidas foi maior do que as respondidas.

De acordo com Bavaresco e colaboradores (2015), os canais de atendimento ao usuário são de suma importância em todo o contexto, quer seja no tocante a melhorias contínuas nos processos internos da Instituição, ou para atender ao cidadão, quer seja para expor opiniões sejam elas em reclamações, sugestões ou elogios, obtendo sempre uma resposta sobre o registro feito com a busca de soluções pertinentes a cada demanda.

Em **maio de 2016**, foram registradas 224 manifestações recebidas via e-mail com 67,41% das demandas recebidas, 30,36% via 0800 e 2,23% presencialmente.

Os pedidos de informações corresponderam a 9,37%, e as solicitações corresponderam a 12,95% do total das demandas registradas. As reclamações correspondem a 66,07% do total de registros, 10,71% dos registros são de denúncias e 0,89% de elogios.

As reclamações pela busca de serviços de qualidade e de transparência das condutas e a clareza dos propósitos denotam as relações democráticas existentes entre prestador de serviços e usuários. Assim, afirma Santos (2017) que as ouvidorias devem se colocar no contexto das organizações sintonizadas e com transparência nas relações, de modo a atuar com confiabilidade entre os parceiros, pensando na sustentabilidade do processo e com capacidade para criar valores de forma compartilhada na sociedade e mercados.

Dos 21 pedidos de informações, 5 foram respondidos, destes, 1 da Secretaria de Finanças; 1 da Secretaria da Comunicação; 1 da Ouvidoria Geral; 1 da Secretaria de Governo e Relações Político-Sociais e 1 Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano.

Os órgãos acionados foram Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 72 registros, Desenvolvimento Urbano e Habitação obteve 51 e Saúde com 33. Dos quais, 97,22% do Desenvolvimento Urbano e Habitação não foram respondidas, sendo 98,03% e demandas não respondidas da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação e 84,85% não foram respondidas pela Secretaria de Saúde.

Em relação às demandas totais, 14,28% foram respondidas (32 em números absolutos). Já o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 85,71% do total de demandas registradas. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral e Fundação do Meio Ambiente. Já em relação às demandas não respondidas a Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação encontra-se com percentual de 98,03%, a Secretaria de Infraestrutura, Trânsito e Transporte com 97,22%, a de Finanças 86,67% e a de Saúde 84,85%.

O relatório expõe que apesar de o Ouvidor fazer visitas às secretarias para reforçar a necessidade de respostas das demandas no prazo estipulado e das notificações enviadas mensalmente pela Secretaria de Transparência e Controle Interno cobrando das Secretarias as respostas das demandas.

Convém ressaltar que, a falta de respostas das demandas no prazo estipulado em lei traz um desgaste a Administração Pública perante a opinião pública dos cidadãos de Palmas, conseqüentemente, desgastando o Gestor maior (prefeito).

Os assuntos que lideraram o ranking das manifestações foram 39 registros para Fiscalização Urbana, 16 para Gestão de Pessoal e 16 de limpeza urbana. Fazendo uma análise do atendimento, o relatório informou que devido à dificuldade de prestação do serviço por causa dos computadores sucateados, como observado pelos dados dos relatórios, no mês de maio, a Diretoria de Informação emprestou dois computadores à Ouvidoria, a fim de melhorar o atendimento aos cidadãos.

Em **junho de 2016**, houve 256 manifestações registradas, das quais de 58,5% das demandas recebidas foram via e-mail, 35,9% pelo 0800, 1,17% de forma presencial e 0,39% via correspondência. Em relação a tipologia das manifestações, as reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos palmenses, com 53,9% do total de registros. Os pedidos de informações corresponderam a 15,6%, e as solicitações corresponderam a 19,14% do total das demandas registradas. As denúncias corresponderam a 9,3% dos registros; o elogio a 1,56% e a sugestão 0,39%.

Silva, Pedroso e Zucchi (2014) relatam que acerca das manifestações cabe à Ouvidoria o papel do acolhimento correto das mesmas, bem como o ato de cobrar respostas e ações aos órgãos solicitados, a fim de que, além de mediar as ações entre o requerente/ requerido, solicitar que providências sejam tomadas.

Das 256 demandas registradas em junho, 41,01% foram respondidas (105 em números absolutos), e o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 58,9% do total de demandas registradas. Dos 40 pedidos de informações, 26 foram respondidos, destes, 2 da Secretaria da Educação; 4 da Secretaria da Finanças; 1 da Fundação Cultural de Palmas; 1 da Fundação de Esporte e Lazer; 1 da Fundação do Meio-Ambiente; 1 da Secretaria de Governo e Relações Político-Sociais; 2 da Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte e 2 da Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Desenvolvimento Econômico e Emprego; Extraordinária de Energias Sustentáveis;

Fundação Cultural de Palmas; Fundação Esporte e Lazer; Fundação de Meio Ambiente; Previpalmas e Agência de Turismo.

Os órgãos mais acionados foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 64 registros, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação com 51 e a Secretaria de Saúde teve 44 registros. Destes, a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte teve o percentual de 79,69% de demandas não respondidas, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação mostrou o percentual de 86,27% e a Secretaria de Saúde obteve 81,82% das demandas não respondidas.

Acerca dos assuntos mais recorrentes nas manifestações estiveram: Fiscalização Urbana com 42 registros, Atendimento Público com 32 e Acesso à informação com 12 registros no mês de maio.

Existem três tipos de ouvidorias: as ineficientes (as que recebem as solicitações, porém não alteram as situações que são indesejadas pelo órgão), burocráticas (as que acolhem as solicitações com o intuito de apaziguar os problemas existentes) e as eficazes (aquelas que estão envolvidas completamente e desenvolvem planos e estratégias com o intuito de reordenar as políticas públicas que atenderão as demandas da população) (PEREIRA, 2002).

A análise do relatório indicou que novamente a Ouvidoria Geral visando a redução do número de manifestações pendentes se colocou a disposição dos gestores do município para o estudo e viabilização de atendimento satisfatório e tempestivo aos cidadãos. Uma ação conjunta entre a Secretaria de Transparência e Controle Interno e Diretoria de Tecnologia e Informática (SEFIN) cederam quatro computadores seminovos à Ouvidoria, com o objetivo de favorecer o atendimento às demandas, melhorando assim, a qualidade dos serviços prestados.

Reflexo da deficiência na prestação de atendimento às demandas da ouvidoria das secretarias, uma avaliação das demandas não respondidas mostrou que a Secretaria de Desenvolvimento Urbano teve um total de cinquenta e uma demandas, sendo que 07 foram respondidas e 44 não respondidas; alcançando um percentual de 86,27%. Em relação às 44 manifestações demandadas à Secretaria de Saúde, observa-se que 8 demandas foram respondidas e 36 não respondidas; alcançando um percentual de 81,82% das demandas não respondidas; seguida de

64 manifestações registradas para Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, Trânsito e Transporte, das quais 13 foram respondidas e 51 não respondidas, atingindo um percentual de 79,69% de não respondidas.

Ao que escreve Bandeira e colaboradores (2014), existe um controle das manifestações recebidas através do "status da demanda", após os registros das demandas, as mesmas são encaminhadas à Instituição responsável, que após respondida, a Ouvidoria conclui com feedback ao demandante.

Vislumbrando uma agilidade e melhora no atendimento e respostas às manifestações registradas na Ouvidoria, o relatório informou que o Ouvidor realizou visitas in loco, como forma de fazer uma cobrança mensal às pastas do município de Palmas, através de notificação, informando inclusive o "relatório quantitativo" das manifestações "não respondidas" tempestivamente.

Isto resultou em um acréscimo no de manifestações respondidas; sendo do total de 256 registros, 101 demandas foram respondidas, seguidas de 155 não respondidas dentro do prazo estipulado em Lei; perfazendo total à 60,55% de demandas não respondidas.

Sendo a Ouvidoria um canal primordial de comunicação, de acordo Castro e Silva (2014), seu trabalho prossegue em atender às demandas, as quais possibilitam avaliar a percepção do atendimento pelos usuários, estabelecer canal de comunicação entre cidadãos e gestores e proporcionar retorno às demandas dos usuários.

Com a evolução deste valioso serviço, são apresentados dados de manifestações a seguir:

Tabela 3 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2016

2016	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JUL	171	45,03%	54,97%	Reclamações
AGO	219	59,81%	40,18%	Reclamações
SET	211	45,02%	54,98%	Reclamações
OUT	227	37,45%	62,55%	Reclamações
NOV	230	34,78%	65,22%	Reclamações
DEZ	140	30%	70%	Reclamações
TOTAL	1.198			

Fonte Adaptado Palmas (2016)

No que tange às demandas protocoladas na Ouvidoria, de acordo com Peixoto; Marsigla e Morrone (2013), quando ocorre grande números de demandas interfere diretamente no funcionamento desse órgão, gerando distorção em seu papel de forma que alguns problemas poderiam já ter sido evitados pela Instituição de origem.

Em **julho de 2016** foram registradas 171 manifestações na Ouvidoria Geral, sendo que 62,57% das demandas recebidas foram via e-mail, 36, 85% via 0800 e 0,58% em forma presencial. Acerca da tipologia das manifestações a mais recorrente são as reclamações com 52,63% do total de registros. Os pedidos de informações e solicitações corresponderam a 19,30%. As denúncias corresponderam a 5,85% dos registros; os elogios a 1,17% e as sugestões 1,75%.

Os dados mostram que das 171 demandas registradas e encaminhadas no mês de julho, 45,03% foram respondidas (77 em números absolutos) e o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 54,97% (94 em números absolutos).

As pastas que mais tiveram manifestações foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 38 registros, a de Desenvolvimento Urbano e Habitação com 38 e a Ouvidoria Geral que registrou 29 manifestações.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; Segurança Defesa Civil; Desenvolvimento Social; Fundação Cultural de Palmas; Fundação Esporte e Lazer; Instituto Municipal Planejamento Urbano de Palmas e Transparência e Controle Interno.

Ainda para Silva, Pedroso e Zucchi (2014), a eficácia da Ouvidoria é estabelecida através do desenvolvimento de estratégias junto aos gestores e para que juntamente com os trabalhadores reordenem políticas públicas para atender as necessidades da população.

Dos 33 pedidos de informações, 27 foram respondidos, destes, 14 foram da Ouvidoria Geral, 2 da Secretaria de Educação, 3 da Secretaria da Finanças, 1 da Fundação Cultural de Palmas, 1 da Fundação de Esporte e Lazer, 3 da Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte , 2 da Secretaria de Planejamento Gestão e Desenvolvimento Humano e 1 da Secretaria de

Transparência e Controle Interno. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Os assuntos mais registrados nas manifestações foram a Fiscalização urbana com 34 registros, o Atendimento Público com 29 e Gestão de Pessoal que teve 16 registros no mês de julho.

Santos e Parrão (2019) relatam que cabe ao Ouvidor registrar as demandas recebidas, bem como encaminhar ao órgão competente para devidas providências, ou seja, será o receptor da mensagem. A Ouvidoria nesse sentido atua como canal de comunicação entre a sociedade que busca solução e respostas ao seu problema/ elogio/ sugestão ou solicitação, devendo ser então abrangida como instrumento de gestão.

Os relatórios apontam que em julho ocorreu a institucionalização do e-sic no município de Palmas, sendo designado a Ouvidoria Geral a gerir, controlar e operacionalizar o e-sic através do memorando nº 010 (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE INTERNO, 2016), foi cobrada pela Ouvidoria as respostas dos ofícios constando os nomes dos servidores e o Ouvidor Geral preparou modelo de minuta de institucionalização do e-sic do município de Palmas solicitado pela Secretaria de Transparência e Controle Interno.

Acerca das demandas não respondidas, observou-se que, das 38 demandas registradas à Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação, apenas 3 foram respondidas dentro do prazo, perfazendo um índice de 92,10% de demandas não respondidas; das 27 demandas registradas à Secretaria de Saúde, apenas 2 foram respondidas dentro do prazo, perfazendo um índice de 92,59% de demandas não respondidas; houve uma diminuição das demandas registradas neste mês de julho, foram 171 manifestações recebidas nos canais desta Ouvidoria Geral, pelo motivo das férias escolares e de trabalho dos cidadãos de Palmas.

Em **agosto de 2016**, foram registradas 219 manifestações, sendo que, 54,34% pelo canal online/e-mail, em seguida, o 0800 com 44,29%, e a forma presencial com 1,37%.

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos palmenses, com 62,56% do total de registros. Os pedidos de informações 14,61% e solicitações corresponderam a 10,05%. Os elogios obtiveram 1,37% e as sugestões

a 2,74% dos registros, e por fim, as denúncias que corresponderam a 10,05% dos registros.

Conforme Lapenda, Romildo e Marcelino (2010), é através do sistema integrado que a Ouvidoria é possibilitada em receber as demandas (elogios, denúncias, sugestões, informações ou reclamações) acerca do trabalho desenvolvidos pelas Secretarias e Órgãos do Poder Executivo, dessa forma contribui para o fortalecimento e melhoria nos serviços prestados. A Instituição é detentora de princípios e missões.

Os dados apresentados mostram que das 219 demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto 59,81% foram respondidas (133 em números absolutos), e o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 40,18% (88 em números absolutos).

As pastas que alcançaram 100% de resposta foram Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; Secretaria de Governo e Relações Político-Sociais; Fundação de Meio Ambiente; Desenvolvimento Econômico e Emprego; Desenvolvimento Rural; Fundação de Esporte e Lazer; Fundação Cultural de Palmas e Secretaria de Segurança e Defesa Civil.

Dos 32 pedidos de informações, 26 foram respondidos, destes, 7 foram da Ouvidoria Geral; 2 da Secretaria de Educação; 2 da Secretaria da Saúde; 12 da Secretaria da Finanças; 1 da Fundação Cultural de Palmas; 4 da Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; 1 da Procuradoria Geral de Palmas; 1 da Secretaria de Transparência e Controle Interno; 1 da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação e 1 da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Para Carossi e Teixeira Filho (2016), a Lei de Acesso à Informação (LAI) visa regulamentar o acesso aos pedidos de informação, além de estabelecer prazos aos órgãos competentes para resposta.

Os órgãos com manifestações mais recorrentes foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 57 registros, a de Desenvolvimento Urbano e Habitação com 39 e a Secretaria de Saúde com 37 registros. Destas 3

secretarias mais demandadas, podemos destacar que neste relatório do mês de agosto, as não respondidas correspondem a 77,19% da Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte, de 20,51% da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação e de 81,08% da Secretaria de Saúde.

A lista de assuntos das principais demandas registradas em agosto foi a Fiscalização urbana com 40 registros, seguido de Atendimento público com 24 e o terceiro foi Gestão de pessoal com 12 registros.

Em **setembro de 2016** foram registradas 211 manifestações. As reclamações registraram 61,14% do total. Os pedidos de informações 8,53% e solicitações corresponderam a 13,27%. As denúncias corresponderam a 11,37% dos registros; os elogios a 1,42% e as sugestões a 4,26%.

O e-mail foi o canal mais utilizado com 62,56%, logo após foi o 0800 com 35,07% e a forma presencial com 2,37%.

Para Caberlon (2010) cada vez mais é comum o uso de canais de denúncias como a Ouvidoria pela população, é através desses a possibilidade de qualquer um informar as irregularidades ou realizar solicitações que permitam a contribuição no desenvolvimento das ferramentas da gestão pública.

No mês de setembro, o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 54,98% (116 em números absolutos), já o de respondidas foi de 45,02% (95 em números absolutos). Já os órgãos que alcançaram 100% de resposta às manifestações foram a Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; Transparência e Controle Interno; Desenvolvimento Social; Desenvolvimento Rural; Fundação do Meio Ambiente; Fundação Cultural e Gabinete do Prefeito.

Ao pensamento Mario, Sousa e Moretti (2007), acredita-se que o papel da Ouvidoria Geral é definida como defensora dos direitos do cidadão além de ser um canal de interlocução entre esse ao Estado, evidenciando dois lados do desenvolvimento de seu trabalho: as dificuldades de se atingir os objetivos e o desenvolvimento do trabalho do órgão questionado.

As pastas mais demandadas foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte que recebeu 53 registros, da Saúde com 44 e a de Desenvolvimento Urbano e Habitação com 39 manifestações registradas. Sobre as

respondidas, os índices demonstram que 86,79% da Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte, 93,18% da Saúde e 46,15% de Desenvolvimento Urbano e Habitação não foram respondidas.

Sobre os pedidos de informações, de um total de 18 registros, 11 foram respondidos, destes, 1 foram da Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; 4 foram da Ouvidoria Geral; 1 da Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; 2 do Desenvolvimento Urbano e Habitação; 2 da Transparência e Controle Interno; 1 da Secretaria de Finanças.

Segundo Mario, Sousa e Moretti (2007), a Instituição da Ouvidoria estabelece um papel de interlocução entre o cidadão e poder público, atuando como instrumento de participação e democracia direta que está presente nos diversos níveis governamentais, sejam elas: federal, estadual, municipal entre outros)

Em relação aos assuntos predominantes nas manifestações 35 foram para Fiscalização urbana, 25 para Atendimento Público e 14 para Gestão de pessoal.

Sobre o alto índice de manifestações não respondidas pelas pastas de Infraestrutura em setembro, o relatório aponta que é devido ao fato de diversas atribuições delegadas a servidores responsáveis em lançar as respostas no sistema e-sic, atrasando o fluxo de respostas. Uma das servidoras mencionadas acumula diversos cargos e fica sobrecarregada.

Em **outubro de 2016** foram registradas 227 manifestações, das quais 66,51% foram reclamações. As denúncias corresponderam a 7,93% dos registros; os elogios a 0% e as sugestões a 3,97%. Os pedidos de informações 8,38% e solicitações corresponderam a 13,21%.

Em conformidade com Silva (2019), a Ouvidoria auxilia a sociedade de modo que suas solicitação, sugestões, críticas ou reclamações sirvam de orientação na atuação dos gestores da administração pública, realizando o seus serviços de maneira condizente com os anseios da sociedade.

A mídia de entrada das demandas mais utilizada foi o 0800 com 42,73% das demandas recebidas, pela primeira vez o canal predominante. Em seguida foram as redes sociais 40,52%, implantado neste mês pela Ouvidoria, o e-mail com 13,65%. E a forma presencial que registrou 3,10% das manifestações.

MATEUS (2013) trata acerca da importância do canal do 0800 e atendimento ao usuário em verificar como a comunicação favorece a organização da administração em relação às exigências levantadas pelo público.

Sobre o prazo de respostas das manifestações, o relatório aponta que 227 demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto, 62,55% foram respondidas, ou seja, 142 em números absolutos. Já as não respondidas corresponde a 37,45%, 85 registros em números absolutos.

As pastas que tiveram mais manifestações foram a Saúde com 53, Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 52 registros e de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação com 39 registros.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; Desenvolvimento Econômico e Emprego; Fundação Cultural e Fundação Esporte e Laser.

Dos 19 pedidos de informações, 14 foram respondidos, destes, 4 foram pela da Secretaria de Finanças; 4 da Ouvidoria Geral; 1 da Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; 1 Secretaria de Desenvolvimento Social; 1 Secretaria da Educação; 1 da Secretaria de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação; 1 da Secretaria da Saúde; 1 Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Para Jardim (2012), o direito à informação, preceituado pela Magna Carta, é um dos pilares da democracia participativa, sendo também um direito civil, político e social à sociedade democrática.

Os assuntos mais recorrentes foram a Fiscalização urbana com 33 registros, o Atendimento público com 25 e a Gestão de pessoal com 19 registros, lideram a lista das principais demandas registradas no mês de outubro.

Em **novembro de 2016** foram registradas 230 manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral. A tipologia mais recorrente foi de reclamações com 66,52%, os pedidos de informações 12,38% e solicitações corresponderam a 8,27%. As denúncias corresponderam a 7,39% dos registros; os elogios a 1,3% e as sugestões a 4,34%. Quanto ao registro das manifestações, o sistema online foi o mais utilizado

com 43,48% das demandas recebidas, logo foi o 0800 com 40,43%, seguido do e-mail com 14,35% e da forma presencial com 1,74%.

A taxa de resposta das manifestações foi de 34,78% foram respondidas 80 (oitenta) em números absolutos e de 65,22%, 150 em números absolutos. Em relação às pastas mais acionadas foram a de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 60 registros, de Saúde com 56 registros e de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação com 42 registros em novembro. Acerca das respostas, o índice mostra que 85% da Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte, 85,71% de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação e de 66,07% da Saúde não foram respondidas. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Secretaria de Finanças; Desenvolvimento Social e Fundação de Meio Ambiente.

Nessa perspectiva, acerca da importância da atuação do Ouvidor e o desempenho de seu trabalho, Santos e Parrão (2019, p.8) relata “O trabalho do ouvidor demanda competências e habilidades, sendo da área social ou não, desde que aquela manifestação feita pelo usuário venha ser respondida com eficácia, ou seja, apresentando respostas profissionais sustentáveis.”

O ranking dos assuntos no mês foi liderado por Fiscalização urbana com 28 registros, sendo 20 manifestações de Acesso à informação e 19 registros para Unidade de Saúde, sendo estas as principais demandas registradas em novembro.

Sobre os pedidos de informação, do total de 13 registrados, 6 foram respondidos, destes, 1 foi respondido pela da Secretaria de Finanças; 1 da Ouvidoria Geral; 1 Secretaria da Educação; 1 Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; 1 Secretaria de Saúde; 1 da Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Diante disso, observa-se que o trabalho realizado pela Ouvidoria/ Ouvidor não é fácil devido às resistências e dificuldades encontradas em realizar o seu papel, ainda mais no que concerne por parte de gestores públicos, onde deve ser percebida como uma Instituição que os auxiliará nas resoluções de problemas.

Em **dezembro de 2016** foram registradas 140 manifestação, o menor índice do ano. Novamente, o sistema online fez o maior número de registros com 40,71%

das demandas recebidas, logo foi o 0800 com 34,295, o e-mail com 20% e o presencial com 5% dos registros na Ouvidoria.

Para CABERLON (2010), através da recomendação do IBCG (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) é interessante que as Instituições adotem meios que visem o acolhimento de críticas, denúncias, opiniões com o intuito de garantir o apoio necessário ao usuário. É importante além de tudo, o correto encaminhamento das solicitações e o retorno tempestivo acerca das providências que serão providenciadas, solidificando assim a imagem da Instituição.

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos cidadãos, com 64,29% do total de registros. Os pedidos de informações 8,58% e solicitações corresponderam a 11,42%. As denúncias corresponderam a 13,58% dos registros, os elogios tiveram 0,71% de manifestações e as sugestões com 1,42%.

As secretarias com maior número de manifestações foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 44 registros, a de Saúde com 27 e o de Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação com 26 registros em dezembro.

Sobre a taxa de resposta das 140 manifestações, 30% foram respondidas, sendo 42 registros em números absolutos, de forma que, o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 70%, 114 em números absolutos.

Disto, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Social; Ouvidoria Geral e Secretaria de Transparência e Controle Interno.

A respeito dos 12 pedidos de informações, 5 foram respondidos, destes, 2 foi respondido pela da Secretaria de Finanças; 2 pela Ouvidoria Geral e 1 Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte. Os demais pedidos de informações tramitam nos órgãos acionados, cujo prazo encontra-se extrapolado.

Em relação aos pedidos de informação, correlacionado com a transparência das informações públicas, é um princípio da gestão fiscal, sendo constituída como política de gestão favorecedora da cidadania, nesse sentido, é indispensável que os dados sejam compreensíveis (NETO et al, 2007).

Já os assuntos predominantes nas demandas foram Gestão de pessoal com 19 registros, Fiscalização urbana com 15 e Atendimento Público com 10 manifestações em dezembro.

5.3 Demandas na Ouvidoria em 2017

As demandas na Ouvidoria possibilitam o conhecimento e apropriação do seu poder exercido como instrumento de gestão e subsídio à tomada de decisão, o qual ressaltam Castro e Da Silva (2014), resultam na satisfação do cidadão ao ser beneficiado, com efetivo empenho dos ouvidores na busca de mediação de conflitos.

As demandas decorrentes estão explícitas a seguir:

Tabela 4 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2017

2017	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JAN	260	37,30%	62,70%	Reclamações
FEV	238	38,65%	61,35%	Reclamações
MAR	326	55,53%	44,47%	Reclamações
ABR	254	56,70%	43,30%	Reclamações
MAI	212	38,68%	61,32%	Reclamações
JUN	262	51,15%	48,85%	Reclamações
TOTAL	1.552			

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Ao que relata De Souza e colaboradores (2010), é de acordo com os tipos de demandas protocoladas na Ouvidoria Geral que se percebe como são os tipos de demandas evidenciadas e necessitadas pelos requerentes. Ainda, são dados que são utilizados para que seja realizado um planejamento estratégico quanto à assistência fornecida aos usuários.

Em **janeiro de 2017** foram registradas 260 manifestações feitas via sistema online (41,92%), seguida de 37,31% via 0800, 20,01% através do e-mail e 0,76% em forma presencial. A tipologia predominante foi reclamações com 60,38% dos registros. Os pedidos de informações 13,84% e solicitações corresponderam a 11,93%. As denúncias corresponderam a 10,77% dos registros; os elogios a 1,54% e as sugestões a 1,54%.

O relatório apresenta que das 260 demandas registradas 37,30% foram respondidas 97 (noventa e sete) em números absolutos, já o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 62,70%, 163 em números absolutos.

Para Silva, Pedroso e Zucchi (2014), as manifestações são primeiramente acolhidas e logo encaminhadas aos técnicos responsáveis para apuração, bem como realizada análise da resposta encaminhada pela equipe, além do mais, é avaliado o retorno e se medidas foram tomadas em relação à queixa. A forma de registro informatizada gera agilidade ao processo e análise, bem como na resposta elaborada ao cidadão.

As pastas mais acionadas foram a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 76 manifestações, o Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação com 55 e a Saúde com 45 manifestações. Neste sentido, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral, Fundação Cultural de Palmas e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural.

Em relação aos pedidos de informação, dos 36, 18 deles foram respondidos, destes, 10 foram respondidos pela da Secretaria de Finanças; 3 pela Ouvidoria Geral; 2 respondidos pela Fundação Cultural; 2 respondidos pela Secretaria de Educação e 1 Secretaria de Agricultura.

É ressaltado por Mario, Sousa e Moretti (2007), em consonância com os pensamentos de Lyra (2004) que para o bom funcionamento e agilidade nas respostas, é necessário estar assegurado em lei um prazo para resposta à Ouvidoria, do contrário incorreria em processo administrativo, bem como é importante assegurar o sigilo do requerente em casos que possa ter algum prejuízo. Demonstra, portanto, que a Ouvidoria possui alto poder em acúmulo de informações e como trabalhará nelas. Sobre os assuntos mais recorrentes nas manifestações foram Fiscalização Urbana com 35 demandas, Atendimento Público com 31 e Limpeza urbana com 17.

Em **fevereiro de 2017** foram registradas 238 manifestações na Ouvidoria Geral. As reclamações tiveram 55,04% do total de registros. Os pedidos de informações 12,60% e solicitações corresponderam a 11,34%. As denúncias corresponderam a 18,90% dos registros; os elogios a 0,85% e as sugestões a 1,27%.

Acerca dos canais de atendimento, o sistema online apresentou-se como o mais utilizado com 50,84% das demandas recebidas, logo depois o 0800 com 36,13%, o e-mail com 10,93% e o presencial com 2,10%.

Bandeira e colaboradores (2014) descreve que os canais da Ouvidoria auxiliam no aprimoramento e aperfeiçoamento da gestão pública como meio existente entre esta e a sociedade, propiciado que o cidadão participe e fiscalize a qualidade dos serviços prestados.

Sobre a taxa de resposta, em fevereiro teve-se 38,65% foram respondidas 92 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 61,35%, 146 em números absolutos.

Quanto às pastas mais acionadas se teve: 62 manifestações para a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte, 41 para o Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação e 38 demandas para a Secretaria Municipal de Saúde.

Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral, Fundação Cultural de Palmas e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural.

Os assuntos mais utilizados foram Atendimento ao público com 32 demandas, Fiscalização urbana com 15 e Gestão de pessoal e Transporte coletivo, com 10, respectivamente.

De acordo Silva (2019) é através do levantamento dos assuntos e informações solicitadas pelos cidadãos que há como se identificar as reais necessidades da sociedade, os problemas apontados, bem como quais são mudanças que serão necessárias, garantindo assim um papel atuante da comunidade quanto ao desenvolvimento das políticas administrativas.

Em relação aos pedidos de informação, foram 30 em fevereiro, sendo que, 17 foram respondidos, destes. Destes, 8 pela da Secretaria de Finanças; 4 pela Ouvidoria Geral; 2 Secretaria Municipal de Saúde; 1 pela Fundação de Meio Ambiente e 1 pela Secretaria da Educação.

Em **março de 2017** foram 326 manifestações das quais 56,74% das demandas recebidas via sistema online, 28,22% pelo 0800, 14,42% pelo e-mail e 0,62% via presencial.

Novamente as reclamações foram predominantes, seguidas de pedidos de informações 15,03% e solicitações corresponderam a 14,72%. As denúncias corresponderam a 15,03% dos registros; os elogios a 0,61% e as sugestões a 2,46%.

A taxa de resposta foi de 55,53%, sendo 181 manifestações em números absolutos. Já as não respondidas foi de 44,47%, correspondente a 145 (cento e quarenta e cinco) em números absolutos.

É através da Lei de Acesso à Informação que garante o direito de resposta e que a Ouvidoria obtém ainda maior importância por promover acesso e participação da população, seja por meio de transparência passiva, requisitado ou via divulgação de ofício, que é a transparência ativa (SILVA, 2019).

Os órgãos mais acionados foram: Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 64 demandas, Secretaria de Saúde com 55 e a de Secretaria de Finanças com 54. Dos órgãos que alcançaram 100% de respostas foram a Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral; Fundação Cultural de Palmas e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social; Secretaria de Desenvolvimento e Emprego; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria de Desenvolvimento Rural; Procuradoria-Geral do Município; Banco do Povo; Agência de Turismo; Secretaria de Habitação.

Acerca dos 49 pedidos de informação em março, 37 foram respondidos. Sendo: 23 pela da Secretaria de Finanças; 7 pela Ouvidoria Geral; 02 pela Fundação de Meio Ambiente; 02 pela Fundação Cultural de Palmas; 02 pela Secretaria da Educação e 01 pela Secretaria de Transparência e Controle Interno.

Os principais assuntos do mês foram Atendimento ao público com 45 demandas, Fiscalização urbana com 44 e Gestão de pessoal com 37 manifestações.

No mês de **abril de 2017** foram registradas 254 manifestações. As reclamações tiveram o índice de 56,30% do total de registros. Logo após, foram os pedidos de informações com 15,35% e solicitações corresponderam a 13,78%. As denúncias corresponderam a 9,05% dos registros; os elogios a 2,76% e as sugestões a 2,76%.

Novamente, o sistema online foi o mais utilizado com 51,18% das demandas recebidas, depois o 0800 com 35,82%, o e-mail com 11,82% e a forma presencial com 1,18%.

Segundo Mateus (2013), o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) exerce um papel estratégico de forte interação aos ambientes externos e internos, entendido como núcleo contribuidor da imagem do órgão.

Já as pastas que receberam o maior número de manifestações foram a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 51 registros, a Ouvidoria Geral de Palmas com 42 e a Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 41 demandas.

Em relação à taxa de resposta, das 254 demandas registradas e encaminhadas no mês de abril, 56,70% foram respondidas 144 em números absolutos. Já as não respondidas correspondem a 43,30%, ou seja, 110 em números absolutos.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram: Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social; Procuradoria-Geral do Município; Gabinete do Prefeito; Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia; PREVIPALMAS; Secretaria de Governo.

Sobre os pedidos de informações, dos 39 no mês de abril, 27 foram respondidos, destes, sendo: 15 pela da Secretaria de Finanças; 8 pela Ouvidoria Geral; 2 Gabinete do Prefeito; 01 pela Procuradoria Geral do Município e 01 pela Secretaria de Saúde.

Ao se tratar de transparência Passiva, relatada por Lopes e Assumpção (2013), é iniciado quando o requerente faz sua solicitação de informação através do Portal, em seguida é gerado um e-mail que valida o requerimento com o objetivo de assegurar o pedido, gerando um protocolo e um prazo para resposta.

Os principais assuntos das demandas do mês foram: Fiscalização urbana com 47 manifestações, Atendimento ao público com 44 e Impostos e taxas com 25 demandas.

Em **maio de 2017** foram registradas 212 manifestações. Neste mês o canal 0800 recebeu 45,28% das demandas recebidas. O canal online recebeu 30,66%, seguido do e-mail com 22,64% e a forma presencial teve 1,42%.

Novamente, as reclamações lideraram a lista das principais manifestações com 66,97% do total de registros. Os pedidos de informações 8,96% e solicitações corresponderam a 10,38%. As denúncias corresponderam a 10,85% dos registros; os elogios a 1,42% e as sugestões a 1,42%.

À luz dos pensamentos Mario, Sousa e Moretti (2007), o cidadão quando solicita os serviços prestados pela Ouvidoria já o faz quando está esgotado, dessa forma, justifica-se então a quantidade maior de reclamações que são protocoladas no sistema, assim, após a busca pelos caminhos necessários e não resolvidos, é depositado na Instituição esperança em seu atendimento, que muitas vezes não é esclarecido pelo órgão requerido.

A Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte recebeu 53 demandas, a Secretaria de Saúde teve 49 e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais recebeu 40 manifestações. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social; Secretaria de Desenvolvimento e Emprego; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria de Transparência e Controle Interno; Agência de Turismo; Fundação da Juventude; Gabinete do Prefeito e Secretaria de Habitação.

O relatório demonstrou que das 212 manifestações recebidas, 38,68% foram respondidas 82 em números absolutos e 61,32%, 130 em números absolutos, não foram respondidas.

Saraiva e Capelão (2000) relatam que o quando se foca nas necessidades do cidadão, evita-se o “engessamento organizacional”, sendo aquelas responsáveis pela sensibilização das organizações ao meio externo, viabilizando assim a capacidade de mudanças.

Em relação aos 21 pedidos de informações, 15 foram respondidos, sendo: 07 pela da Secretaria de Finanças; 05 pela Ouvidoria Geral; 01 Secretaria de Desenvolvimento e Emprego; 01 Secretaria de Saúde; 01 Fundação Municipal de Esporte e Lazer.

Os assuntos predominantes em maio foram a Fiscalização urbana com 33, o Atendimento ao público com 29 e o Acesso à informação com 11 demandas.

Em **junho de 2017** foi registrado um total de 262 manifestações recebidas através desta Ouvidoria Geral. A tipologia predominante foi a reclamação com 49,62%, depois os pedidos de informações 17,94 e solicitações corresponderam a 11,07%. As denúncias corresponderam a 18,32% dos registros, os elogios a 1,91% e as sugestões a 1,15%.

Para Alves (2014), quando são analisadas por parte da Instituição as manifestações recebidas, norteiam o responsável do órgão acerca dos problemas existentes, induzindo assim mudanças estruturais e melhorias.

Os canais online receberam 61,07% das demandas, o 0800 com 32,06%, o e-mail teve 5,73% e a forma presencial 1,15%.

A Secretaria de Saúde recebeu 59 demandas, o maior registros, logo depois a Secretaria de Finanças com 51 e a Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 48 demandas. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia; Fundação Cultural de Palmas; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural; Procuradoria Geral do Município; Fundação Municipal de Esporte e Lazer e Secretaria de Habitação.

Lopes e Assumpção (2013) relatam que o acesso simplificado à Informação possibilita ao cidadão formas de facilitação em não obter tanta burocracia quanto à prestação dos serviços públicos, o que gera celeridade na sua requisição e facilitamento do encaminhamento ao órgão responsável.

Dos 47 pedidos de informações, 37 foram respondidos. Sendo: 23 pela da Secretaria de Finanças; 05 pela Ouvidoria Geral; 03 Secretaria Municipal da Educação; 02 Secretaria de Habitação; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento e Emprego; 01 pela Secretaria de Saúde; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais; 01 pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, Trânsito e Transporte.

Das 262 manifestações recebidas, 51,15% foram respondidas 134 em números absolutos e 48,85%, 128 em números absolutos, não obtiveram resposta.

Os assuntos mais recorrentes foram o Atendimento ao público que recebeu 46 demandas, Nota quente com 36 e, Fiscalização urbana com 31 registros.

Para ampliar o entendimento acerca das demandas recebidas pela Ouvidoria, Sales (2010) afirma que o ouvidor dentro da organização possui um papel estratégico: buscar a racionalidade. Deve entender o olhar de quem usa o serviço, vendo a instituição pelo lado de fora, e internamente, conseguir interagir com a instituição.

As demandas exercem o compartilhamento de informações necessárias para registrar ações baseadas nos dados a seguir:

Tabela 5 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2017

2017	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JUL	285	61,05%	30,18%	Reclamações
AGO	408	57,84%	31,61%	Reclamações
SET	284	42,96%	52,47%	Reclamações
OUT	284	42,96%	52,47%	Reclamações
NOV	340	53,82%	42,35%	Reclamações
DEZ	283	46,64%	50,88%	Reclamações
TOTAL	1.884			

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Ainda de acordo com os autores Peixoto e colaboradores (2013), a importância da avaliação por parte da Ouvidoria está na capacidade que essa Instituição possui em apreender novos contextos em relação à efetividade das respostas das demandas dos requerentes.

Em **julho de 2017** houve um total de 285 manifestações recebidas através da Ouvidoria Geral. O canal online recebeu o maior número de demandas com 74,39%, o 0800 recebeu 18,25%, o e-mail teve 5,96% e o presencial 1,40%.

A tipologia mais registrada foi reclamações com 43,51% do total de registros. Os pedidos de informações 25,26 e solicitações corresponderam a 18,25%. As denúncias corresponderam a 8,77% dos registros; os elogios a 1,40% e as sugestões a 2,81%.

As pastas mais acionadas foram a Secretaria de Finanças com 88 demandas, seguida da Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte com 54 e a Ouvidoria Geral de Palmas que teve 41 registros.

Das 285 demandas registradas e encaminhadas no mês de julho, 61,05% foram respondidas 174 em números absolutos e o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 30,18%, 86 em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 25 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 8,77%.

No que se refere ao contexto do papel da Ouvidoria como mediador entre o cidadão e órgãos públicos, Alves (2014) reitera que a Instituição exerce importante papel na verificação quanto à qualidade dos serviços públicos prestados, bem como através dessas manifestações sociais propiciar melhorias.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Fundação Cultural de Palmas; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria da Educação; Agência de Turismo; Casa Civil; Subprefeitura; Fundação Municipal de Meio ambiente e Secretaria de Transparência e Controle Interno.

A respeito dos assuntos mais recorrentes esses foram: Nota quente com 65 demandas, Fiscalização Urbana com 29 e Acesso à informação com 25 registros.

Dos 72 pedidos de informações, 60 foram respondidos. Sendo: 46 pela da Secretaria de Finanças; 05 pela Ouvidoria Geral; 05 pela Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Humano; 01 Secretaria Municipal da Educação; 01 Secretaria de Transparência e Controle Interno; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Social; 01 pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, Trânsito e Transporte.

No que tange aos pedidos de informações, Silva (2019) dispensa que é direito do cidadão, além de ser uma forma de que esse obtém conhecimento das atividades desenvolvidas pela gestão pública, abrangendo assim maior participação popular nas decisões governamentais.

Em **agosto de 2017** foi registrado um total de 408 manifestações, das quais, 64,95% das demandas recebidas foram via canal online. O 0800 recebeu 24,75%, o e-mail 9,07%, e a forma presencial 1,23% das demandas.

Coelho e colaboradores (2016) relata o sistema online e sites de reclamação são alternativas eficazes quanto o intermédio nas relações de consumo. Descreve ainda sobre o novo tipo de consumidor que está migrando para um ambiente totalmente informatizado.

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações com 51,23% do total de registros. Os pedidos de informações 25,49% e solicitações corresponderam a 9,07%. As denúncias corresponderam a 11,03% dos registros; os elogios a 0,73% e as sugestões a 2,45%.

As pastas que mais receberam demandas foram a Secretaria de Finanças com 104, a Ouvidoria Geral de Palmas e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária com 53 demandas, respectivamente.

Das 408 demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto, 57,84% foram respondidas 236 em números absolutos. Já as não respondidas foram 31,61%, 129 em números absolutos. E 43 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 10,55%.

Ainda relatam Bandeira e colaboradores (2014), que a Ouvidoria é um canal de comunicação entre a sociedade e as gestões de instâncias diversas, onde o cidadão é levado a participar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos como meio de controle social e aperfeiçoamento gradual do sistema.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Habitação; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Fundação de Meio Ambiente e PREVIPALMAS.

Sobre os pedidos de informação, dos 104 no mês de agosto, 86 foram respondidos. Sendo: 62 pela da Secretaria de Finanças; 06 pela Secretaria de Saúde; 05 pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos; 05 pela Ouvidoria Geral; 03 da Secretaria de Habitação; 03 da Secretaria Municipal da Educação; 01 pela Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Humano; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Social.

Quanto às solicitações de informações, direito esse difuso pertencente à toda coletividade, de acordo com Lopes e Assumpção (2013), quanto mais esse direito é

acessado, mais a sociedade possui benefícios através do controle social quanto ao monitoramento das decisões e ações dos órgãos públicos, dificultando assim o abuso de poder e o facilitamento dos interesses pessoais.

Os assuntos predominantes foram a Nota quente com 74 demandas, Atendimento ao Público com 48 e Fiscalização Urbana com 34 manifestações.

Em **setembro de 2017** houve 284 manifestações. As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações com 45,77% do total de registros. Os pedidos de informações 18,66% e solicitações corresponderam a 10,56%. As denúncias corresponderam a 17,96% dos registros; os elogios a 2,82% e as sugestões a 4,23%. O canal online recebeu 67,26% das demandas. O 0800 teve 23,24%, o e-mail com 8,10% e presencial com 1,4% das demandas.

Rímoli e Melo (2018), narram que a maneira positiva do recebimento da reclamação interfere na imagem positiva da organização, o que gera diversos benefícios, no entanto, o mau gerenciamento pode gerar impactos negativos à reputação.

As pastas que mais receberam demandas foram a Secretaria da Saúde com 48, a Secretaria de Finanças com 47 e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais recebeu 40 manifestações.

Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram Ouvidoria Geral, Secretaria de Finanças, Fundação Municipal de Esporte e Laser, Secretaria de Desenvolvimento Rural, Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas e Secretaria de Habitação.

Quanto ao nível de resposta, preceitua Sales (2010) que o Ouvidor/ Ouvidoria deve oferecer um retorno satisfatório ao reclamante, no entanto deve vencer os obstáculos de cunho operacional, administrativo e pessoal, ou seja, não medir esforços para que sane o problema do cidadão e obtenha em tempo hábil resposta à requisição.

O relatório apresentou ainda que das 284 demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, 42,96% foram respondidas 122 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 52,47%, 149 em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 13

demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 4,58%.

No mês de setembro, dos 53 pedidos de informações, 36 foram respondidos. Sendo: 27 pela da Secretaria de Finanças; 04 pela Ouvidoria Geral; 02 da Secretaria Municipal da Educação; 01 pela Secretaria de Habitação; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano, 01 Regularização Fundiária e Serviços Regionais.

Os assuntos mais recorrentes foram Atendimento ao público com 50 demandas, Nota quente recebeu 34 e Gestão escolar com 26 manifestações.

Em **outubro de 2017** houve 284 manifestações, das quais 67,26% das demandas recebidas foram pelo canal online, seguido de 23,24% do canal 0800. As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações, com 45,77% do total de registros. Os pedidos de informações 18,66% e solicitações corresponderam a 10,56%. As denúncias corresponderam a 17,96% dos registros; os elogios a 2,82% e as sugestões a 4,23%.

No que refere aos tipos de canais utilizados, para Rímoli e Melo (2018), número de reclamações através do sistema online tem ganhado espaço, o ambiente virtual tem recebido grande destaque e demonstrado sua importância.

As pastas com mais demandas foram a Secretaria da Saúde com 48 manifestações, a Secretaria de Finanças com 47 e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 40. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria de Desenvolvimento Rural; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas e Secretaria de Habitação.

Sobre a taxa de resposta, das 284 (duzentos e oitenta e quatro) demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, 42,96% foram respondidas 122 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 52,47%, 149 em números absolutos. 13 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 4,58%.

Nessa acepção, de acordo com DE MORAIS SALES (2010), cabe ao ouvidor tentar solucionar ou dar respostas às queixas com eficiência e brevidade, seja no atendimento pessoal ou através de outros meios procurados pelos usuário, para isso

portanto, é necessário que não existam obstáculos de cunho administrativo, pessoal ou social.

Dos 53 pedidos de informações, 36 foram respondidos. Sendo: 27 pela da Secretaria de Finanças; 04 pela Ouvidoria Geral; 02 Secretaria Municipal da Educação; 01 pela Secretaria de Habitação; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano, 01 (um) Regularização Fundiária e Serviços Regionais.

As demandas com assuntos recorrentes foram: atendimento ao público, nota quente, gestão escolar com 50, 34 e 26 manifestações, respectivamente.

Em **novembro de 2017** foram registradas um total de 340 (trezentos e quarenta) manifestações recebidas através desta Ouvidoria Geral. Sendo que, 54,41% das demandas recebidas foram pelo canal online. 39,415 pelo 0800, 55 pelo e-mail e 1,18% via presencial.

Para Alves (2014), cabe à Ouvidoria manter o canal de solicitações aberto a fim de atender as demandas e interesses da sociedade no que se refere aos serviços públicos prestados, garantindo melhoria na gestão e cidadania. Assegura ainda ao usuário que a sua solicitação seja tratada pela administração pública, o mantendo atualizado sobre a resolução de sua demanda e encaminhamento ao órgão competente.

Quanto a tipologia das manifestações, as reclamações receberam 54,70% do total de registros. Os pedidos de informações 16,77% e solicitações corresponderam a 12,35%. As denúncias corresponderam a 13,52% dos registros; os elogios a 1,48% e as sugestões a 1,18%.

O relatório aponta que, as pastas que mais receberam demandas foram a Secretaria da Saúde com 70 manifestações, a Secretaria de Finanças com 64 e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais que recebeu 53 demandas.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Habitação; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas; Instituto de Previdência do Município de Palmas – PREVIPALMAS; Casa Civil; Agência de Turismo e Fundação Cultural de Palmas.

Sobre a taxa de resposta observou-se que, das 340 demandas registradas e encaminhadas no mês de novembro, 53,82% foram respondidas 183 em números absolutos. Por conseguinte, o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 42,35%, 144 em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 13 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 3,83%.

Em relação aos 07 pedidos de acesso às informações, 04 foram respondidos. Sendo, 02 pela Secretaria de Saúde; 01 pela Ouvidoria Geral; 01 Secretaria de Desenvolvimento Social. Os assuntos predominantes foram: Nota quente com 49 demandas, Atendimento ao público com 41 e Fiscalização urbana que obteve 33 manifestações.

Quanto à reforma administrativa, acerca do princípio da participação do usuário, Cardoso (2010), relata que essa ampara meios de comunicação entre o usuário e a gestão pública, nesse ângulo relata que a sociedade busca meios de ampliar a sua forma de participação na construção de um ambiente mais democrático, percebe-se então a importância da Ouvidoria em seu papel de garantir um relacionamento cada vez mais estreito entre a administração pública e o cidadão, com isso, ao ampliar a participação social, garante maior base na democracia participativa.

Em **dezembro de 2017** foi registrado um total de 283 manifestações recebidas através da Ouvidoria Geral. O canal online desta Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 59,01% das demandas recebidas. Seguido do canal 0800 com 34,62%, o e-mail com 6% e a forma presencial com 0,37%.

Ao que relata Bandeira e colaboradores (2014), é importante o reconhecimento quanto ao perfil do usuário dos serviços da Ouvidoria, pois é a partir da manifestação desse que é buscado melhoria na prestação dos serviços públicos.

A tipologia mais recorrente foram as reclamações com 54,07% do total de registros. Os pedidos de informações 19,09% e solicitações corresponderam a 12,37%. As denúncias corresponderam a 13,07% dos registros; os elogios a 0,70% e as sugestões a 0,70%.

Os órgãos mais demandados foram a Secretaria de Finanças com 54 manifestações, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e a Secretaria da Saúde com 50 respectivamente.

Das demandas recebidas pela Ouvidoria, relata Alves (2014), correlacionando com o que é preceituado pela Ouvidoria Geral da União, são ainda deveres dessa Instituição quanto ao recebimento das solicitações dos cidadãos a busca pela interpretação e soluções dessas. Destaca uma das principais atribuições da Ouvidoria que, através de sua função de interlocução, o objetivo de melhorar o processo da prestação dos serviços.

As pastas que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Finanças; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas; Secretaria de Habitação e Subprefeitura da Região Sul.

Sobre a taxa de resposta os dados apontam que das 283 demandas registradas e encaminhadas no mês de dezembro, 46,64% foram respondidas 132 em números absolutos. Já o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 50,88%, 144 em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 7 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 2,47%.

Em relação aos pedidos de acesso a informações foram somente 2. Sendo que, um foi respondido pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos.

Os assuntos predominantes nas demandas foram: Nota quente com 42 demandas, Atendimento ao público com 36 e Fiscalização urbana com 23 manifestações.

Apesar de sua pouca autonomia, de acordo com Cardoso (2010), a Ouvidoria tem ganhado espaço através de seu papel inovador de gestão, bem como a garantia da participação social. O papel do *ombudsman* de mediar a relação existente entre sociedade e órgão público garante a plena cidadania, bem como a sua construção, ampliando a inclusão social, a igualdade de direitos e oportunidades.

5.4 Demandas na Ouvidoria em 2018

As demandas conflituosas, quase sempre tomadas como algo negativo, são entendidas pela Ouvidoria através da mediação como algo positivo – e sua boa administração representa o caminho para o entendimento e para a harmonia entre as partes. Nesse aspecto, Sales (2010) aborda que o mediador escute mais do que fale, possibilitando um sentimento de conforto e confiança para que dessa maneira o conflito real seja descoberto.

Nesse sentido, as demandas na Ouvidoria de Palmas ascenderam, como se percebe:

Tabela 6 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 1º semestre de 2018

2018	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JAN	403	58,31%	36,72%	Reclamações
FEV	435	77,93%	17,47%	Reclamações
MAR	470	69,15%	27,24%	Reclamações
ABR	350	66,57%	33,71%	Reclamações
MAI	347	53,02%	41,50%	Reclamações
JUN	253	56,91%	39,92%	Reclamações
TOTAL	2.258			

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Conforme pressuposto por De Matos Abrantes e colaboradores (2017), quando as demandas atendidas através do canal da Ouvidoria, que atua como um canal de escuta, medem-se a qualidade na prestação dos serviços públicos em cada município, sejam elas sugestões, elogios ou reclamações.

Em **janeiro de 2018** foram registradas 403 manifestações. As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações com 44,42% do total de registros. Os pedidos de informações 19,10% e solicitações corresponderam a 19,60%. As denúncias corresponderam a 12,90% dos registros; os elogios a 1,25% e as sugestões a 2,73%.

Para Rímolo e Melo (2018), as mídias sociais tornam as atividades mais simples, como de reclamação, até mesmo para aqueles que são leigos nesse ramo, além do mais, através dessas a visualização e troca torna-se mais rápida e ampla.

O canal da Ouvidoria que mais recebeu demandas foi o online com 62,78% das demandas recebidas. O 0800 recebeu 29,52% das demandas, o e-mail 6,45% e o meio presencial teve 1,25%.

A pasta com maior número de demanda foi a Secretaria de Finanças com 96 manifestações; a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 44 e a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos com 56 manifestações.

Trombka (2004) assevera que, especialmente nos últimos dez anos, ocorreu uma grande disseminação das ouvidorias nos órgãos públicos. No entanto, diferente dos modelos clássicos, no Brasil optou-se por uma ação descentralizada, órgão por órgão, deste mecanismo de controle. Desta feita, a instituição “ombudsman”, na forma brasileira de funcionar, atua como uma instância de controle interno da administração pública em suas variadas figuras. Podemos encontrar estruturas de representação do cidadão nos três poderes da República e nas diversas esferas de poder. Ainda que com uma proposta ampla de defesa da cidadania, na prática as ouvidorias, por vezes, tem tido um papel limitado baseando seu trabalho no estabelecimento de um canal formal de informações e na garantia de tramitação da manifestação do cidadão.

Sobre a taxa de resposta, 58,31% demandas foram respondidas que corresponde a 235 em números absolutos. Sendo que, 36,72%, correspondente a 148 em números absolutos não foram respondidas e 4,97%, sendo 20 demandas em números absolutos, foram de demandas improcedentes.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Finanças; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas; Secretaria de Habitação e Subprefeitura da Região Sul.

Acerca dos pedidos de informações, em janeiro, foram dois pedidos: um foi respondido pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos e outro pedido de acesso à informação tramitado no órgão acionado, cujo prazo encontra-se extrapolado.

A respeito dos principais assuntos, eles foram: Fiscalização urbana com 38 demandas, Atendimento ao público com 35 e Impostos e taxas com 32 manifestações.

Para Cardoso (2010), é indispensável a valorização da ética na administração pública para a concretização e efetivação das prerrogativas constitucionais que viabilizam as políticas públicas.

Em **fevereiro de 2018** foram registradas 435 manifestações pela Ouvidoria Geral. O canal que mais recebeu foi o online com 71,95% das demandas recebidas. Seguida do 0800 com 20,46%, do e-mail com 7,36% e o presencial com 0,23%.

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos palmenses, com 50,11% do total de registros. Os pedidos de informações 23,45% e solicitações corresponderam a 14,49%. As denúncias corresponderam a 9,66% dos registros; os elogios a 0,46% e as sugestões a 1,83%.

De acordo com Cavalcante (2014), o trabalho da Ouvidoria possui as etapas: recebimento e observação dos processos e documentos; análise do teor da solicitação, incluindo se ocorre necessidade de sigilo e identificar o órgão que deverá ser encaminhado; encaminhamento após a análise e verificado se possui informações suficientes; acompanhamento de todo o trâmite da solicitação com o intuito de resposta tempestivamente (caso seja insuficiente a Instituição procura imediatamente o órgão responsável para mais esclarecimentos); resposta ao cidadão e encerramento da manifestação após resposta satisfatória.

Os órgãos que mais tiveram demandas foram a Secretaria de Finanças com 128 demandas, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 60 e a Secretaria da Educação com 45 manifestações.

Das 435 demandas registradas e encaminhadas no mês de fevereiro, 77,93% foram respondidas 339 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 17,47%, 76 em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 20 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 4,60%.

As soluções coletivas, para Lyra (2000) estimulam o cidadão quanto o seu interesse na participação enquanto protagonista de mudanças e ao bom andamento do serviço público.

As pastas que alcançaram 100% de resposta foram Secretaria de Finanças, Ouvidoria Geral, Casa Civil, Secretaria de Desenvolvimento Social, Agência de Turismo, Secretaria de Habitação, Fundação Cultural de Palmas, Fundação de Esporte e Lazer, Secretaria de Desenvolvimento Rural, Secretaria de Comunicação e Secretaria Extraordinária de Projetos e Capacitação de Recursos e Energia Sustentáveis.

O relatório destaca que em fevereiro foi disponibilizada a forma online no Portal da Transparência visando fomentar o direito dos cidadãos às informações. Assim, a Ouvidoria melhorou a operação para o cidadão registrar a demanda. Neste mês os 9 pedidos de informação foram respondidos.

Os assuntos predominantes foram Fiscalização urbana com 61 demandas, Atendimento ao público com 37 e Impostos e taxas com 30 manifestações.

Em **março de 2018** foram registradas 470 manifestações. O canal online recebeu 67,24 % das demandas recebidas, o 0800 recebeu 24,26%, o e-mail teve 7,23% e o presencial com 1,27%. As reclamações tiveram 45,32% do total de registros. Os pedidos de informações 22,55% e solicitações corresponderam a 14,89%. As denúncias corresponderam a 14,05% dos registros; os elogios a 1,28 % e as sugestões a 1,91%.

À ideia de Peixoto, Marsiglia e Morrone (2013) as reclamações retratam sobre o nível de insatisfação do usuário do serviço e devem ser tratadas com cautela.

Sobre a taxa de resposta, das 470 manifestações, 69,15% foram respondidas, 325 em números absolutos. Já o percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 27,24%, 128 em números absolutos. E 17 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 3,61%.

As pastas com maior número de demandas foram a Secretaria de Finanças com 134, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e a Secretaria da Saúde com 58 demandas cada uma.

Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Finanças; Ouvidoria Geral; Casa Civil; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Habitação; Fundação Cultural de Palmas; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas e Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia.

Acerca dos pedidos de informações, dos 10 recebidos, somente dois não foram respondidos pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos e Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana.

Já os assuntos predominantes foram: Taxas e impostos com 79, Fiscalização urbana com 43 e Atendimento ao público com 42 demandas.

Em **abril de 2018** foram registradas 350 manifestações. Sendo que 51,14% do total de registros foram reclamações. As denúncias corresponderam a 17,14% dos registros; os elogios a 2,58 % e as sugestões a 2,58%. Os pedidos de informações 10,85% e solicitações corresponderam a 15,71%. O canal mais utilizado foi o online com 56,29% das demandas, seguido do 0800 com 37,71%, o e-mail com 5,42% e o presencial com 0,58%.

As pastas que mais tiveram demandas foram a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 70 manifestações, a Secretaria da Saúde com 58 e a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos com 40.

Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Finanças Ouvidoria Geral; Casa Civil; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Habitação; Fundação da Juventude; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas e Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia; Banco do Povo e Agência de Turismo.

Para Cardoso (2010), a Instituição deve possuir uma gestão competente de informações, a elaboração de relatórios garantirá transparência e apreciação qualitativa dessas informações. O bom atendimento e observação das necessidades individuais e coletivas ressalta o objetivo em se obter mais justiça e igualdade na sociedade.

Das 350 demandas registradas e encaminhadas no mês de abril, 66,57% foram respondidas, 226 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 33,71%, 118 em números absolutos. E 07 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 2%.

Dos cinco pedidos de acesso à informação, 2 não foram respondidos pelas Secretarias sendo estas: Secretaria de Finanças e Secretaria de Habitação.

Sobre os assuntos predominantes nas demandas, neste mês foram o Atendimento ao público com 50 manifestações, Fiscalização urbana com 47 e Limpeza urbana com 15 demandas.

Segundo Cavalcante (2014), quando o cidadão obtém resposta da sua solicitação representa a eficácia e efetividade do serviço prestado pelas Ouvidorias, sendo esses instrumentos que viabilizam a elaboração de ordem jurídica legítima além da participação social das decisões.

Em **maio de 2018** foram registradas 347 manifestações. O canal online recebeu 59,95% das demandas recebidas. O 0800 apresentou 31,12% das demandas, o e-mail teve 8,35% e a forma presencial com 0,58%.

As reclamações correspondem a 60,51% do total de registros. Os pedidos de informações 13,54% e solicitações corresponderam a 11,52%. As denúncias corresponderam a 12,27% dos registros; os elogios a 0,30 % e as sugestões a 1,16%.

No que escreveu Cubas (2013), as atividades da Ouvidoria consistem em primeiramente no recebimento das demandas ou queixas protocoladas. Trata-se de um canal de atendimento presencial, via correios eletrônicos, cartas, faz com o intuito de ouvir o público, possibilitando também a este o anonimato.

Os órgãos mais acionados foram a Secretaria da Saúde com 90 demandas; a Secretaria de Desenvolvimento Urbano; Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 69 e a Secretaria de Finanças com 36 manifestações. As pastas que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Finanças Ouvidoria Geral; Casa Civil; Fundação Cultural; Secretaria de Desenvolvimento Social; Agência de Regulação; Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Fundação Municipal de Esporte e Lazer e Secretaria de Desenvolvimento Rural.

No tocante à qualidade dos serviços públicos prestados, à racionalização dos recursos e a transparência, Cyrillo (2015), retrata sobre a implementação de meios que modernizem a máquina administrativa, lançando um olhar quanto ao papel relevante desempenhado pela Ouvidoria.

Sobre a taxa de resposta, o relatório aponta que das 347 demandas registradas e encaminhadas no mês de maio, 53,02% foram respondidas, 184 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de

41,50%, 144 em números absolutos. E 19 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 5,48%.

A respeito dos 09 pedidos de acesso à informação, 03 (três) foram respondidos, sendo estes pela Secretaria: Secretaria de Saúde. Já em relação aos assuntos predominante teve-se: Atendimento ao público com 49 demandas, Fiscalização urbana com 48 e Consultas e exames que obteve 23 manifestações.

Para Trombka (2004), a atividade reguladora desempenhado pela Ouvidoria protege os cidadãos contra o abuso do poder estatal, reservando o direito defensivo ao cidadão.

Em **junho de 2018** foi recebido 253 manifestações pela Ouvidoria Geral, sendo que 52,96% do total de registros são de reclamações. Os pedidos de informações 15,41% e solicitações corresponderam a 14,22%. As denúncias corresponderam a 14,22% dos registros; os elogios a 1,20 % e as sugestões a 1,99%. Já o canal mais utilizado pelos cidadãos foi o online com 64,42% das demandas recebidas, logo depois, foi o 0800 com 21,73%, o e-mail com 13,04% e o presencial com 0,81%.

Os órgãos mais acionados foram: Secretaria da Saúde, Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana e Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais com 55, 40 e 39 demandas, respectivamente. As pastas que alcançaram 100% de resposta foram Secretaria da Educação; Ouvidoria Geral; Casa Civil; Fundação Cultural; Secretaria de Desenvolvimento Social; Procuradoria Geral; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Fundação da Juventude; Secretaria de Desenvolvimento Rural e Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia.

Das 253 demandas registradas e encaminhadas no mês de junho, 56,91% foram respondidas, 144 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 39,92%, 101 em números absolutos. E 8 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 3,17%.

Dos 17 pedidos de acesso à informação, 12 foram respondidos, sendo estes pela Secretaria: Secretaria de Saúde; Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano; Ouvidoria Geral; Secretaria de

Finanças; Procuradoria Geral. Sobre os principais assuntos das demandas recebidas pela Ouvidoria foram Atendimento ao público, Fiscalização urbana e Consultas e exames com 36, 21 e 19 demandas, respectivamente.

Segundo Sales (2010), o compromisso que está no fundamento da Mediação se insere no objetivo precípua da Ouvidoria, haja vista que a finalidade é sanar uma demanda, de maneira que as partes envolvidas encontrem uma solução satisfatória para o litígio.

Para tanto, a Ouvidoria deve desempenhar esse papel, dentre as quais mostradas na Tabela a seguir:

Tabela 7 - Demandas da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no 2º semestre de 2018

2018	Nº Demandas	Respondidas	Não respondidas	Tipologia mais registrada
JUL	315	64,76%	31,74%	Reclamações
AGO	371	57,95%	35,57%	Reclamações
SET	284	42,96%	52,47%	Reclamações
OUT	313	58,14%	36,74%	Reclamações
NOV	380	63,68%	29,21%	Reclamações
DEZ	270	58,89%	34,82%	Reclamações
TOTAL	1.933			

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

A importância da existência de uma gestão democrática participativa é realizada através da melhoria da prestação dos serviços públicos, isso através do papel da Ouvidoria em realizar um levantamento e análise das demandas protocoladas pelo seu espaço (THEOPHILO; ALVES, 2013).

Em **julho de 2018** foram registradas 315 manifestações. O canal online da Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 48,88% das demandas recebidas, seguido do 0800 com 41,58%, do e-mail com 8,58% e a forma presencial com 0,96%.

Ainda preceitua Cyrillo (2015) que as Ouvidorias contemplam novos modelos de gestão, ou seja, visa o controle governamental através da transparência exigida

pela Legislação. Essa prestação de serviço é garantida ainda mais de maneira eficaz através dos registros pelos formulários eletrônicos.

As reclamações lideraram a lista das principais manifestações com 59,36% do total de registros. Os pedidos de informações 16,50% e solicitações corresponderam a 14,29%. As denúncias corresponderam a 7,62% dos registros; os elogios a 1,59 % e as sugestões a 0,64%.

As pastas com mais demandas foram a Secretaria da Saúde, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos com 71, 51 e 44 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Ouvidoria Geral; Casa Civil; Secretaria da Educação; Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego; Secretaria de Desenvolvimento Social; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Fundação da Juventude; Agência de Turismo e Secretaria de Habitação.

Das 315 demandas registradas e encaminhadas no mês de julho, 64,76% foram respondidas, 204 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 31,74%, 100 em números absolutos. E 11 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 3,50%.

As Ouvidorias possuem caráter preventivo e não punitivo o que permite à Administração Pública a correção de sua atuação ao estabelecer prioridades e incentivando a responsabilidade (CAVALCANTE, 2014).

Sobre os pedidos de acesso a informações, dos 20 recebidos, 07 foram respondidos, sendo estes pela Secretaria: Secretaria de Saúde, Casa Civil, Ouvidoria Geral, Secretaria da Educação e Secretaria de Desenvolvimento Rural. Quanto aos assuntos predominantes, o Atendimento ao público, Fiscalização urbana e Acesso à informações obtiveram 40, 37 e 25 demandas, respectivamente.

Em **agosto de 2018** foram registradas um total de 371 manifestações pela Ouvidoria Geral do Município. Sendo que, 54,17% das demandas recebidas foram via canal online. Logo, foram 37,47% pelo 0800, 8,09% pelo e-mail e 0,27% de forma presencial.

As reclamações tiveram índice de 61,99% do total de registros. Os pedidos de informações 13,74% e solicitações corresponderam a 8,35%. As denúncias corresponderam a 13,20% dos registros; os elogios a 1,36 % e as sugestões a 1,36%.

As pastas com maior número de demandas foram a Secretaria da Saúde, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana com 89, 72 e 54 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Secretaria de Desenvolvimento Social; Agência de Tecnologia da Informação; Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego; Casa Civil e Secretaria de Habitação.

Das 371 demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto, 57,95% foram respondidas, 215 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 35,57%, 132 em números absolutos. E 24 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 6,48%.

Conforme ainda Cyrillo (2015), a Ouvidoria constitui um canal de diálogo entre a sociedade e a gestão estatal, isso é, trata de uma ferramenta de importância na construção da cidadania e participação popular.

Dos 17 pedidos de acesso à informação, 09 foram respondidos, sendo estes pela Secretaria: Secretaria de Finanças, Secretaria de Saúde, Ouvidoria Geral, Agência de Tecnologia da Informação e Secretaria de Desenvolvimento Rural. A respeito dos principais assuntos das demandas, estes foram: Atendimento ao público, Fiscalização urbana e Acesso à informação com 57,54 e 26 manifestações, respectivamente.

Em **setembro de 2018** o número de demandas correspondeu a 284 manifestações. O canal online da Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população com o percentual de 67,26% das demandas recebidas. O canal 0800 teve 23,24%, o e-mail com 8,10% e a forma presencial com 1,40%.

Ao que conceitua Vianna (2008), a Ouvidoria é um elo em relação aos interesses sociais e organizacionais que visa a participação do cidadão de forma consciente, bem como a sua valorização.

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações com 45,77% do total de registros. Os pedidos de informações 18,66% e solicitações corresponderam a 10,56%. As denúncias corresponderam a 17,96% dos registros; os elogios a 2,82% e as sugestões a 4,23%.

A Ouvidoria é, através de sua atuação, considerada como um meio de controle social em face à Administração Pública, favorecendo uma gestão transparente e manutenção da prestação de contas (BIAGINI; GOMES 2013).

As pastas com mais demandas foram a Secretaria da Saúde, a Secretaria de Finanças e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais que tiveram 48, 44 e 40 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Secretaria de Finanças; Fundação Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria de Desenvolvimento Rural; Agência de Regulação; Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas e Secretaria de Habitação.

Em relação à taxa de respostas, os dados apresentados mostram que das 284 demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, 42,96% foram respondidas, 122 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 52,47%, 149 em números absolutos. E 13 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 4,58%.

Para Tunala (2008), o tratamento entre ouvidoria e o público deve ser realizado com base nos princípios da verdade, “olho no olho, assegurando o direito de resposta, sendo conhecedora das demandas da população, dessa forma esta terá maior confiabilidade na ação governamental.

Dos 53 pedidos de informações, 36 foram respondidos. Sendo: 27 pela da Secretaria de Finanças; 04 pela Ouvidoria Geral; 02 pela Secretaria Municipal de Educação; 01 pela Secretaria de Habitação; 01 pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano; 01 Regularização Fundiária e Serviços Regionais. Acerca dos principais assuntos das demandas, estes foram: o Atendimento ao público, Nota quente e Gestão escolar com 50, 34 e 26 demandas, respectivamente.

Em **outubro de 2018** foi registrado um total de 270 manifestações, das quais 50% das demandas recebidas foram via canal online, 39% via 0800 e 11% por e-mail. As reclamações abrangem 54,81% do total de registros. Os pedidos de

informações 12,96% e solicitações corresponderam a 16,66%. As denúncias corresponderam a 12,59% dos registros; os elogios a 1,49% e as sugestões a 1,49%.

Sendo um órgão de interlocução entre a sociedade e a organização administrativa, recebe as reclamações, denúncias, sugestões e elogios para o estímulo da participação e controle social na prestação dos serviços públicos, assim para Saldanha e Ijuí (2013), a Ouvidoria é um órgão poderoso no sentido de propor estratégias e transformações juntamente com a sociedade, ou seja, busca a qualidade e efetividade da cidadania, preservando os princípios que norteiam a administração pública.

As pastas com maior número de demandas foram a Secretaria da Saúde, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana com 53, 44 e 43 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Casa Civil; Secretaria de Desenvolvimento Social; Agência de Tecnologia da Informação; Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos; Secretaria de Comunicação; Fundação Cultural de Palmas e Secretaria de Transparência e Controle Interno.

Das 270 demandas registradas e encaminhadas no mês de dezembro, 58,89% foram respondidas, 159 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 34,82%, 94 em números absolutos. E 17 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 6,29%.

Dos 02 pedidos de acesso à informação, 01 foi respondido, sendo este pelo Órgão demandado, a Secretaria de Finanças. Dos assuntos predominantes observou-se que foram atendimento ao público, fiscalização urbana e transporte público com 39, 32 e 24 demandas, respectivamente.

Ao que menciona Leão (2007), quanto à participação do cidadão ao acesso à informação, este tem cada vez mais ampliado os seus questionamentos com o intuito de atuar e participar da administração pública, assim, observa-se o surgimento de uma nova sociedade, mais participativa. Nessa perspectiva, a busca

da solução e encaminhamento das respostas por meio da Instituição da Ouvidoria proporciona confiabilidade e melhoria nos processos. Ainda, orienta à sociedade quanto aos tipos de mecanismos de tecnologias utilizados para não incorrer em promoções políticos/eleitorais de determinados governos, gerando assim danos ao interesse público.

Em **novembro de 2018** foram registradas um total de 380 manifestações recebidas pelo canal online que se apresentou como sendo o mais utilizado pela população na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 52,36% das demandas recebidas. As outras mídias de entrada foram o 0800 com 41%, o e-mail com 5,26% e presencial com 1,38%. As reclamações obtiveram 56,84% do total de registros.

Os pedidos de informações 9,21% e solicitações corresponderam a 16,84%. As denúncias corresponderam a 14,73% dos registros; os elogios a 1,85 % e as sugestões a 0,53%. Destacam Biagini e Gomes (2013) para que ocorra o controle social por parte dos cidadãos, as informações fornecidas devem ser claras e confiáveis, favorecendo também a confiabilidade da Instituição frente à sociedade.

As pastas com maior número de demandas foram a Secretaria da Saúde, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos com 86, 55 e 53 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral, Secretaria de Finanças, Casa Civil, Secretaria de Educação, Secretaria de Desenvolvimento Social, Agência de Tecnologia da Informação, Fundação Municipal de Esporte e Lazer, Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, Secretaria de Desenvolvimento Rural, Secretaria de Habitação, Gabinete do Prefeito e Secretaria de Transparência e Controle Interno.

Contextualiza Cyrillo (2015), que o trabalho realizado pela ouvidoria não consiste tão somente em receber e repassar reclamações existe um teor pedagógico e construtivista em ouvir e relatar ao requerente acerca dos seus direitos e deveres. Proporciona ainda ao cidadão informações para que este identifique o órgão responsável pela resolução de seu pedido, bem como à Administração Pública

condições de traçar melhorias de trabalho em consonância às necessidades da comunidade.

Das 380 demandas registradas e encaminhadas no mês de novembro, 63,68% foram respondidas, 242 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 29,21%, 111 em números absolutos. E 27 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 7,11%.

Para Tunala (2008), acerca das demandas protocoladas ao ouvidor, cabe a este não somente ouvir as reclamações trata também acerca de seu papel estratégico para além de escutar, responder as queixas.

Dos 06 pedidos de acesso à informação, 05 foram respondidos, sendo estes pelos Órgãos demandados. Dos assuntos predominantes foram estes: atendimento ao público, fiscalização urbana, acesso à informação com 50, 39 e 25 demandas respectivamente.

Em **dezembro de 2018** foram registradas um total de 270 manifestações recebidas por meio desta OGM. O canal online apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população com o percentual de 50% das demandas recebidas.

A tipologia mais utilizada foi reclamações com 54,81% do total de registros. Os pedidos de informações 12,96% e solicitações corresponderam a 16,66%. As denúncias corresponderam a 12,59% dos registros; os elogios a 1,49% e as sugestões a 1,49%.

As pastas com mais demandas foram a Secretaria da Saúde, Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais e Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana com 53, 44 e 43 demandas, respectivamente. Os órgãos que alcançaram 100% de resposta foram a Ouvidoria Geral; Casa Civil; Secretaria de Desenvolvimento Social; Agência de Tecnologia da Informação; Agência de Regulação; Controle e Fiscalização de Serviços Públicos; Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos; Secretaria de Comunicação; Fundação Cultural de Palmas e Secretaria de Transparência e Controle Interno.

Em face às demandas protocoladas pelo usuário, tratam ainda Saldanha e Ijuí (2013), que cabe ao ouvidor a função de proteção ao cidadão no que se refere ao

abuso de poder e transgressão de seus direitos, sejam eles injustiças ou má administração por parte do poder público, garantindo a transparência dos agentes públicos e maior responsabilização pelos seus atos.

Das 270 demandas registradas e encaminhadas no mês de dezembro, 58,89% foram respondidas, 159 em números absolutos. O percentual da taxa de manifestações não respondidas foi de 34,82%, 94 em números absolutos. E 17 demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 6,29%.

Dos 02 pedidos de acesso à informação, 01 foi respondido, sendo este pelo Órgão demandado, isto é, a Secretaria de Finanças. Dos assuntos mais recorrentes: atendimento ao público, fiscalização urbana e transporte público com 39, 32 e 24 manifestações respectivamente.

5.5 Análise da Ouvidoria Geral

Em 2016 foram registradas um total de 2.690 manifestações, sendo que, 50% foram respondidas e 50% não respondidas conforme previsão do Decreto 462/2013 que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Municipal, estabelecendo prazos para as respostas de pedidos de informações, conforme previsto em seu artigo 23º, parágrafo 1º, 15 dias e no artigo 24º, designando prorrogação por mais 10 dias mediante justificativa encaminhada antes do término do primeiro prazo. No 1º semestre do ano 50% das demandas (746 – frequência absoluta) foram respondidas no prazo, o que ocorreu igualmente (599 – frequência absoluta) no 2º semestre de 2017.

A Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, que dispõe acerca dos procedimentos que devem ser observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, sobre a garantia do acesso às informações, garantido na Magna Carta, estabelece prazos para que as Instituições e Órgãos responsáveis obedeam quanto à publicidade acerca do destino dos recursos públicos, assegurando desse modo a gestão transparente da informação, gerando amplo acesso e divulgação. Para tanto, o prazo estipulado não deverá ser superior a 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10.

Em 2017 foram registradas 3.436 manifestações, das quais 100% (1.552 – frequência absoluta) no 1º semestre foram respondidas, e 83,3% no 2º semestre foram respondidas (1.569 – frequência absoluta). Já em 2018 foram registradas 4.191 demandas, destas, 100% foram respondidas no 1º semestre e 83,3% foram respondidas no 2º semestre que corresponde a 1.610 – frequência absoluta. Totalizando 10.317 manifestações de 2016 a 2018.

Quando a Ouvidoria atua e responde as manifestações, além de agir em prol de atender as necessidades do cidadão por meio de políticas e ações, considera-se que está de fato cumprindo seu papel de mediação de conflitos e solução de problemas entre o Estado e o cidadão, uma vez que, as principais manifestações recebidas são de reclamações sobre o serviço prestado (CARVALHO, 2017).

Sobre o alto índice de manifestações registradas, os relatórios apresentam diversos fatores como computadores sucateados, números ineficiente de servidores que ficam sobrecarregados tanto para atendimento quanto para lançamento das manifestações no sistema e a devida tramitação em tempo hábil.

Apesar das dificuldades, e dentre as oscilações de mais e menos manifestações respondidas, os relatórios relatam que ocorrem pelas ações de melhorar o atendimento como o recebimento e empréstimos de computadores e remanejamento de função de servidores buscando atender melhor o cidadão quanto ao serviço prestado pelas Ouvidorias.

Contudo, observou-se que, em nenhum ano as demandas foram respondidas em sua totalidade, em 2016 foi o pior registro anual no qual somente 50% das demandas foram respondidas, em 2017 e 2018 registrou-se que teve semestre que respondeu 83,3% das demandas recebidas.

Conforme Carvalho (2017) é papel do Ouvidor, com a existência do conflito, intermediar e buscar uma solução, embora seja representante do Poder Público, o Ouvidor tem como característica a independência, o que entende-se que nenhuma dificuldade pode interferir na atuação dele e no “ganha-ganha” entre as partes, já que ambos devem sair ganhando, o cidadão e o ente público.

Sobre a tipologia predominante nas manifestações, em 100% dos meses (de 2016 a 2018) a tipologia mais registrada na Ouvidoria Geral da Prefeitura de

Palmas/TO foi reclamações, mostrando a insatisfação do reclamante quanto a alguns serviços prestados pelo órgão público.

Sobre o elevado índice de reclamações, Carvalho (2017) afirma que se dá em razão da insatisfação com a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Poder Público que merece aperfeiçoamento.

A Ouvidoria deve atuar direcionando suas ações para a estrutura organizacional das pastas verificando de que forma as tarefas são distribuídas, agrupadas e coordenadas associado a uma capacidade de gestão com conhecimento jurídico/social, para assim se chegar ao conflito e buscar sua solução (BIAGINI, 2013).

Foram analisadas ainda quais pastas recebiam mais demandas na Ouvidoria Geral, sendo observado que, a que mais recebeu foi a Secretaria de Saúde com 1.541 manifestações, seguida da Secretaria de Finanças, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais no período de 2016 a 2018, conforme a tabela a seguir.

Tabela 8 – Secretarias com mais demandas na Ouvidoria

Secretaria de Saúde	1.541
Secretaria de Finanças	1.001
Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais	959
Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte	875
Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação	696
Ouvidoria Geral	311
Infraestrutura e Serviços Públicos	299
Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana	180
Secretaria da Educação	45

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Neste sentido, a Ouvidoria deve ter um planejamento estratégico para atuar com base nas fragilidades internas e externas de cada pasta, auxiliando na tarefa de redimensionar políticas, eliminar falhas, ter uma gestão flexível, mudar processos e

procedimentos voltados para a satisfação das necessidades do cidadão (CIRYLLO, 2015).

As Ouvidorias Públicas são espaços institucionalizados e constitucionais de controle social, nos quais a sociedade civil participa da gestão e ações dos órgãos do Poder Público seja por meio de reclamações, elogios, sugestões, dentre outras ações. De modo que, a boa solutividade e a prestatividade nas manifestações refletem na qualidade do atendimento prestado perante o usuário não somente das Ouvidorias, mas também do órgão cujo serviço está sendo posto em cheque (OLIVEIRA, 2016).

Acerca dos assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria Geral observou-se que:

Tabela 9 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas

Atendimento Público	1.222
Fiscalização Urbana	1.103
Nota quente	404
Impostos e taxas	249
Gestão de pessoal	174
Acesso à informação	143
Gestão escolar	78
Transporte público	48
Consultas e exames	42
Transporte coletivo	20
Unidades de Saúde	19
Limpeza urbana	17

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

As manifestações retratam a temperatura da atuação das instituições demonstrando erros, defeitos e até mesmo irregularidade funcionais dos servidores, sendo, portanto, alvos de aperfeiçoamento (CARVALHO, 2017).

Conforme Biagini (2013), desafios, imprevistos e irregularidades são elementos que causam instabilidade e que merecem interferência contínua para estruturação das instituições. Neste sentido, as Ouvidorias devem atuar proativamente e criativamente buscando alternativas para mediar e solucionar os conflitos ressaltados pelos cidadãos nas manifestações.

A respeito do status dos pedidos de informações, SIC, os relatórios totalizaram 972 solicitações entre 2016 e 2018, nestes, verificou-se que, 671 solicitações foram respondidas, que denota 69%. Já os não respondidos, foram 301, que corresponde a 31% das solicitações.

De acordo com Oliveira (2016), o acesso à informação é Direito Humano fundamental sendo que sua recusa omissiva ou comissiva de informações públicas requeridas que podem ser barradas pela cultura do sigilo de forma errônea ou mesmo ela ineficiência dos órgãos em responder em tempo hábil e conforme os prazos previstos na legislação ao cidadão.

Adiante trataremos sobre a discussão dos dados obtidos nos relatórios da Ouvidoria da SEMED Palmas/TO, analisando as seguintes variáveis: número de manifestações, tipologia, manifestações não respondidas e tipos de demandas.

5.6 Análise da Ouvidoria - Secretaria da Educação

A Ouvidoria da SEMED Palmas/TO recebeu em 2016, 197 manifestações das quais a taxa de resposta foi maior em relação às manifestações não respondidas. Já em 2017 registrou-se 229 demandas, sendo que em, somente nos meses de setembro e outubro as demandas respondidas foram superior a de 50%, em ambos os meses a taxa de resposta foi de 64%, porém nos demais meses do ano foi inferior a 45% de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Em 2018 foram registradas 317 demandas, o maior número de demandas desde 2016 na Ouvidoria da SEMED Palmas/TO. Nos meses de junho, julho e novembro não houve demandas para a pasta. Somente nos meses de janeiro, maio e setembro o órgão respondeu mais do que 50% das demandas, conforme a tabela abaixo:

Tabela 10 - Percentual de demandas não respondidas de 2016 a 2018

JAN/16	100%	JAN/17	4,76%	JAN/18	54,54%
FEV/16	100%	FEV/17	17,64%	FEV/18	2,22%
MAR/16	42,10%	MAR/17	3,85%	MAR/18	14,81%
ABR/16	31,81%	ABR/17	11,11%	ABR/18	34,48%
MAI/16	55,55%	MAI/17	11,76%	MAI/18	55%
JUN/16	33,33%	JUN/17	31,58%	JUN/18	-
JUL/16	36,36%	JUL/17	-	JUL/18	-
AGO/16	7,14%	AGO/17	1 %	AGO/18	4,16%
SET/16	21,43%	SET/17	64%	SET/18	64%
OUT/16	52,38%	OUT/17	64%	OUT/18	4,76%
NOV/16	25%	NOV/17	13,33%	NOV/18	-
DEZ/16	16,67%	DEZ/17	45%	DEZ/18	5,88%

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Observa-se que, no período de três anos cresceu em 62,1% o número de demandas na Ouvidoria. Seja qual for o caminho adotado pela Ouvidoria para gerir e solucionar as demandas dos usuários/cidadãos este deve ser baseado na credibilidade e legitimidade. De acordo com Gluer (2006), os processos avaliativos devem buscar transformações para que o cenário não se desestabilize. A comunicação, o corpo técnico e docente, a gestão da instituição, a infraestrutura, o planejamento e avaliação, além das políticas de atendimentos são caminhos de gerenciamento das temáticas voltadas à educação que a Ouvidoria pode se subsidiar para propor ações de melhorias ao serviço prestado à população.

Sobre o quantitativo de demandas da Secretaria de Educação que foram registradas em 2016, 70,5% de reclamações (139); 14,7% de denúncias (29); 7,2% de pedidos de informação (SIC) (14); e 7,6% de solicitações (15). Não houve demandas de sugestão e elogios. Em 2017 foram 55% de reclamações (126); 27,9% de denúncias (64); um elogio; 9,6% de pedidos de informação (SIC) (22); 7,5% de solicitações (15) e uma manifestação de sugestão. Ainda conforme os relatórios em 2018 foram registradas: 57,7% de reclamações (183); 19,8% de denúncias (63);

11,3% pedidos de informação (SIC) (36); 10,4% solicitações (33) e 0,8% manifestações de sugestão (02). Nenhum elogio foi registrado.

O fato de a Ouvidoria da SEMED Palmas/TO ter mais reclamações do que qualquer outra tipologia demonstra que o usuário do serviço está insatisfeito com o trabalho oferecido pela pasta. Neste sentido, Peixoto, Marsiglia e Morrone (2013) enfatizam que os usuários de determinado serviço acionam a Ouvidoria para buscar soluções aos seus problemas, quando isso ocorre com brevidade leva o usuário a ter satisfação que sua queixa foi ouvida e atendida, enquanto o oposto traz mais insatisfação e desconfiança das ações do setor e daqueles que nela trabalham.

Ao analisar o Relatório do ano de 2016, num total de 200 demandas, observa-se que, em primeiro lugar as queixas referentes à Gestão Escolar, com 102 queixas realizadas, tendo como temas diversos: manutenção do prédio escolar; falta ou mau funcionamento de ar condicionado; estrutura física; organização; segurança; portaria; queixa em relação ao professor sobre os alunos; condições escolares; gestão administrativa da Unidade Escolar; entre outros, inclusive até pedidos de informações. A maioria das denúncias é feita com anonimato do Requerente. Outras queixas envolvem a Gestão de Pessoal e solicitação de vagas nas Unidades de Ensino.

Tabela 11–Tipos de demandas em 2016

Demanda	Quantidade
Gestão Escolar	102
Gestão de Pessoal	24
Vaga em Unidade de Ensino	18
Unidade de Ensino	13
Gestão de Pessoal Inativo	09
Acesso à informação ou pedido de informação	08
Processos e pareceres	08
Processo Seletivo	07
Folha de pagamento	03
Atendimento ao público – Inativo	02
Cursos e Capacitações	01
Escola de Gestão	01
Gestão Pública	01
Acessibilidade	01
Elogio	01
Falta de Servidores	01
Total	200

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

No Relatório referente ao ano de 2017, com total de 238 solicitações, percebe-se ainda que a principal demanda é em relação à Gestão Escolar, seguido da Gestão de Pessoal e solicitações de vagas nas Unidades de Ensino e logo após solicitações de informações. São apontadas basicamente as mesmas reclamações dos denunciante, como, por exemplo, a solicitação de condições e melhoramento da estrutura escolar com o intuito de melhorar o atendimento aos estudantes e comunidade.

Tabela 12 – Tipo de Demandas 2017

Demanda	Quantidade
Gestão Escolar	103
Gestão de Pessoal	33
Vaga em Unidade de Ensino	33
Acesso à informação ou pedido de informação	21
Processos e pareceres	09
Atendimento ao público – Inativo	05
Gestão de Pessoal – Inativo	05
Unidade de Ensino	04
Processo Seletivo	03
Transporte escolar	03
Falta de Servidor	03
Atendimento ao público	02
Atualização de cadastro	01
Portal da Internet	01
Programas e Projetos	01
Folha de Pagamento	01
Total	238

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Em análise ao Relatório referente ao ano de 2018, num total de 319 solicitações, já verificando o crescimento do reconhecimento da Instituição da Ouvidoria como um meio competente intermediador entre a sociedade e os órgãos públicos, observa-se ainda que o primeiro lugar das solicitações encaminhadas é a Gestão Escolar com 149 demandas, logo após a Gestão de Pessoal e Solicitação de vaga em Unidade de Ensino.

Tabela 13 – Tipo de Demandas 2018

Demanda	Quantidade
Gestão Escolar	149
Gestão de Pessoal	63
Vaga em Unidade de Ensino	34
Processo Seletivo	19
Acesso à informação ou pedido de informação	16
Falta de Servidor	08
Andamento de processo	06
Transporte escolar	05
Folha de Pagamento	04
Atendimento ao público	04
Pedido de informação	04
Processos e pareceres	04
Atualização de cadastro	01
Unidade de Ensino	01
Patrimônio Público	01
Plano de Cargos, carreiras e remuneração	01
Total	319

Fonte: Adaptado Palmas (2016)

Dessa maneira, observa-se que as demandas protocoladas na Ouvidoria em relação à Secretaria da Educação de Palmas são de temas diversos, desde o que se infere a estruturas físicas, a atendimento ao público quer sejam pedidos de informações.

Para Viana (2000, p. 163) a “eficácia da ouvidoria está diretamente relacionada com o clima democrático e participativo”. De modo que, é necessário que a Ouvidoria proponha ações participativas para a solução dos problemas apontados pelos usuários. Uma vez que, ao longo de três anos analisados por esta pesquisa os assuntos: gestão escolar, gestão pessoal e vagas em unidade de ensino sempre estão no topo das demandas da pasta. Pois, apesar de a pasta estar, que é o seu papel, ou não desenvolvendo ações, para solucionar os problemas relacionados às temáticas, eles ainda não foram sanados.

Após a apresentação e discussão das demandas na Ouvidoria Geral da Prefeitura de Palmas, bem como na SEMED, pesquisa quantitativa, trataremos adiante sobre à entrevista, pesquisa qualitativa, realizada no Gabinete da Diretoria responsável pela Ouvidoria de Municipal de Palmas.

5.7 Entrevista

A entrevista foi dirigida à Diretora responsável pela Ouvidoria Geral de Palmas. Formulou-se um roteiro contendo 29 perguntas abertas, divididas em três blocos: sobre a função do Ouvidor e servidores; recursos, prazos e respostas e sobre a Instituição, contendo ainda, caso visto necessidade pela Diretora, campo aberto para acrescentar comentários e informações não solicitadas na entrevista, de modo a complementar as informações.

5.7.1 Função do Ouvidor e dos Servidores

Da função do Ouvidor e dos servidores da Instituição, é atribuído consenso sobre a valorização e gestão da ética, da moral, do sigilo e da justiça. São funcionários que buscam a melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos, bem como o bom atendimento ao requerente que está diante de uma situação que, na maioria das vezes, está acarretando-lhe algum dano.

Sobre o questionamento se **para realizar o papel do Ouvidor é exigida alguma formação**, segundo a Diretoria, como não existe um Regimento Interno específico, não é solicitado, a formação do último Ouvidor era em Direito.

Sobre o perfil do ouvidor público, não há legislação que especifique a formação, mas desde 1999 a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), promove cursos de capacitação para ouvidores, com certificado, que podem melhorar o atendimento ao cidadão. Além disso, a Ouvidoria-Geral da União por meio do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT) apoia Estados, Distrito Federal, municípios e Poderes no desenvolvimento e implementação de ouvidorias públicas.

Segundo a Cartilha de Ouvidoria Municipal (2018), apesar de não ser exigida formação específica é necessário que o ouvidor tenha determinadas competências como:

- Conhecimento da área de atuação; Disposição para atendimento ao público;
- Experiência na prevenção e solução de conflitos;

- Habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas.

Junior e Daibem (2017, p. 72) apontam ainda que o ouvidor deve se manter “atualizado com as leis de defesa do consumidor, relacionar-se com a mídia e empresas, prestando informações sobre as suas funções”. Independente de sua formação acadêmica é dever do ouvidor interagir com os órgãos de defesa do consumidor para solucionar as manifestações dos cidadãos/clientes.

Assim, a conduta do ouvidor deve ser baseada na imparcialidade e credibilidade, pautada em requisitos como a conduta e gestão ética como fator indispensável para a efetivação das prerrogativas dispostas na Constituição Federal 1988, ao que conclui Cardoso (2010). Além do mais, distanciamento das questões político-partidárias, abertura ao diálogo, competência para liderar pessoas e mobilizar recursos, conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua, habilidade de comunicação, compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos, disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Acerca das **dificuldades enfrentadas para exercer a função de ouvidor**, foi informado:

Enquanto Diretora e não como Ouvidora não vejo nada que não seja possível de resolver, busco informações e tentar resolver as demandas, mediar e atender as necessidades do usuário que não quer ser frustrado (*Ipsis Literis* da gestora do setor).

A busca pela qualidade no atendimento nas Ouvidorias Públicas, independente de dificuldades, é baseada em competências e princípios norteadores para garantir a qualidade e eficiência do serviço prestado ao cliente do serviço público, o cidadão. No que tange às Ouvidorias Públicas há três princípios, a saber: Realização de Direitos, Necessidade atendida e Manutenção do padrão de qualidade (GONÇALVES et al, 2013).

O primeiro diz respeito ao bom atendimento com foco nos Direitos Humanos, sempre primando pelo interesse do cidadão. O segundo da Necessidade atendida consiste na validade de ações para alcançar o objetivo e interesse de satisfação da necessidade do cidadão que manifestou insatisfação ou busca na melhoria do serviço (GONÇALVES et al, 2013).

O terceiro princípio é relacionado à manutenção da qualidade, posto que não basta fazer uma vez, mas sim sempre, para que haja a confiabilidade no serviço prestado pelas Ouvidorias, para tanto, algumas ações devem ser consideradas na rotina de atividades executadas pelo ouvidor como:

- Identificar as necessidades dos cidadãos;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Imprimir qualidade à relação atendente/cidadão;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Considerar as boas sugestões.

Tais ações demonstram eficiência, presteza, responsabilidade, empatia competência e interesse em fazer e agir de modo que o cidadão tenha seu serviço de qualidade e confie que quando necessário o aperfeiçoamento de ações e serviços para garantir a qualidade no atendimento de bens e serviços públicos.

Neste sentido, questionou-se o entrevistado **considera a aplicabilidade dos princípios regidos a esta Instituição**, conforme informado pela Diretora, os Princípios que regem a Ouvidoria Geral (Imparcialidade, ética, moral) são todos obedecidos e aplicados. Está sendo elaborada uma cartilha que trata dos mesmos,

inclusive sobre o sigilo em relação à demanda protocolada, como prezar pelo bom atendimento, resolução da lide.

Para caracterizar a atuação das Ouvidorias, Lyra (2005), aponta princípios como a unipessoalidade para agilidade e desenvoltura do órgão, a magistratura de persuasão na capacidade de apurar a ilegalidade, o ouvidor precisa de competência técnica, reputação ilibada e senso de justiça. Coloca ainda, a desvinculação político-partidária, mandato e atribuições específicas e a desvinculação do poder institucional já que atuam como defensores dos direitos do cidadão.

Acerca de informações a respeito do ouvidor, fora questionado se o **Ouvidor é detentor de todas as informações internas da Instituição** foi respondido positivamente, todas as demandas e solicitações protocoladas, formalizadas no sistema passam pela Diretora.

Os fluxos de trabalho são definidos por regimento interno e no Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria detalhando os canais de entrada de manifestações e como serão processadas e acompanhadas, bem como as informações gerenciais da Ouvidoria.

É de suma importância que o ouvidor tenha conhecimentos de todos os processos como fluxograma de atividades, avaliação de resultados, monitoramento constante de manifestações e local da ocorrência, detalhamento de assuntos das manifestações, planos de trabalho e atuação da Ouvidoria para que assim os prazos de respostas sejam respeitados e evitar problemas burocráticos (OLIVEIRA, 2016).

Para uma boa gestão e manutenção da credibilidade da Ouvidoria, o ouvidor deve atentar em trabalhar com metas e planejamento a médio e longo prazo, acompanhar as mudanças na legislação e saber direcionar as políticas públicas do Órgão, manter o diálogo constante com demais instituições e cumprir prazo de respostas de manifestações com solução para as demandas do cidadão (CARVALHO, 2017).

Foi indagado também sobre a **existência de uma relação tranquila sobre o trabalho dos chefes superiores e a equipe**, a Diretora respondeu afirmativamente, existindo união entre eles.

De Mario e Moretti (2014) explicam que além de uma boa estrutura de funcionamento da Ouvidoria, há de se preocupar ainda com o bom relacionamento

dos servidores/ equipe de trabalho para que o desenvolvimento do fluxo de trabalho seja satisfatório. O clima organizacional leva em consideração as necessidades humanas como realização pessoal, autoestima, amor/relacionamento, fisiologia e segurança, quando estas são satisfeitas aumentam-se as chances de o indivíduo/servidor transmitir sentimentos e proporcionam qualidade de vida no trabalho, o que de fato aumenta a produtividade no desenvolvimento das ações dentro do ambiente de trabalho (PACHECO, 2014).

Diante disso, a figura do Ouvidor, bem como de todos os servidores da Instituição da Ouvidoria é de suma importância para o bom acolhimento, andamento, encaminhamento e resolução da demanda. Cabe a esses prestarem também serviços de qualidade com cordialidade em todo o momento, identificando as necessidades do usuário de maneira rápida, simples e eficaz, agindo em prol do cidadão, garantindo a esses, detentores de direitos e necessidades, a liberdade em participar de propostas de políticas públicas.

5.7.2 Recursos, Prazos e respostas no atendimento

Os prazos são estipulados para que o usuário possa acompanhar o andamento e conclusão de sua solicitação. O seu cumprimento, bem como o direito de resposta garantido ao cidadão, garante a confiabilidade no serviço prestado pela Ouvidoria, que para isso, deve restringir o mínimo possível com atrasos e asseverar o seu principal foco: a solução da lide.

Em relação aos **prazos serem cumpridos e suficientes** para respostas das demandas, a Instituição sempre cumpre com os prazos estipulados no que lhe compete:

No que compete à Ouvidoria os prazos são cumpridos, tentamos não atrasar, encaminhamos as demandas no mesmo dia ao órgão responsável. Há duas equipes, uma que fica pela manhã e outra a tarde. Pela manhã não há atendimento ao público por conta do horário de funcionamento estipulado pelo Município. Quando as Secretarias não cumprem o prazo estipulado (15 dias mais 10 dias de prorrogação), a Ouvidoria manda um ofício dando um prazo

para resposta ou uma justificativa, o que sempre é respeitado (*Ipsis Literis* da gestora do setor).

Questionada se **o tempo é hábil, tempestivo e satisfatório** de resposta ou suficiente e qual a média de prazo estabelecido, foi informado que o prazo é considerado hábil sendo quinze dias podendo ser prorrogado por mais dez, caso necessário. Convém destacar que, os cidadãos são orientados quantos aos prazos aplicados para respostas das manifestações.

Segundo Lyra (2005), é obrigação do ouvidor cumprir em prazo curto a interpelação do cidadão, sob pena de responsabilidade. O gerenciamento de manifestações no sistema e o tratamento de denúncias devem ocorrer em tempo hábil e satisfatório, tendo em vista boas práticas de ações no âmbito interno da Instituição.

Como o requerente é respondido, foi informado que esta ação é realizada através do sistema ou via e-mail.

Desde 2013 vigora em Palmas o Decreto 462 (PALMAS/2013) que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Municipal, estabelecendo prazos e formas para as respostas de pedidos de informações. Concomitante a este fato, neste período vem sendo realizadas adequações no Portal da Transparência para fomentar o direito dos cidadãos às informações; assim, esta Ouvidoria Geral – mesmo operando de forma analógica - vem cumprindo o requisito de “ampla divulgação”; bem como, de orientação quanto aos procedimentos para o acesso à informação, através dos canais de atendimento.

Em relação à Secretaria da Educação, como essa deve responder em relação às demandas, essa Secretaria, assim como as demais recebe a demanda e possui um prazo, respondem via ofício e normalmente são bem ágeis no que concerne à resposta.

Para COSSUL (2008), é importante que a administração gerencie o seu tempo e prazo para garantir a produtividade e efetividade na prestação de seus serviços, tendo em vista que na comunidade atual existem organizações cada vez mais complexas, com mais responsabilidades, dessa maneira, o papel da Ouvidoria visa garantir a diminuição das dificuldades em não cumprimento desses prazos.

As demandas ou notificações são recebidas pela SEMED, via sistema e o prazo é o mesmo para todas as Secretarias de quinze dias e podendo ser prorrogado por mais dez. Questionada sobre quais são as **principais demandas recebidas pela SEMED**, a entrevistada respondeu que as principais são: gestão escolar, englobando várias situações, como: condições escolares, estrutura física, falta de professor ou queixas de tratamento de servidor, entre outros; solicitação de informações; gestão de pessoal.

Com o intuito de estar em sintonia com os anseios da população, atuando como órgão executor de política pública, bem como conhecedor de sua função social, as Instituições precisam ser participantes, a fim de que as demandas sociais possam ser conhecidas pela administração pública, bem como para melhoramento da prestação desses serviços (MALTA JR, 2016).

Com relação à Instituição da Ouvidoria, quais são os tipos de providências tomadas para **resolver o conflito** do demandante, a Diretora expôs que tentam resolver a situação antes de encaminhá-la (neste caso quando a queixa é realizada via telefone ou presencialmente), orienta ao demandante como proceder, dando continuidade, a Secretaria responsável buscar sanar o quanto antes o problema.

A Instituição da Ouvidoria acredita na **relevância de seu trabalho na melhoria da prestação do serviço público**, resposta fornecida afirmativamente pela entrevistada. Os bons resultados do serviço prestado, a produtividade e a cultura organizacional (hábitos, crenças, metas e valores) trazem satisfação profissional e pessoal aos servidores, que são encorajados a buscarem sempre as melhores ações, para obterem os melhores resultados (PACHECO, 2014).

Se **população conhece sobre a prestação de serviços da ouvidoria**, respondido da seguinte maneira pela Diretora:

Grande parte da população que usa hoje a prestação de serviços da Ouvidoria tem conhecimento. Para aumentar esse número, estão confeccionando *folders*, cartilha para divulgação do trabalho àqueles que não têm conhecimento do papel da Ouvidoria, que tem um acesso muito simples (*Ipsis Literis* da gestora do setor).

A importância na boa atuação do órgão como favorecedor de resolução de conflitos e insatisfação contribui para a ampla divulgação na mídia, como também gerando confiança, credibilidade e apoio dos cidadãos (VÁSQUEZ, 2005)

Como é realizada a **transparência nos procedimentos administrativos**, fora informado que todas as solicitações são publicadas no sistema e no Portal da Transparência em que constam os relatórios com as informações referentes às demandas mensais.

De acordo com Figueiredo (2014), com base na transparência e controle social, o acesso à informação é algo bem questionável e exigido pela população, dessa maneira, a divulgação coletiva visa a facilitação dessa perspectiva, bem como o auxílio da prestação de contas e avaliação dos gestores públicos, o que gera benefícios sociais além do favorecimento do cumprimento de metas estabelecidas.

Sobre a **relação tranquila e imparcial** entre a figura do Ouvidor e usuário, foi informado afirmativamente sobre o cumprimento dos princípios, sendo a imparcialidade um deles. Se a Ouvidoria atua com o objetivo de **estreitar a relação entre o usuário e a administração pública**, foi respondido afirmativamente.

A unipessoalidade e a confiabilidade são essenciais no relacionamento do ouvidor com o usuário/cidadão, pois esse precisa que sua manifestação seja analisada e solucionada. É papel do ouvidor atuar em defesa dos direitos do cidadão e adotar práticas que assegurem a adoção de normas que viabilizem a aplicação prática das ações da Ouvidoria (LYRA, 2004).

No tocante à **satisfação no atendimento aos usuários**, acredita-se que os solicitantes ficam satisfeitos, porém aqueles que não se sentem satisfeitos abrem uma nova demanda e registra a sua insatisfação e solicita uma resposta mais adequada. Sobre o **nível de satisfação** ao atendimento ao usuário, não houve resposta, pois a Ouvidoria ainda não implantou esse tipo de pesquisa, no entanto, já estão desenvolvendo uma forma de mensurar os resultados decorrentes do atendimento da Ouvidoria (o que não obteve-se resposta até o momento, após questionar posteriormente sobre o prazo para implantação).

Ressalta-se que o atendimento deve ser capaz de realizar uma “escuta qualificada”. O que significa ter sensibilidade tanto para atender propriamente, quanto para absorver de um relato os elementos essenciais para a realização de

uma ouvidoria quer seja identificar falhas quer seja propor mudanças gestão dos serviços públicos.

O direito de resposta, o bom atendimento, bem como o cumprimento dos prazos estabelecidos gera confiabilidade e apoio dos usuários à Instituição. O acesso à transparência e controle social resulta na facilitação da boa atuação governamental.

5.7.3 Sobre a Instituição

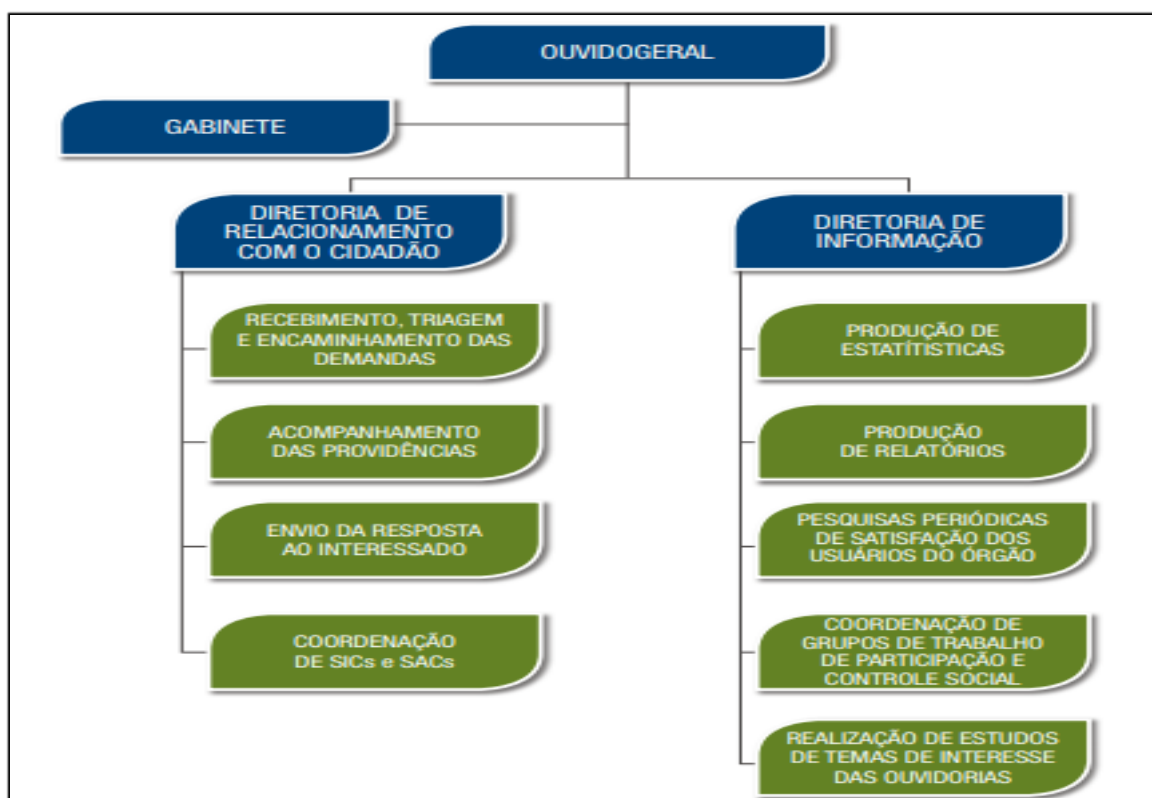
Acerca da Instituição da Ouvidoria Geral em seu espaço físico, observa-se que o ambiente deve ser acolhedor a fim de suportar os espaços privados e assuntos sigilosos, além de sala presencial para que o cidadão se sinta acolhido, seguro e com sua privacidade garantida, bem como um local confortável e simples. Isso posto, ao manifestante quando é assegurado um espaço privado é propiciado maior segurança e confidencialidade.

A respeito da suficiência do **número de servidores em relação às demandas encaminhadas para a Instituição**, foi respondido negativamente, pois o quadro de servidores apresenta um déficit em seu número (ao ser questionada posteriormente sobre esse quantitativo não informou resposta até o momento, inclusive se há algum planejamento para contratação de novos servidores).

A estrutura da Ouvidoria deve ser mínima para suportar as operações como espaços privados e sigilosos aos cidadãos e servidores, com equipamentos adequados para atendimento online e via telefone, acesso à internet, telefone, sistema informatizado (DE MARIO, 2012).

O número de servidores a contento para atender as demandas pode interferir negativamente no desenvolvimento e operacionalização de ações e atendimentos. O modelo de estrutura adequada para os atendimentos na Ouvidoria é demonstrado na figura a seguir:

Figura 2 – Modelo da estrutura de uma Ouvidoria



Fonte: Salgado e Antero (2013, p. 37).

Se **existe um treinamento ou formação adicional** aos servidores ou Ouvidor, como não há um Decreto específico que regulamenta, não existe formação, porém está sendo elaborada uma escala para a realização do treinamento. Como já foi mencionado o treinamento e qualificação dos ouvidores e dos servidores da Ouvidoria é essencial para o bom desenvolvimento das ações. O aperfeiçoamento dos servidores alinha as ações às melhores práticas de atuação.

Neste sentido, Oliveira (2016) afirma que o treinamento é um dos requisitos necessários para que a Ouvidoria ofereça uma boa resposta ao cidadão, pois irá capacitá-lo para lidar com as demandas do serviço.

Ao questionar se existe **comunicação entre os setores da Instituição** foi respondido positivamente. Sendo uma prerrogativa importante para que haja resultados satisfatórios na Ouvidoria, de acordo com PEREIRA; DA SILVA (2011), é

de suma importância para a gestão analisar os trabalhos do dia a dia, bem como a realização de reuniões de trabalho com o intuito de conhecimento das normas e legislação interna, planejamento e os processos do trabalho.

Em relação ao **controle na resolução ou não das queixas**, não há ainda um Regimento Interno, o mesmo ainda está sendo formulado e em relação ao controle nas resoluções se dá mediante aos Relatórios mensais, esses publicados mensalmente no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas. Destaca-se que, a transparência é fundamental nas ações de Ouvidoria, seja em relação a diagnóstico de atendimentos, prestação de contas, relatórios de gestão, dentre outros. Deve haver a demonstração dos resultados e da atuação da Ouvidoria (OLIVEIRA, 2016).

Em relação às **principais dificuldades enfrentadas pelo usuário no atendimento** da Ouvidoria, a Diretoria relata que não vê dificuldades enfrentadas acerca do atendimento fornecido, tendo em vista que a equipe de servidores busca sempre atender com eficiência, agilidade, aspirando um bom e ágil atendimento. Em conformidade com a Diretora:

A dificuldade que o usuário enfrenta é em passar o que ele precisa enquanto a Ouvidoria formaliza, principalmente via o 0800 ou quando não, encaminha já a demanda pronta via sistema. O usuário muitas vezes não entende o papel da Ouvidoria, pois acredita que essa precisa resolver, mas não, por esses motivos pode ser que o demandante reclame da Instituição e ache que não seja tão eficaz (*Ipsis Literis* da gestora do setor).

Comumente o Reclamante não consegue informar e formular a sua queixa ocasionando dificuldade na prestação de serviço fornecida pela Ouvidoria. Acredita-se que talvez as dificuldades enfrentadas em relação às respostas são porque não fazem parte da competência da Ouvidoria. Após a análise da solicitação, a Instituição encaminha à Secretaria da Educação e esta tem um prazo para devolver a resposta, podendo esse ser prorrogável ou não.

Dessa maneira, no que tange à Instituição da Ouvidoria, o espaço físico deve ser acolhedor, simples e confortável para um bom atendimento do cliente/ usuário,

assegurando privacidade e sigilo do requerente. O treinamento é essencial aos servidores para que esses saibam lidar com as demandas, bem como a melhoria e resultados satisfatórios na existência de comunicação entre os setores da própria Instituição.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme dito no objetivo geral, esta pesquisa buscou e concretizou a identificação da atuação da Ouvidoria Municipal de Palmas, capital do Tocantins, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução de conflitos. Para tanto, foi realizada uma fundamentação teórica sobre essa Instituição, como foi seu surgimento e sua função, associando com um breve relato da Ouvidoria no Brasil, a mediação para solução de conflitos e o fortalecimento de políticas de boa-governança.

No que concerne aos objetivos específicos, descreveu-se sobre os principais órgãos de apoio interno e externo da Ouvidoria de Palmas-TO, bem como o seu papel que é de suma importância para a sociedade quanto à qualidade da prestação dos serviços públicos através da mediação e resolução dos conflitos demandados; ainda, foram analisadas as principais demandas recebidas através dos canais apropriados pela Instituição, como ocorrem, o seu encaminhamento ao órgão responsável e como se dão as respostas aos solicitantes e por fim, verificou-se a ocorrência do feedback acerca do oferecimento de uma educação e serviços público de qualidade, garantindo assim à função da Ouvidoria em intermediar a relação sociedade/ organização governamental.

A Ouvidoria Municipal de Palmas é composta por 20 órgãos correspondentes às secretarias e gabinete da prefeita. Neste cenário foi possível averiguar por meio dos relatórios da Ouvidoria geral os conflitos existentes que se refere às tipologias das manifestações, os principais assuntos e os canais apropriados para o cadastro da manifestação que se dão por meio de cinco formas, sendo elas: telefone 0800, online, e-mail, presencial e correspondência. O feedback também foi avaliado considerando a taxa de manifestações respondidas e não respondidas. Em que foi possível averiguar o diálogo da sociedade com o município e a necessidade de ações propositivas para a mediação e resolução de conflitos.

Num segundo momento foi realizada uma pesquisa de cunho quanti-qualitativa por meio da análise e discussão de relatórios da Ouvidoria Geral de Palmas/TO no período de 2016 a 2018 e uma entrevista realizada à Diretoria da Instituição. A metodologia aplicada nesta pesquisa mostrou-se satisfatória já que

não houve nenhuma dificuldade expressiva no decorrer do processo da pesquisa e da análise de dados. Ressalta-se que, em relação ao material bibliográfico que abordam o conteúdo dos objetivos deste estudo tiveram limitações, contudo, foi possível associar o material encontrado à pesquisa.

Na pesquisa quantitativa, via análise de relatórios, chama a atenção que a tipologia “reclamações” é deliberadamente a mais encontrada em todos os relatórios da pesquisa, que os canais mais utilizados são o online, 0800 e e-mail. Convém destacar que, com a criação de canais online houve uma oscilação para mais no número de solicitações e conseqüentemente de reclamações. Sendo que, os meios de comunicação são ferramentas de cunho democrático que no âmbito desta pesquisa não só demonstra o aumento de manifestações nas Ouvidorias, mas também o ensejo da população em buscar que o serviço prestado tenha melhoras, sendo assim, uma ferramenta democrática e de cidadania.

De 2016 a 2018 a Ouvidoria de Palmas registrou 10.317 manifestações, das quais pouco mais de 50% foram respondidas (quantitativo este pouco expressivo para o real papel da Ouvidoria, que é mediar e solucionar conflitos), porém, conforme informado pela Diretoria, não fora respondida antes do prazo do fechamento dos relatórios mensais, sendo respondida posteriormente. Quanto aos pedidos de informação (SIC), 69% das solicitações foram respondidas no período de análise da pesquisa. Novamente, um resultado que deixa a desejar quanto à efetividade das ouvidorias do município.

Na análise da SEMED Palmas/TO, observou-se que, ao longo de três anos, período da pesquisa, as demandas da pasta cresceram 62,1% e que os principais assuntos das manifestações: gestão escolar, gestão de pessoal e vagas em unidades de ensino estão no topo da lista, com o maior número de reclamações entre 2016 a 2018. Verifica-se, portanto, que a Ouvidoria não tem proposto e tampouco executado ações e planos efetivos para sanar as dificuldades dos usuários reconhecidas pelas demandas protocoladas, pois o número cresce a cada ano e os problemas e assuntos são os mesmos.

É preciso ações eficientes e propositivas, pensa-se ainda em ações participativas da sociedade, para que o usuário se sinta satisfeito com o serviço prestado pelo Poder Público, como por exemplo a implantação do feedback em

análise do índice de satisfação de atendimento ao público; ainda maior amplitude na divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria e ainda para que não fique a dúvida: se o Estado de fato oferta uma educação pública de qualidade.

Neste sentido, esta pesquisa sugere que os gestores públicos realizem ações participativas com a sociedade e políticas voltadas para o desenvolvimento da transparência nos procedimentos administrativos e gerenciais como na realização de pesquisas periódicas sobre o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria tanto para mensurar as boas práticas do órgão, como para a implantação de medidas que melhorem o bom funcionamento da Instituição. A instituição deve ter e divulgar dados sobre o controle da resolução dos conflitos, sobre as manifestações mais recorrentes e os locais das ocorrências, para assim, facilitar estudos e ações pertinentes e voltadas para a realidade e necessidade de cada local, de cada demanda.

Em relação aos resultados da pesquisa qualitativa, com a aplicação de questionário, constatou-se que a Ouvidoria busca atuar conforme a legislação vigente. Que o órgão enfrenta dificuldades como um espaço físico e a carência de servidores, mas que, conforme a entrevistada, são fatores que não atrapalham no bom andamento das demandas da instituição. A gestora entrevistada relatou que o órgão cumpre o seu papel de atender as demandas/manifestações dos cidadãos que são atendidas em tempo hábil, mas que o órgão não tem quantitativamente o nível de satisfação do usuário, pois a Ouvidoria ainda não implantou esse tipo de pesquisa. Também não há um regimento interno, pois ainda está em fase de formulação. Entretanto, os relatórios mensais são publicados no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas.

Sugere-se que em trabalhos futuros sejam realizadas pesquisa in loco em cada órgão para avaliar e mensurar as dificuldades encontradas em relação ao serviço prestado por ela, aos trâmites dos processos da Ouvidoria e ao acompanhamento da Ouvidoria Geral, se esta oferece condições para que as pastas solucionem as reclamações e as demandas da sociedade sobre a melhoria do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

- ABRAREC. **Manual de boas práticas ouvidorias Brasil**. 2015. Disponível em: http://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf. Acesso de 1 de dez. de 2019.
- ALMEIDA, S. A. **Etnossociolinguística e Letramentos**: Contribuições para um Currículo Bilíngue e Intercultural Indígena Apinajé. Universidade de Brasília UnB. Brasília, 2015. 358 p. Disponível: www.unb.br. Acesso em: 10-mar-2019.
- ALVES, Juliana. **O instituto da ouvidoria como instrumento para a melhoria da gestão pública universitária: estudo de caso da ouvidoria geral da Universidade Federal do Espírito Santo**. 2014. Dissertação de Mestrado.
- ANDRADE, V.; FARIAS, L. **NABRAREC**. Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente Vice Presidente Comitê de Ouvidoria da ABRAREC. Disponível: http://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf. Acesso em: 03-abr-2019.
- ANDRÉ, M. E. D. A. **Estudo de caso em pesquisa e avaliação educacional**. Brasília: Liberlivro, 2005.
- ANDRÉ, M. E. D. O QUE É Um Estudo de Caso Qualitativo em Educação? **Educação e Contemporaneidade**. A Revista da FAEEBA – Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul./dez. 2013. Disponível: <https://revistas.uneb.br>. Acesso em: 02-abr-2019.
- BALMACEDA, Vilma C. **The human rights ombudsman in the Central Andes**. University of Notre Dame, 2008.
- BANDEIRA, Maria Adriana Costa et al. A ouvidoria como instrumento de aprimoramento na gestão do SUS no município de Redenção-CE. 2014.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 8. ed. rev. - Florianópolis: Ed. da UFSC. 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2016.
- BARROS, Heraldo de; KADOUAKI, Ricardo Augusto; CARVALHO, Rony Cachola de. **Acompanhamento das ouvidorias do governo do estado de São Paulo**. 2011. Tese de Doutorado.
- Bavaresco, A. P. S., Marreiro, G. Q., Rodrigues, M. C., & Fonseca, G. G. **GESTÃO DA RECLAMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DA FACULDADE MULTIVIX SERRA**. 2015.

BELLISOMI, Marcio de. **Responsabilização e eficiência: a ouvidoria da cidade de Santo André**. 2003. Tese de Mestrado. Fundação Getúlio Vargas. Curso de Mestrado em Administração Pública. São Paulo. 2003.

BIAGINI, Liane; GOMES, Marta Lopes. Ouvidoria: uma reflexão como instrumento de controle. **RMP-Revista dos Mestrados Profissionais-ISSN: 2317-0115**, v. 2, n. 1, 2013

BIAGINI, Liane. **As ouvidorias públicas nas instituições de ensino superior: a experiência da Universidade Federal de Pernambuco**. 2013. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Presidência da República. Brasília: Senado Federal, 2015.

FEDERAL, Brasil Supremo Tribunal et al. **Constituição da república federativa do Brasil**. Supremo Tribunal Federal, 1988.

CABERLON, Norberto Jose. **Canal de denúncias: a importância para as empresas do novo mercado da Bovespa**. 2010.

CGU. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas**. Coleção OGU. Controladoria-Geral da União, Brasília, 2013.

CGU. **Orientações para a implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo**. Coleção OGU. 5ª edição, revista e atualizada, 2012. Controladoria-Geral da União, Brasília.

BRESSAN, Flávio. O método do estudo de caso. **Administração on line**, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2000.

CAMATTI, Tassiara Baldissera. **A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação**. 2014.

CAMPOS, Adriana; BARBOSA, Breno. Ensaio sobre a contribuição das Ouvidorias Públicas para a educação em direitos humanos e para a consolidação de uma cultura democrática no Brasil. **Revista Jurídica**, v. 1, n. 34, p. 138-154, 2014.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Texto para Discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2010.

CARDOSO, Antonio; NETO, Fernando; ALCANTARA, Elton Luiz. **Ouvidoria pública e governança democrática**. 2013.

CARDOSO, Deivid Paz; VOLLINO, Bruno Winiemko; SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Construção de modelos de „Ouvidorias” Virtuais para Hospitais Universitários. **SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**, v. 11, 2010.

CARL, Sabine. Toward a definition and taxonomy of public sector ombudsmen. **Canadian Public Administration**, v. 55, n. 2, p. 203-220, 2012.

CARMONA, George V. Strengthening the Asian Ombudsman Association and the Ombudsman Institutions of Asia. **Strengthening the Ombudsman Institution in Asia: Improving Accountability in Public Service Delivery through the Ombudsman**, p. 1-56, 2011.

CAROSI, Daniel Fernando; TEIXEIRA FILHO, J. G. Uma Análise dos Pedidos de Acesso à Informação Encaminhados a uma Instituição de Ensino Superior. **Revista Gestão. Org**, v. 14, 2016.

CARTILHA DE OUVIDORIA MUNICIPAL. **Orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios do Estado de São Paulo**. Disponível Em: <http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/PDF/Cartilha%20de%20Ouvidoria%20Municipal.pdf>. Acesso em 30 de dez. de 2019.

CARVALHO, Leonardo Henrique. **Ouvidoria, transparência e controle social : a experiência da ouvidoria nacional do Conselho Nacional do Ministério Público**. Mestrado Profissional Em Direito E Gestão De Conflitos. Dissertação de Mestrado. 2017.

CASTRO, Liduína; DA SILVA, Valniza Araújo. Ouvidoria do SUS na Secretaria Municipal de saúde de Fortaleza: uma experiência pioneira e apaixonante. In: **11º Congresso Internacional da Rede Unida**. 2014.

CAVALCANTE, Maria Lailze Simões Albuquerque. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. **Revista Controle: Doutrinas e artigos**, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2014.

CHRISTOPLOS, Ian. Humanitarianism, pluralism and ombudsmen: Do the pieces fit?. **Disasters**, v. 23, n. 2, p. 125-138, 1999.

COELHO, Gabriela Rocha Barros et al. Relações de consumo intermediadas por sites de reclamação on line. **Veredas Favip-Revista Eletrônica de Ciências**, v. 8, n. 2, p. 69-87, 2016.

COMPLAK, Krystian. Ouvidoria é lugar de compreensão. **Organicom**, v. 7, n. 12, p. 188-189, 2010.

COSSUL, Josiane. **Administração do tempo e organização do trabalho: um estudo de caso na ouvidoria do UniCEUB**. 2008.

CUBAS, Viviane de Oliveira. **A Ouvidoria e o controle da atividade policial na percepção dos policiais militares**. 2013. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

CUNHA, Elaine Cristina da et al. **O professor régio, o bispo e o ouvidor: distintos olhares sobre a educação em Recife (1759-1772)**. 2009.

CYRILLO, Rose Meire. Ouvidorias: um Aporte Necessário. **Revista do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**, v. 9, p. 193-211, 2015.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista interdisciplinar científica aplicada**, v. 2, n. 3, p. 1-13, 2008.

DAVIS, Kenneth Culp. Ombudsmen in America: Officers to Criticize Administrative Action. **U. Pa. L. Rev.**, v. 109, p. 1057, 1960.

DE MARIO, Camila Gonçalves. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Gestão Pública**. Paco Editorial, 2012.

DE MARIO, Camila Gonçalves; DE SOUSA MORETTI, Ricardo. Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Possibilidades e Desafios. [http://www. ibdu. org. br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil. pdf](http://www.ibdu.org.br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil.pdf)> Acesso em, v. 9, p. 07-14, 2007.

DE MATOS ABRANTES, Cristiane et al. Acolhimento aos usuários e às suas demandas pelas Ouvidorias em saúde—uma revisão integrativa. **Revista Pró-univerSUS**, v. 8, n. 1, 2017.

DE MORAIS SALES, Lília Maria. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 11, n. 1, p. 154-167, 2010.

DE SOUZA, Raquel Costa Rodrigues et al. Educação permanente em enfermagem e a interface com a ouvidoria hospitalar. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 11, n. 4, p. 85-94, 2010.

DO ROSÁRIO LAPENDA, Maria; ROMILDO, Clóvis; MARCELINO, Karla Júlia. **Perfil de atuação e resolução de uma ouvidoria universitária**. 2010.

DOS SANTOS, ANDRÉ LUIZ LOPES. 1. Ouvidorias: aprimorando a governança, prevenindo conflitos, melhorando relacionamentos e construindo sustentabilidade. **Revista de Direito**, v. 2017, p. 02-23, 2017.

DUARTE, Teresa. **A possibilidade da investigação a 3: reflexões sobre triangulação** (metodológica). CIES e-Working paper n. ° 60/2009, 2009.

E-GOV. **Guia Prático de Tratamento de Manifestações**. 2015. Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/arquivos/completo-guia-pratico-de-tratamento-de-manifestacoes-no-e-ouv.pdf>. Acesso em 12 de dez. de 2019.

ESMAT. **Escola Superior de Magistratura Tocantinense**. Disponível em: <http://esmat.tjto.jus.br/portal/index.php/x-edi%C3%A7%C3%A3o/palmas/conhe%C3%A7a-palmas.html>. Acesso em 30 de dez. de 2019.

FIGUEIREDO, Vanuza Silva; SANTOS, Waldir Jorge Ladeira. Transparência e participação social da gestão pública: análise crítica das propostas apresentadas na 1ª Conferência Nacional sobre Transparência Pública. **Revista contabilidade e controladoria**, v. 6, n. 1, 2014.

FERNANDES, Angela. **O Diálogo nas Organizações: a Ouvidoria interna sob a óptica das Relações Públicas**. 2009. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

FREITAS, Wesley RS; JABBOUR, Charbel JC. Utilizando estudo de caso (s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Revista Estudo & Debate**, v. 18, n. 2, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GLÜER, Laura Maria. A ouvidoria universitária como instrumento para uma avaliação institucional emancipatória do ensino superior. In: **XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Anais. Brasília, São Paulo**. 2006.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo. **O regime jurídico das Ouvidorias públicas brasileiras: causalidade de sentido e adequação estruturo-funcional**. 2000. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas.

GOMES, Jésus de Lisboa. **Democracia na era do desencanto: dispositivos de surveillance da Administração Pública pela sociedade-um estudo de caso das Ouvidorias Públicas do Governo do Estado de São Paulo**. 2014.

SOBRINHO, J. H., TEIXEIRA, V. A., ROMÃO, J. E., JÚNIOR, W. J. F. D. S., & SPINELLI, M. V. C. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>. Acesso em 25 de dez. de 2019.

GOVERNO FEDERAL. **História das ouvidorias**. Disponível em: <https://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em 02 de abr. de 2019.

GUIMARÃES, Maria Beatriz Lisboa; LIMA, Carla Moura; SAVI, Elaine Amorim; CARDOSO, Eliane; VALLA, Victor Vicent; STOTZ, Eduardo Navarro; LACERDA, Alda; SANTOS, Marta Sorvi. Os impasses da pobreza absoluta: a experiência da Ouvidoria Coletiva na região da Leopoldina, Rio de Janeiro (RJ, Brasil). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 291-300, 2011.

GÜNTHER, H. Pesquisa Qualitativa *Versus* Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão? Universidade de Brasília. **Psicologia Teoria e Pesquisa**. Acesso 22-Ago-2006, Vol. 22 n. 2, pp. 201-210.

HILL, Larry B. The citizen participation-representation roles of American ombudsmen. **Administration & Society**, v. 13, n. 4, p. 405-433, 1982.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Cidades. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/palmas/panorama>. Acesso em 30 de dez. de 2019.

JARDIM, Hélien de Oliveira Soares; DA SILVA VOSS, Dulce Mari. AS PRÁTICAS DE GESTÃO DA OUVIDORIA: DESAFIOS PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. **Anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão**, v. 9, n. 11, 2018.

JARDIM, José Maria. A lei de acesso à informação pública. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, v. 5, n. 1, 2012.

JUNIOR, Carlos Ferrara; DAIBEM, Ana Maria Lombardi A reflexão bioética na gestão universitária no modelo da Economia de Comunhão e a atuação do Ombudsman. In: **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)**. Ano 1 - nº 1 - 2017/2018.

JÚNIOR, Malta; VASCONCELOS, Regis Renner. **A formatação da Ouvidoria dentro do contexto da governança pública: uma proposta para a ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS)**. 2016.

LEÃO, Sueli Francisca de Almeida. **O papel social da Ouvidoria como garantia de um Serviço Público de melhor qualidade: a proposição de um modelo para o DETRAN-AL**. 2007. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

Lima, J. P. C., Antunes, M. T. P., de Mendonça Neto, O. R., & Peleias, I. R. (2012). *Revista de Contabilidade e Organizações*, 6(14), 127-144. **Estudos de caso e sua aplicação: proposta de um esquema teórico para pesquisas no campo da contabilidade.**

LIMA, Chussely. Gestão de relacionamento com líderes: desafio para ouvidor. *Organicom*, v. 7, n. 12, p. 150-165, 2010.

LOMBARDI, Leandro. **A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência.** 2018. 72 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional) - Universidade Federal de Goiás, Aparecida de Goiânia, 2018.

LOPES, Karen Maria Gross; ASSUMPÇÃO, Rita de Cassia. **Processos e solução tecnológica para implementação da lei de acesso à informação (LAI).** 2013.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. *Revista da Faculdade de Direito UFPR*, v. 34, 2000.

LYRA, Rubens Pinto. **Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira.** Rubens Pinto Lyra, organizador. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa (PB): Ed. universitária da UFPB, 2004.

LYRA, Rubens Pinto. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. **Prim@ Facie-Direito, História e Política**, v. 8, n. 15, p. 161-191, 2011.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. *Revista de Ciências Sociais-Política & Trabalho*, v. 16, p. 85-100, 2000.

MARIO, Camila Gonçalves. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Gestão Pública.** Paco Editorial, 2012.

MARIO, Camila de; MORETTI, Ricardo de. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Possibilidades e Desafios.** [http://www. ibdu. org. br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil. pdf](http://www.ibdu.org.br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil.pdf)> Acesso em, v. 9, p. 07-14, 2007.

MARQUES, Paulo Marcello; TAUCHEN, Gionara. Ouvidorias públicas: cidadania e participação na perspectiva da ação comunicativa. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação-Periódico científico editado pela ANPAE**, v. 30, n. 3, 2014.

MATEUS, Elton Amaro Rodrigues. **A comunicação organizacional e o atendimento ao público via 0800 no Departamento de Água e Esgoto de Bauru.** 2013.

MCCUSKER, Kevin; GUNAYDIN, Sau. Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. **Perfusion**, v. 30, n. 7, p. 537-542, 2015.

MEIRINHOS, Manuel; OSÓRIO, António. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. **Revista EduSer**, n. 2 (2), p. 49-65, 2010.

MELLO, Isabele de. Os ministros da justiça na América portuguesa: ouvidores-gerais e juizes de fora na administração colonial (séc. XVIII). **Revista de História**, n. 171, 2014.

MELLO, Isabele de. **Magistrados a serviço do rei: a administração da justiça e os ouvidores gerais na comarca do Rio de Janeiro (1710-1790)**. 2013. 360 f. Tese (doutorado em História) – Departamento de História, Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2013.

MENEZES, Ronald do Amaral. **A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Texto para Discussão, 2017.

MOREIRA, Roberto Resende. **O uso da reclamação com meio de coleta de informações nas ouvidorias públicas**. 2006.

NACFUR, Anis. A realidade de uma Ouvidoria. **Publicado no sitio da ouvidoria da UNICAMP. Disponível em**< http://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf>. **Acessado dia**, v. 22, n. 09, 2007.

NETO, Orion Augusto Platt et al. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 18, n. 1, p. 75-94, 2007.

O'NEILL, Moira Kathleen. **Pulling Back the Curtain: State Children's Ombudsmen at Work**. Yale University, 2011.

OLIVEIRA, Thiago Francisco de et al. **Ouvidoria da UFCG: controle social e melhoria da gestão** universitária. 2016.

PALMAS. **Ouvidoria da Prefeitura de Palmas**. Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br>. Acesso em 02 de abr. de 2019.

PEGORARO, Jonas Wilson. Ouvidores-régios e centralização jurídico-administrativa na América Portuguesa: A Comarca de Paranaguá (1723-1812). **Curitiba, Universidade Federal do Paraná. Curso de Pós-Graduação em História. Dissertação de Mestrado**, 2007.

PEIXOTO, Stefano Frugoli; MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni; MORRONE, Luiz Carlos. Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários. **Saúde e Sociedade**, v. 22, p. 785-794, 2013.

PEREIRA, Luiza Helena. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias. **Sociologias. Porto Alegre. Vol. 4, n. 7 (jan./jun. 2002), p. 82-121**, 2002.

PEREIRA, Aline Lucena Costa; DA SILVA, Anielson Barbosa. As competências gerenciais nas instituições federais de educação superior. **Cadernos EBAPE. Br**, p. 627-647, 2011.

PEREZ, JRR; BARREIRO, AEA; PASSONE, Eric. Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e perspectivas. **São Paulo: Edição Unicamp**, 2011.

PIRES, Roberto Rocha C. **Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação**. Ipea, 2011.

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria, caminho para a civilidade e o diálogo. **Organicom**, v. 7, n. 12, p. 180-182, 2010.

RÍMOLI, Thales Tosi; MELO, Daniela de Castro. A Voz dos consumidores em redes sociais: proposição de um modelo eficaz de Gestão de Reclamações às empresas. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 1, p. 49-64, 2018.

RETTEMANN, Sandra Mara. **Gestão social e a política nacional de humanização: um estudo de caso no Tocantins**. 2016.

RODRIGUES, Delcio e Silva Neto. **OUVIDORIAS PÚBLICAS – Instrumento de transparência e resolução de conflitos entre o cidadão e o município de São Luís**. Universidade de Fortaleza. 2018. Tese de Mestrado em Direito e Gestão De Conflitos. Universidade de Fortaleza.

ROMAN, Artur. Ouvidoria Interna: lugar de comunicação para os não ditos revelados. **Porto Alegre: Salinas**, p. 151-182, 2012.

ROMERO, Henrique Huguene; SANT'ANNA, Francisco Cláudio Corrêa Meyer. **O papel das ouvidorias na comunicação pública do Poder Judiciário**. 2014.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; CAPELÃO, Luiz Gonzaga Ferreira. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing?. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 2, 2000.

SALDANHA, Maisa Machado; IJUÍ, R. S. Mediação e Ouvidoria: Um novo paradigma para o tratamento dos conflitos. **ENCONTRO DE EDUCOMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUL**, v. 2, p. 1-15, 2013.

SALDANHA, Maisa Machado. **Ouvidorias públicas: estratégias para o aprimoramento do sistema democrático**. 2015. Dissertação de Mestrado.

SALES, Lílian. **Mediação de Conflitos: Família, escola e comunidade**. Fortaleza: Unifor, 2007.

SALES, Lília Maria. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 11, n. 1, p. 154-167, 2010.

SALGADO, Valéria Alpino Bigonha; ANTERO, Samuel A. **Guia de orientação para gestão de ouvidorias. 2013**. Disponível em: cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf. Acesso em 30 de dez. de 2019.

SANDY, Nelissa Carleto. **A Ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso UTFPR**. 2012. Dissertação de Mestrado em Planejamento e Governança Pública. Curitiba. 2012.

SANTOS, Josielen C.; PARRÃO, Juliene AO. QUALIDADE DA OFERTA DO DIREITO A SAÚDE NA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL XI DE PRESIDENTE PRUDENTE. **SEMINÁRIO INTEGRADO-ISSN 1983-0602**, v. 13, n. 13, 2019.

SILVA, Ângela Rayane Idelfonso. **Ouvidoria universitária como espaço de participação social e gestão democrática: estudo de caso da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SILVA, Rita de Cássia Costa da; PEDROSO, Marcelo Caldeira; ZUCCHI, Paola. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. **Revista de Saúde Pública**, v. 48, p. 134-141, 2014.

SOUZA LIMA, Chussely. **Ouvidoria pública no Estado de Pernambuco: passos na perspectiva da cidadania**. 2008. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

SCROFERNEKER, Cleusa M. Andrade. As ouvidorias virtuais em instituições de ensino superior brasileiras. **ORGANICOM-Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas. Ano**, v. 7, p. 130-149, 2010.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE INTERNO. Memorando nº 010/2016/GAB/SETCI. 05 de julho de 2016.

SILVA CORRALO, Giovani; CARDOSO, Bruna da Lacerda. (2018). Ouvidorias: uma nova forma de resolução de conflitos e a boa governança. **Revista Direitos Culturais**. 13. 157.

SILVA, C. W. F.; ROCHA, D. A.; CHEHAB, I. M. C. V. Comunidade, conflito e mediação. **XXI Encontro Regional de Estudantes de Direito e Encontro Regional de Assessoria Jurídica Universitária! Por quê?**. Disponível: www.urca.br/ered2008/CDAnais/dadosPublicacao.html. Acesso em: 02 de abr. de 2019.

SILVA, Francisco Ribeiro. Corregedores/Ouvidores e correições nos concelhos portugueses: um exemplo setecentista do Condado da Feira. **História: revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto**, v. 8, 2018.

SILVA, Evandro MB da. **Mando e desmandos: os ouvidores da Capitania de Pernambuco (1720-1780)**. 2008.

SILVA, Priscilla de. **A justiça no período josefino: atividade judiciária e irregularidades dos ouvidores na comarca de Pernambuco entre 1750 e 1777**. 2014.

THEOPHILO, Rebecca Lucena; ALVES, Sandra Mara Campos. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do SUS: análise das Demandas Protocoladas no Disque Saúde em 2011. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, v. 7, n. 1, p. 41-54, 2013.

TERRELL, Steven R. Mixed-methods research methodologies. **The qualitative report**, v. 17, n. 1, p. 254-280, 2012.

TOCANTINS. Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br/secretaria/planejamento/noticia/1505653/com-maior-taxa-de-crescimento-entre-as-capitais-populacao-estimada-de-palmas-chega-a-2867-mil-habitantes>. Acesso em 02 de abr. de 2019.

TOLEDO, Carlos José. A posição peculiar dos ouvidores públicos e o dever de sigilo. **Prisma Jurídico**, v. 8, n. 1, 2009.

TROMBKA, Ilana. Ouvidoria Parlamentar: uma proposta para o Senado Federal. **Revista de Informação Legislativa**, v. 42, n. 166, 2004.

TUNALA, Enes Fernandes. Ouvidoria. **RCA–Revista de Controle e Administração Volume IV, nº 1, jan./jun. 2008 Conselho Editorial**, v. 4, n. 1, p. 125, 2008.

VÁZQUEZ, María Luisa et al. Nível de informação da população e utilização dos mecanismos institucionais de participação social em saúde em dois municípios do Nordeste do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, p. 141-155, 2005.

VIANA, Humberto Junior. Ouvidoria geral UNIFACS: o ombudsman nas instituições particulares de ensino superior. In: LYRA, Rubens Pinto. **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB; Curitiba: Ed. Universitária da UFPR, 2000.

VIANNA, Rosélia Cilene et al. **Relações públicas e ouvidoria: cidadania e poder dos públicos**. 2008.

ZAPPELLINI, Marcello Beckert; FEUERSCHÜTTE, Simone Ghisi. O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em administração. **Administração: ensino e pesquisa**, v. 16, n. 2, p. 241-273, 2015.

YIN, ROBERT K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Trad. Daniel Grassi. 2ª. ed. Porto Alegre: Bookmam, 2001.

**ANEXO 1 – CONTATOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO EM
PALMAS-TO**

<p>GABINETE DA SECRETÁRIA</p> <p>Telefone: (63)3234-0212</p> <p>E-mail: gabinete@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>SECRETARIA EXECUTIVA</p> <p>Telefone: (63)3234-0203</p> <p>E-mail: executiva@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>SECRETARIA EXECUTIVA</p> <p>Telefone: (63)3234-0203</p> <p>E-mail: executiva@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>ASSESSORIA JURÍDICA</p> <p>Telefone: (63) 3234-0205</p> <p>E-mail: juridico@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>SUPERINTENDÊNCIA DE AVALIAÇÃO E DESEMPENHO EDUCACIONAL</p> <p>Telefone: (63)3234-0203</p> <p>E-mail: superintendencia@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE EDUCAÇÃO INFANTIL</p> <p>Telefone: (63)3234-0211</p> <p>E-mail: educinfantil@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DO ENSINO FUNDAMENTAL</p> <p>Telefone: (63)3234-0211</p> <p>E-mail: ensinofundamental@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE AVALIAÇÃO, ESTATÍSTICA E FORMAÇÃO</p> <p>Endereço: 405 Sul, Av. LO-9, HM6, Lote 03 - CEP: 77015-638</p> <p>Telefone: (63) 3219-5560</p> <p>E-mail: avaliacaoeformacao@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE INFORMAÇÃO, TECNOLOGIA DE EDUCAÇÃO</p> <p>Telefone: (63) 3234-0211</p> <p>E-mail: inspecao@semed.palmas.to.gov.br</p>

<p>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO E FINANÇAS</p> <p>Telefone: (63)3234-0203</p> <p>E-mail (NÃO CONSTA)</p>
<p>DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS</p> <p>Telefone: (63)3234-0219/0220</p> <p>E-mail: financas@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>Telefone: (63)3234-0208/0209</p> <p>E-mail: rh@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE PROJETOS E OBRAS</p> <p>Telefone: 3234-0216</p> <p>E-mail: dpoe@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>SUPERINTENDÊNCIA DE PROJETOS ESPECIAIS</p> <p>Telefone: (63)3234-0203</p> <p>E-mail: economista.to@hotmail.com</p>
<p>DIRETORIA DE APOIO A GESTÃO ESCOLAR</p> <p>Telefone: (63)3234-0226</p> <p>E-mail: apoiogestao@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DE APOIO E MONITORAMENTO ÀS UNIDADES EXECUTORAS</p> <p>Telefone: (63)3234-0221</p> <p>E-mail: prestacaocontas@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>DIRETORIA DA ESCOLA DE BELAS ARTES</p> <p>Telefone: (63)3234-0211</p> <p>E-mail: belasartes@semed.palmas.to.gov.br</p>
<p>ORGÃOS CONSULTIVOS/NORMATIVOS</p>
<p>CONSELHO MUNICIPAL DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR – CMAE- PALMAS-TO</p> <p>End.: Sede da Semed Palmas, II andar</p>

Telefone: (63)3234-0217 E-mail: cmaepalmas@gmail.com
CONSELHO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO – CME-PALMAS-TO End.: Sede da Semed Palmas, II andar Telefone: (63)3234-0214 E-mail: cmepalmasto@gmail.com
CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA End.: Sede da Semed Palmas, II andar Telefone: (63)3234-0214 E-mail: cmepalmasto@gmail.com
CÂMARA DO FUNDEB End.: Sede da Semed Palmas, II andar Telefone: (63)3234-0214 E-mail: cmepalmasto@gmail.com

APÊNDICE A – SUMÁRIO EXECUTIVO

Projeto: A Ouvidoria Municipal de Palmas-TO e a Mediação de Conflitos: um Estudo de Caso na Secretaria da Educação nos Períodos dos anos de 2016 a 2018.

Equipe

Coordenadora: Profa. Dra. Helga Midori Iwamoto

Pesquisadora: Jessyca Lira de Carvalho Ferreira

Instituição: Universidade Federal do Tocantins – UFT

Resumo

A Ouvidoria é um instrumento de apoio que, em conjunto a outros órgãos de participação e controle social, realiza um trabalho pautado nos princípios da democracia participativa consagrado pela Constituição Federal do Brasil (CF/1988). A Instituição possui o intuito de solucionar conflitos e demandas realizadas pela sociedade no que se refere à qualidade na prestação dos serviços públicos, representando os interesses dos cidadãos na pessoa do Ouvidor, esse com o objetivo de promover justiça e defesa dos interesses sociais, bem como a correlação existente entre os serviços prestados de mediação de conflitos ao tentar em tempo hábil a busca pela solução dos mesmos. Instituição atuante de uma governança democrática, enquadrando-se em um instrumento estatal, priorizando a atual tendência que é a participação social nas decisões políticas e a Transparência nas ações Governativas. Nesse contexto, tem-se como objetivo identificar as ações da Ouvidoria do município de Palmas, Capital do Tocantins, em relação à mediação de conflitos no âmbito da Secretaria da Educação, quem são seus órgãos de apoio, bem como o seu surgimento. Trata-se de uma pesquisa tanto qualitativa como quantitativa alicerçada no Estudo de Caso, na qual se consideram o papel da Ouvidoria, conforme os princípios éticos e legais preconizados na Carta Magna de 1988. A pesquisa foi realizada em duas etapas: a primeira consiste em uma análise documental dos Relatórios Gerais e mensais das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral de Palmas referentes aos anos de 2016, 2017 e 2018 disponíveis no site da Prefeitura de Palmas; nessa etapa também foi realizado um estudo em pesquisas que versam sobre o papel da ouvidoria e sobre a fundamentação legal da ouvidoria à luz da CF/88 e acervo bibliográfico. A segunda etapa comporta em um estudo empírico dirigido à Diretora responsável pela Ouvidoria Geral. Realizou-se uma entrevista à profissional que ocorreu a partir de um roteiro contendo 29 perguntas abertas, divididas em três blocos: sobre a função do Ouvidor e servidores; recursos, prazos e respostas e sobre a Instituição, contendo ainda, caso visto necessidade pela Diretora, campo aberto para acrescentar comentários e informações não solicitadas na entrevista. Os resultados demonstram que a procura pelos serviços prestados pela Instituição é crescente, sendo acionada principalmente pela internet e telefone, além de ser considerada como espaço de interlocução entre a Administração e os Usuários, participantes na gestão administrativa. Sugere-se mais ações participativas com a sociedade e políticas voltadas que intensifiquem a divulgação acerca dos serviços prestados pela

Ouvidoria e sua importância fundamental ao controle social e ético na ação administrativa das entidades públicas, bem como ampliador à sua atuação transparente.

Palavras chaves: Ouvidoria. Transparência. Controle social. Participação social.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de apoio que, em conjunto a outros órgãos de participação e controle social, realiza um trabalho pautado nos princípios da democracia participativa consagrado pela Constituição Federal do Brasil (CRF/1988). O intuito é solucionar conflitos a partir de reclamações encaminhadas por meio de dispositivos apropriados, visando à solução de impasses da/na sociedade. Dentre os espaços públicos onde atua, destacam-se secretarias de educação, de saúde, instituições de ensino básico e universitário tanto público quanto privado. Segundo Habermas (2012), a democracia é um regime político que atua de forma pacífica para solucionar os conflitos, promovendo mudanças no que tange à relação da sociedade com o Estado, a partir da prestação de serviços, promovendo e assegurando a autonomia dos cidadãos.

Nesse sentido, a Ouvidoria, instituição pública por excelência, representa os interesses legítimos dos cidadãos, e tem como finalidade propor solução para os conflitos que até ela chega, considerando e dando a devida credibilidade a opinião dos envolvidos. Seu objetivo é, pois, defender os direitos individuais e coletivos, bem como aprimorar a qualidade dos serviços que são oferecidos à comunidade. Ademais, a Ouvidoria é um canal de comunicação imparcial e independente, que tem como característica marcante oferecer apoio estratégico e especializado, promovendo as mudanças a que se propôs, primando pela impessoalidade.

A pesquisa que é proposta neste projeto pauta-se na participação do cidadão enquanto ator social tutelado a um Estado que tem a obrigação de assisti-lo na defesa de seus direitos. Considerando que através da democracia o cidadão poderá recorrer aos seus direitos e prerrogativas, tem-se como problema de pesquisa: Como atua a Ouvidoria Municipal de Palmas, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução dos conflitos?

Para responder a esse problema, apresenta-se uma proposta de pesquisa quando aciona os princípios da pesquisa quanti-qualitativa (qualitativa e quantitativa), bibliográfica, documental e estudo de caso. Além dessas, tem-se uma atividade empírica, isto é, prática. Estes tipos de pesquisa e os respectivos procedimentos serão delineados em capítulo específico sobre a metodologia.

OBJETIVOS

Geral:

Identificar a atuação da Ouvidoria Municipal de Palmas, Capital do Tocantins, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução de conflitos.

Específicos:

- 1) Descrever a Ouvidoria Municipal de Palmas, seus principais órgãos de apoio interno e externo e seu papel diante da sociedade em que atua em relação à mediação e resolução de conflitos;
- 2) Analisar alguns conflitos que chegam à Ouvidoria mediante os canais apropriados, as ocorrências das queixas e denúncias e motivos principais;
- 3) Avaliar a ocorrência do feedback, ao mesmo tempo como ocorre o diálogo entre o Município e a sociedade considerando a imperiosa necessidade de se ofertar uma educação pública de qualidade.

RESULTADOS

A presente pesquisa teve por objetivo de identificar e entender como funcionam as ações da Ouvidoria do Município de Palmas, buscando analisar os tipos de demandas que chegam a esta Instituição; como são recebidas e solucionadas; como a resposta chega ao Requerente; como se procede a denúncia, queixa ou elogios.

Foi realizada a análise documental dos relatórios referentes aos anos de 2016, 2017 e 2018, disponibilizados através de solicitação encaminhada diretamente como “solicitação de informação” protocolada pelo site da Ouvidoria, bem como através do site do “Portal da Transparência” da Secretaria Municipal de

Transparência e Controle Interno, sugeridos como instrumentos de respostas, transparência e prestação de contas à sociedade

Nos relatórios recebidos referentes às principais demandas encaminhadas à Ouvidoria, ressalta-se que estas são classificadas em: procedidas (demandas devidamente preenchidas, completas e fundamentadas) e improcedidas (incompletas, que faltam dados ou informações, endereços ou não condizem com a realidade apontada).

Quanto aos números de demandas, é mostrado o número de protocolo, o assunto, data da movimentação e o status (se a resposta já foi publicada até o fechamento do relatório ou não, que se dá todo dia 16 de cada mês).

A análise de dados é apresentada semestralmente, sendo assim, feito em dois blocos de discussão para cada ano, 2016, 2017 e 2018, sendo observado a quantidade de registros, a tipologia mais recorrente, as demandas respondidas e não respondidas, os órgãos com mais demandas, os pedidos de informações (SIC) e os assuntos predominantes das manifestações.

Demandas na Ouvidoria em 2016

No ano de 2016, no primeiro semestre (janeiro a junho), o número maior de demandas foi envolvendo reclamações quanto a algum tipo de serviço prestado. As principais solicitações envolvem os assuntos: Impostos e Taxas; atendimento ao público. Fiscalização urbana; gestão de pessoal e pedidos de informação. O maior canal utilizado pelos usuários foi o e-mail e os principais órgãos solicitados foram: Secretaria de Transparência e Controle Interno, Infraestrutura e Serviços Públicos.

Em relação à devolução de respostas ao usuário, nos meses de abril, maio e junho ocorreu menos de 50% de demandas respondidas, durante esse semestre os relatórios analisados apontaram uma visita do ouvidor às Secretarias reforçando a necessidade de respostas dentro do prazo estipulado.

No segundo semestre de 2016 (julho a dezembro), a tipologia das demandas mais protocoladas foi “reclamações e denúncias”. Quanto à devolutiva no prazo correto ao usuário, apenas no mês de agosto houve mais da metade de respostas (59,81%), restando aos outros meses maior parte de demandas não respondidas.

Quanto aos principais canais utilizados para requerimento foram o e-mail e o 0800 aos diversos assuntos da pasta: fiscalização urbana, atendimento ao público e gestão pessoal. As principais Secretarias notificadas foram: Infraestrutura e Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; Desenvolvimento Urbano e Habitação; Ouvidoria Geral e Secretaria da Saúde.

Demandas na Ouvidoria em 2017

No ano de 2017, nos meses de janeiro a junho, as reclamações continuam no topo das tipologias mais registradas pela Ouvidoria seguidas dos pedidos de informação, no entanto, quanto ao prazo de resposta, somente nos meses de março, abril e junho mais da metade das solicitações obtiveram devolutiva ao usuário dentro do prazo.

Ainda, os principais meios utilizados para protocolar as solicitações foram o e-mail e 0800 e as pastas mais acionadas foram: a Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; o Desenvolvimento Urbano Sustentável e Habitação, a Saúde; Secretaria de Finanças e Ouvidoria Geral de Palmas.

Sobre os assuntos mais recorrentes nas manifestações foram: Fiscalização Urbana; Atendimento Público; Limpeza urbana; Transporte coletivo; Nota quente e Gestão de Pessoal.

Nos meses de julho a dezembro de 2017, as principais demandas protocoladas foram “reclamações e pedidos de informação”, com prazo atendido para resposta somente nos meses julho, agosto e novembro. Os meios mais utilizados para gerar as solicitações continuam o e-mail e o 0800.

As pastas mais acionadas foram: Secretaria de Finanças; Secretaria de Infraestrutura, Serviços Públicos, Trânsito e Transporte; Ouvidoria Geral de Palmas; Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária; Secretaria da Saúde; Serviços Regionais e os assuntos mais recorrentes foram: Nota quente; Atendimento ao Público; Fiscalização Urbana; Gestão escolar.

Em relação ao primeiro semestre de 2018, observa-se o empenho quanto aos órgãos responsáveis em fornecer respostas dentro do prazo estipulado, neste semestre todos os meses obtiveram mais de 50% das demandas respondidas.

Quanto ao tipo de solicitação, as reclamações estão no topo, seguida de solicitações e pedidos de informação e os canais mais utilizados foram e-mail e o 0800.

Os órgãos que obtiveram mais solicitações foram: Secretaria de Finanças; Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais; Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos; Secretaria da Educação e dentre os principais assuntos foram: Fiscalização urbana, Atendimento ao público e Impostos e taxas.

Demandas na Ouvidoria em 2018

No segundo semestre de 2018 (julho a dezembro), apenas o mês de setembro não fechou os relatórios com mais de 50% das demandas respondidas dentro do prazo. A maioria das requisições protocoladas foram reclamações através principalmente dos canais online e 0800.

As pastas com mais demandas foram a Secretaria da Saúde; Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais; Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos; Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana.

A respeito dos principais assuntos, estes foram: Atendimento ao público; Fiscalização urbana; Acesso à informação; Nota quente; Gestão escolar e acesso à informação.

Análise da Ouvidoria Geral

Em uma análise geral da Ouvidoria de Palmas-TO, em 2016 foram registradas um total de 2.690 manifestações, sendo que, 50% foram respondidas e 50% não respondidas conforme previsão do Decreto 462/2013 que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Municipal, estabelecendo prazos e formas para as respostas de pedidos de informações. No 1º semestre ano 50% das demandas (746 números absolutos) foram respondidas no prazo, o que ocorreu igualmente (599 números absolutos) no 2º semestre de 2017.

Em 2017 foram registradas 3.436 manifestações, das quais 100% (1.552 número absoluto) no 1º semestre foram respondidas, e 83,3% no 2º semestre foram respondidas (1.569 número absoluto). Já em 2018 foram registradas 4.191 demandas, destas, 100% foram respondidas no 1º semestre e 83,3% foram respondidas no 2º semestre que corresponde a 1.610, número absoluto. Totalizando 10.317 manifestações de 2016 a 2018.

Quando a Ouvidoria atua e responde as manifestações, além de agir em prol de atender as necessidades do cidadão por meio de políticas e ações, considera-se que está de fato cumprindo seu papel de mediação de conflitos e solução de problemas entre o Estado e o cidadão, uma vez que, as principais manifestações recebidas são de reclamações sobre o serviço prestado (CARVALHO, 2017).

Apesar das dificuldades, e dentre as oscilações de mais e menos manifestações respondidas, os relatórios relatam que ocorrem pelas ações de melhorar o atendimento como o recebimento e empréstimos de computadores e remanejamento de função de servidores buscando atender melhor o cidadão quanto ao serviço prestado pelas Ouvidorias. Contudo, observou-se que, em nenhum ano as demandas foram respondidas em sua totalidade, em 2016 foi o pior registro anual no qual somente 50% das demandas foram respondidas, em 2017 e 2018 registrou-se que teve semestre que respondeu 83,3% das demandas recebidas.

Sobre a tipologia predominante nas manifestações, em 100% dos meses (de 2016 a 2018) a tipologia mais registrada na Ouvidoria Geral da Prefeitura de Palmas/TO foi reclamações, mostrando a insatisfação do reclamante quanto a alguns serviços prestados pelo órgão público.

Sobre o elevado índice de reclamações, Carvalho (2017) afirma que se dá em razão da insatisfação com a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Poder Público que merece aperfeiçoamento.

Foram analisadas ainda quais pastas recebiam mais demandas na Ouvidoria Geral, sendo observado que, a que mais recebeu foi a Secretaria de Saúde com 1.541 manifestações, seguida da Secretaria de Finanças, a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Serviços Regionais no período de 2016 a 2018.

A respeito do status dos pedidos de informações, SIC, os relatórios totalizaram 972 solicitações entre 2016 e 2018, nestes, verificou-se que, 671 solicitações foram respondidas, que denota 69%. Já os não respondidos, foram 301, que corresponde a 31% das solicitações.

Análise da Ouvidoria - Secretaria da Educação

A Ouvidoria da SEMED Palmas/TO recebeu em 2016, 197 manifestações das quais em 33,3% dos casos (em cinco dos 12 meses) a taxa de resposta foi maior em manifestações não respondidas. Já em 2017 registrou-se 229 demandas, sendo que em, somente nos meses de setembro e outubro as demandas respondidas foram superiores a de 50%, em ambos os meses a taxa de resposta foi de 64%, porém nos demais meses do ano foi inferior a 45% de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Em 2018 foram registradas 317 demandas, o maior número de demandas desde 2016 na Ouvidoria da SEMED Palmas/TO. Nos meses de junho, julho e novembro não houve demandas para a pasta.

Sobre o quantitativo de demandas da Secretaria de Educação foram registradas, sendo 70,5% de reclamações (139), 14,7% de denúncias (29), 7,2% de pedidos de informação (SIC) (14), e 7,6% de solicitações (15). Não houve demandas de sugestão e elogios. Em 2017 foram 55% de reclamações (126), 27,9% de denúncias (64), um elogio, 9,6% de pedidos de informação (SIC) (22), e 7,5% de solicitações (15) e uma manifestação de sugestão. Ainda conforme os relatórios em 2018 foram registradas: 57,7% de reclamações (183), 19,8% de denúncias (63), 11,3% pedidos de informação (SIC) (36), e 10,4% solicitações (33) e 0,8% manifestações de sugestão (02). Nenhum elogio foi registrado.

Ao analisar o Relatório do ano de 2016, num total de 200 demandas, observa-se que, em primeiro lugar as queixas referentes à Gestão Escolar, com 102 queixas realizadas, tendo como temas diversos: manutenção do prédio escolar; falta ou mau funcionamento de ar condicionado; estrutura física; organização; segurança; portaria; queixa em relação ao professor sobre os alunos; condições escolares; gestão administrativa da Unidade Escolar; entre outros, inclusive até pedidos de

informações. Outras queixas envolvem a Gestão de Pessoal e solicitação de vagas nas Unidades de Ensino.

No Relatório referente ao ano de 2017, com total de 238 solicitações, percebe-se ainda que a principal demanda é em relação à Gestão Escolar, seguido da Gestão de Pessoal e solicitações de vagas nas Unidades de Ensino e logo após solicitações de informações. São apontadas basicamente as mesmas reclamações dos denunciante, como, por exemplo, a solicitação de condições e melhoramento da estrutura escolar com o intuito de melhorar o atendimento aos estudantes e comunidade.

Em análise ao Relatório referente ao ano de 2018, num total de 319 solicitações, já verificando o crescimento do reconhecimento da Instituição da Ouvidoria como um meio competente intermediador entre a sociedade e os órgãos públicos, observa-se ainda que o primeiro lugar das solicitações encaminhadas é a Gestão Escolar com 149 demandas, logo após a Gestão de Pessoal e Solicitação de vaga em Unidade de Ensino.

Dessa maneira, observa-se que as demandas protocoladas na Ouvidoria em relação à Secretaria da Educação de Palmas são de temas diversos, desde o que se infere a estruturas físicas, a atendimento ao público quer sejam pedidos de informações

CONCLUSÃO

Buscando alcançar a hipótese inicial, esta pesquisa buscou identificar a atuação da Ouvidoria Municipal de Palmas, capital do Tocantins, no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução de conflitos. Para tanto foi realizada uma fundamentação teórica sobre essa Instituição, surgimento e sua função, a mediação para solução de conflitos e o fortalecimento de políticas de boa-governança.

Na análise da SEMED Palmas/TO, observou-se que, ao longo de três anos, período da pesquisa, as demandas da pasta cresceram 62,1% e que os principais assuntos das manifestações: gestão escolar, gestão de pessoal e vagas em unidades de ensino estão no topo da lista, com o maior número de reclamações

entre 2016 a 2018. Verifica-se, portanto, que a Ouvidoria não tem proposto e tampouco executado ações e planos efetivos para sanar as dificuldades dos usuários reconhecidas pelas demandas protocoladas, pois o número cresce a cada ano e os problemas e assuntos são os mesmos. É preciso que haja ações eficientes e propositivas, pensa-se ainda em ações participativas da sociedade, para que o usuário se sinta satisfeito com o serviço prestado pelo Poder Público e não fique a dúvida: se o Estado de fato oferta uma educação pública de qualidade.

Constatou-se que a Ouvidoria busca atuar conforme a legislação vigente. Que o órgão enfrenta dificuldades como um espaço físico e a carência de servidores, mas que são fatores que não atrapalham no bom andamento das demandas da instituição. A entrevistada relatou que o órgão cumpre o seu papel de atender as demandas/manifestações dos cidadãos que são atendidas em tempo hábil, mas que o órgão não tem quantitativamente o nível de satisfação do usuário, pois a Ouvidoria ainda não implantou esse tipo de pesquisa. Também não há um regimento interno que ainda está em fase de formulação. Entretanto, os relatórios mensais são publicados no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas.

Neste sentido, esta pesquisa sugere que os gestores públicos realizem ações participativas com a sociedade e políticas voltadas para o desenvolvimento da transparência nos procedimentos administrativos e gerenciais como na realização de pesquisas periódicas sobre o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria tanto para mensurar as boas práticas do órgão, como para a implantação de medidas que melhorem o bom funcionamento da Instituição. A instituição deve ter e divulgar dados sobre o controle da resolução dos conflitos, sobre as manifestações mais recorrentes e os locais das ocorrências, para assim, facilitar estudos e ações pertinentes e voltadas para a realidade e necessidade de cada local, de cada demanda.

Sugere-se que em trabalhos futuros sejam realizadas pesquisa in loco em cada órgão para avaliar e mensurar as dificuldades encontradas em relação ao serviço prestado por ela, aos trâmites dos processos da Ouvidoria e ao acompanhamento da Ouvidoria Geral, se esta oferece condições para que as pastas solucionem as reclamações e as demandas da sociedade sobre a melhoria do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

BIAGINI, Liane; GOMES, Marta Lopes. Ouvidoria: uma reflexão como instrumento de controle. **RMP-Revista dos Mestrados Profissionais-ISSN: 2317-0115**, v. 2, n. 1, 2013

CGU. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas**. Coleção OGU. Controladoria-Geral da União, Brasília, 2013.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Texto para Discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2010.

CARDOSO, Antonio; NETO, Fernando; ALCANTARA, Elton Luiz. **Ouvidoria pública e governança democrática**. 2013.

DE MARIO, Camila Gonçalves. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Gestão Pública**. Paco Editorial, 2012.

GOVERNO FEDERAL. **História das ouvidorias**. Disponível em: <https://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em 02 de abr. de 2019.

LEÃO, Sueli Francisca de Almeida. **O papel social da Ouvidoria como garantia de um Serviço Público de melhor qualidade: a proposição de um modelo para o DETRAN-AL**. 2007. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

LOMBARDI, Leandro. **A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência**. 2018. 72 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional) - Universidade Federal de Goiás, Aparecida de Goiânia, 2018.

MARIO, Camila de. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Gestão Pública**. Paco Editorial, 2012.

MOREIRA, Roberto. O uso da reclamação com meio de coleta de informações nas ouvidorias públicas. 2006.

SALDANHA, Maisa Machado. **Ouvidorias públicas: estratégias para o aprimoramento do sistema democrático**. 2015. Dissertação de Mestrado.

SALES, Lília Maria. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 11, n. 1, p. 154-167, 2010.

SALGADO, Valéria Alpino Bigonha; ANTERO, Samuel A. **Guia de orientação para gestão de ouvidorias**. 2013. Disponível em: cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-

publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf. Acesso em 30 de dez. de 2019.

VIANNA, Rosélia Cilene et al. **Relações públicas e ouvidoria: cidadania e poder dos públicos**. 2008.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DO SUJEITO DA PESQUISA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS
PÚBLICAS - GESPOL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos-lhe para participar da Pesquisa intitulada "**A OUVIDORIA MUNICIPAL DE PALMAS, TOCANTINS E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO NOS PERÍODOS DOS ANOS DE 2016 A 2018** " oriunda da Universidade Federal do Tocantins a ser realizada na Ouvidoria de Palmas, sob a responsabilidade da pesquisadora Jessyca Lira de Carvalho Ferreira, casada, residente em Palmas-TO, servidora pública municipal, a qual pretende: identificar as ações da Ouvidoria do município de Palmas, Capital do Tocantins, em relação à mediação de conflitos no âmbito da Secretaria da Educação; identificar e descrever a Ouvidoria Municipal de Palmas.

Os objetivos são perceber quais são seus principais órgãos de apoio interno e externo e seu papel diante da sociedade à qual está a serviço e como a Ouvidoria Municipal de Palmas atua no âmbito da Secretaria da Educação, em relação à mediação e resolução dos conflitos; discussão e análise de alguns conflitos que chegam à Instituição mediante os canais apropriados, identificando quais são estes; analisar o modo que ocorre o diálogo entre o Município e a sociedade considerando a imperiosa necessidade de se ofertar uma educação pública de qualidade.

Sua participação é voluntária e será realizada por meio de uma entrevista, caso assine o referido Termo, o (a) Sr. (a) está livre para, a qualquer tempo, consultar a Pesquisadora para esclarecer quaisquer dúvidas, bem como desistir e

deixar de participar da Pesquisa. Todos os dados fornecidos serão mantidos em sigilo, sendo apenas divulgados para revistas científicas. O (a) Sr. (a) também será informado (a) sobre os resultados obtidos e não terá benefícios ou retornos financeiros sobre qualquer tipo de resultado da pesquisa. O Senhor (a) não terá nenhuma despesa com a pesquisa e nem tampouco qualquer remuneração para participação.

Ao participar da pesquisa, contribuirá imensamente no teor qualitativo e as prerrogativas para que os direitos do cidadão sejam respeitados em relação aos serviços aos quais fez jus, sejam públicos ou privados.

Para quaisquer solicitações de informações, esclarecimentos ou dúvidas sobre a pesquisa, em qualquer fase do estudo, o(a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelos telefones: (63) 98459-5847 ou 3217-2864; e-mail: jessyca.lira@mail.uft.edu.br. Caso queira, poderá entrar em contato com a Orientadora da pesquisa Profa. Dra Helga Midori Iwamoto, pelo e-mail: helga.iwamoto@gmail.com.

O referido Projeto está submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, na Universidade Federal do Tocantins, Avenida NS 15, 109 Norte, Plano Diretor Norte, Palmas-TO, Brasil, CEP: 77001-090, contato: (63) 3232-8023 em dia e horário comercial.

Nome:

_____ R.G. _____

Endereço:

_____ Fone: _____

Palmas-TO, ____/____/2019.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Jessyca Lira de Carvalho Ferreira
Acadêmica – Pesquisadora Responsável

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA E AVALIAÇÃO NA OUVIDORIA DE PALMAS-TO

A entrevista a seguir possui o objetivo de coletar informações acerca do trabalho da Ouvidoria de Palmas-TO quanto ao surgimento das demandas referentes à Secretaria Municipal de Educação. Não existem respostas corretas ou incorretas, responda de acordo com a sua avaliação e sobre a execução de seu trabalho. **Destaco que as entrevistas realizadas são sigilosas e será mantido o seu anonimato e tempo de duração será em torno de 40 minutos.**

A sua participação neste questionário é **fundamental e facultativa.**

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Da função

1.0 Qual a formação exigida ao Ouvidor?

1.2 Quais são as principais dificuldades enfrentadas para exercer a função?

1.3 Acredita que o número de servidores é suficiente para a demanda desta Instituição?

1.4 Para a equipe existe treinamento ou formação adicional?

1.5 O Ouvidor é detentor de todas as informações internas desta Instituição para responder ao cidadão com clareza e qualidade?

1.6 Existe comunicação entre os setores desta Instituição?

1.7 Há uma relação tranquila sobre o trabalho dos chefes superiores ou esses preferem trabalhar individualmente?

1.8 Existe algum controle na resolução ou não das queixas?

1.9 Como se considera a aplicabilidade dos princípios regidos a esta Instituição?

2. Dos recursos, prazos e respostas

2.0 Quais são as principais dificuldades que o usuário enfrenta no atendimento?

2.1 Os recursos disponibilizados são suficientes?

2.2 O espaço físico é adequado para a realização das tarefas e atendimentos?

2.3 Os prazos para responder as solicitações são suficientes e cumpridos?

2.4 Esse tempo é hábil? Qual a média de prazo estabelecido?

2.5 De que maneira o Requerente é respondido?

2.6 Em relação à Secretaria de Educação, essa deve responder acerca das queixas ou reclamações advindas?

2.7 De que maneira a SEMED recebe as notificações?

2.8 Qual o prazo que eles têm para resposta?

2.9 Quais são as principais demandas recebidas?

3. Sobre a Instituição:

3.0 Que tipo de providências a Ouvidoria toma para resolver o conflito do reclamante?

3.1 Como chega a queixa/ reclamação até a Ouvidoria?

3.2 A Instituição da Ouvidoria acredita na relevância de seu trabalho na melhoria da prestação do serviço público?

3.3 Existe uma relação tranquila e imparcial entre o usuário e Ouvidor com a finalidade de se resolver a demanda?

3.4 A população sente-se a vontade ou conhece sobre a prestação de serviços desta Instituição?

3.5 Como se dá a transparência nos procedimentos administrativos?

3.6 A Ouvidoria atua com seu objetivo com a premissa de estreitar a relação entre o usuário e a administração pública?

3.7 Quais são os tipos de demandas mais comuns advindas da Secretaria Municipal de Educação?

3.8 Os usuários ficam satisfeitos com o atendimento?

3.9 A ouvidoria busca respostas em relação ao nível de satisfação de seu atendimento ao usuário?

Deseja realizar algum comentário sobre as perguntas ou acrescentar mais alguma informação não solicitada na entrevista?

Desde já agradeço pela sua participação.

APÊNDICE D – ROTEIRO DE ANÁLISE DOCUMENTAL

1. Número de manifestações cadastradas?
2. Qual a tipologia mais recorrente?
3. Qual o canal mais utilizado pelo cidadão?
4. Quais os órgãos com maior demanda de manifestações?
5. Quantas manifestações não foram respondidas?
6. Quantas manifestações foram respondidas?
7. Há solicitações de pedidos de informação (SIC)?
8. Assuntos predominantes das manifestações?