

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA
PÚBLICA

NELISSA CARLETO SANDY

A OUVIDORIA PÚBLICA UNIVERSITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE
PARTICIPAÇÃO POPULAR: O CASO DA UTFPR

CURITIBA

2012

NELISSA CARLETO SANDY

**A OUVIDORIA PÚBLICA UNIVERSITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE
PARTICIPAÇÃO POPULAR: O CASO DA UTFPR**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Planejamento e Governança Pública, do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a Dr^a Isaura Alberton de Lima

Co-orientador: Prof. Dr. Armando Rasoto

CURITIBA

2012

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

S222 Sandy, Nelissa Carleto

A Ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso da UTFPR / Nelissa Carleto Sandy. — 2012.

127 f. : il. ; 30 cm

Orientadora: Isaura Alberton de Lima.

Coorientador: Armando Rasoto.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública, Curitiba, 2012.

Bibliografia: f. 105-116.

1. Ouvidorias – Brasil. 2. Comunicação na administração pública. 3. Participação social. 4. Direito à informação. 5. Democracia. 6. Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Estudo de casos. 7. Administração Pública – Dissertações. I. Lima, Isaura Alberton de, orient. II. Rasoto, Armando, coorient. III. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública. IV. Título.

Biblioteca Central da UTFPR, Campus Curitiba



TERMO DE APROVAÇÃO

Título da Dissertação nº 05

A OUVIDORIA PÚBLICA UNIVERSITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR: O CASO DA UTFPR

por

NELISSA CARLETO SANDY

Esta Dissertação foi apresentada às 10h00 horas do dia **01 de março de 2013** como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Governança Pública, Área de Concentração Planejamento e Desenvolvimento, Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

Dr^a Isaura Alberton de Lima
(UTFPR)
Orientadora

Dr. Armando Rasoto
(UTFPR)
Co-orientador

Dr^a Vanessa Ishikawa Rasoto
(UTFPR)

Dr. Maurício Alves Mendes
(Reitoria)

Dr. Jefferson Andronio Ramundo Staduto
(UNIOESTE)

Visto da coordenação:

Prof. Dr. Christian Luiz da Silva
Coordenador do PPGPGP

Para Clarissa, clara luz de nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

A Deus, criador da minha vida e Senhor da minha história.

Ao Márcio e à Clarissa, pelo amor, cumplicidade, compreensão e apoio em todos os momentos.

Ao meu pai e à minha mãe, pelo amor sem medidas e pela fé testemunhada dia a dia, mesmo em meio à dor.

Aos meus irmãos, companheiros desde tenra idade. Obrigada pelo bom humor e paciência.

Ao mestre Dr. Naylor Salles Gontijo (*in memoriam*). Mais que um excelente professor, o senhor foi o amigo que primeiro me incentivou a um dia cursar o mestrado. Saudade e gratidão eternas.

Aos amigos de perto e de longe, com os quais compartilhei as delícias e dificuldades desses dois anos. Vocês, que me sabem o coração, foram essenciais nessa jornada.

À professora Dr^a Isaura Alberton de Lima, que soube imprimir amizade ao relacionamento professor-aluno, transmudando a orientação. Obrigada pela dedicação, pelos conselhos, pela força. Esse trabalho é nosso.

Ao professor Dr. Armando Rasoto, pelo incentivo.

Ao professor Dr. Rubens Pinto Lyra, que com seu altruísmo me orientou quanto à bibliografia sobre Ouvidoria pública.

À Sr^a Adriana Eugênia Alvim Barreiro, ouvidora da UNICAMP, pela atenção a mim dispensada e pela doação de exemplares do livro "Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas" à Biblioteca Central e à Ouvidoria-Geral da UTFPR.

À Maria Helena Fonseca Faller, pelo empréstimo dos livros sobre democracia.

Aos colegas de trabalho da Diretoria de Gestão de Pessoas (DIRGEP) da UTFPR e da Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos do câmpus Curitiba (COGERH-CT), com os quais convivo há alguns anos por muitas horas durante a semana. Obrigada pelo companheirismo.

Aos professores e colegas do Mestrado Profissional em Planejamento e Governança Pública - Turma 2011, pela rica troca de experiências.

Aos ouvidores, ex-ouvidores e gestores da UTFPR, que prontamente responderam aos questionários.

À Sandra Regina Chioccarello e ao José Marcos Marcassi Rodrigues, servidores da Diretoria de Gestão da Avaliação Institucional, que sempre me atenderam com gentileza.

Ao Adriano Lopes, ao João Paulo Kuzma, ao Elzimar de Andrade, e à Thasiana Maria Kukolj da Luz, pelo valioso auxílio.

RESUMO

SANDY, Nelissa Carleto. **A Ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso da UTFPR**. 2012. 130 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2012.

As Ouvidorias públicas são interlocutoras entre o cidadão e a Administração, pautando-se nos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, atuando como instrumento de participação na gestão democrática e como representantes legítimas dos interesses dos cidadãos. O acesso à informação é base da democracia, encontrando-se assegurado constitucionalmente (art. 5º, XIV e XXXIII) e infraconstitucionalmente (Lei nº 12.527, de 18.11.2011). A liberdade conferida aos cidadãos abarca o direito de acesso a informação, especialmente porque viabiliza a participação popular e, por via de consequência, torna dinâmica a democracia. Uma sociedade bem informada é capaz de intervir eficazmente no destino do Estado, fazendo valer a soberania da vontade popular. A participação garante ao cidadão o acesso aos atos de gestão do governo, possibilitando à coletividade o exercício do controle social sobre os atos do Estado. O trabalho objetiva examinar a Ouvidoria da UTFPR como um instrumento de participação popular na gestão administrativa. A pesquisa realizada é exploratória e aplicada, tendo por método o estudo de caso. Na coleta de dados, utiliza-se de múltiplas fontes de evidência: documentação, registros em arquivo, questionário e artefatos físicos. Os resultados denotam que a procura pelos serviços da Ouvidoria da UTFPR é crescente, inobstante as dificuldades enfrentadas pelos ouvidores no desempenho de seu mister – pouco ou nenhum espaço físico, impossibilidade de dedicação exclusiva à atividade, dentre outras. Os questionários respondidos por ouvidores, ex-ouvidores e gestores permitem concluir que a Ouvidoria pública universitária da UTFPR é um espaço de comunicação do usuário com a Administração, um instrumento de participação popular na gestão administrativa. No entanto, sua autonomia deve ser robustecida. Como resultado, propõe-se a implementação de avaliação periódica do usuário/cliente, maior divulgação da Ouvidoria, alteração da localização da Ouvidoria no sítio eletrônico da Universidade, investimento em cursos de mediação.

Palavras-chave: Ouvidoria pública universitária. Participação popular. Democracia. Acesso à informação. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

ABSTRACT

SANDY, Nelissa Carleto. **The university's ombudsman as an instrument of popular participation: the case of UTFPR**. 2012. 130 pp. Master's Dissertation (Master's in Planning and Public Administration) – Federal Technical University of the State of Paraná. Curitiba, 2012.

The office of ombudsman intermediate communication between citizens and the Administration, based on the constitutional principles of Legality, Impersonality, and Efficiency, acting as an instrument of participation in the democratic management and as lawful representatives to the citizens' interests. Information access is based on democracy and is enlisted as a constitutional (article 5, XIV e XXXIII of Brazil's Federal Constitution) and infra-constitutionally (Law nº 12.527, of November 18th, 2011) right. The freedom granted to citizens comprises the participation in the right to access information, especially since it allows popular participation and consequently, makes democracy more dynamic. A well informed society is able to take effective action in the State's destiny, enforcing the sovereignty of common will. Public participation grants citizen access to governmental management acts, enabling social control over the acts of the State. The hereby paper focus on examining UTFPR's Ombudsman as an instrument of public participation in administrative management. The present research is exploratory and applied, using a study case as the method. In the data collection, multiple sources of evidence are used: article records, a questionnaire and physical artifacts. The results show that UTFPR's Ombudsman service demand is rising, regardless of the challenges faced by the office of the Ombudsman while exercising the constitutionally imposed task – little or no physical room, impossibility of full time dedication to the office, among others challenges. The questionnaires answered by Ombudsman officers, former officers and managers enable the researcher to conclude that the Office of the UTFPR Ombudsman is a place of communication between the user and the Administration, an instrument of popular participation in management. However, its autonomy must be strengthened. As a result of the research, the author concludes that the implementation of periodical evaluation by the user/customer; more Ombudsman disclosure; changes in the University's website concerning the Ombudsman; investment in courses on mediation, are advisable.

Key-words: University Public Ombudsman. Popular participation. Democracy. Access to information. Federal Technical University of the State of Paraná.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Clientes/usuários das Ouvidorias.....	67
Figura 2 – Assuntos das solicitações	67
Figura 3 – Solicitações classificadas por câmpus	68
Quadro 1 – Manifestações encaminhadas à Ouvidoria dos câmpus da UTFPR no período de 2007 a 2011	68
Figura 4 – Número de atendimentos	69
Quadro 2 – Proposta de avaliação do serviço pelo usuário/cliente da UTFPR.....	70
Figura 5 – Resultado da busca pelo termo Ouvidoria na página da UTFPR.....	71
Figura 6 – Fluxograma do tratamento das manifestações	73
Quadro 3 – Comparação ente as orientações da CGU/OGU e as Ouvidorias da UTFPR	76
Figura 7 – Papel da Ouvidoria no Câmpus, na ótica dos ouvidores e ex-ouvidores..	85
Figura 8 - Papel da Ouvidoria na UTFPR, na ótica dos gestores.....	93
Figura 9 – Contato com a Ouvidoria.....	95
Figura 9 – Contato com a Ouvidoria.....	95
Figura 10 – Contato com a Ouvidoria.....	96
Figura 11 – Informações sobre a Ouvidoria	97
Figura 12 – Contato com a Ouvidoria.....	98
Quadro 4 – Existência de link ou indicação de Ouvidoria na página web de universidades brasileiras.....	99

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEFET-PR	Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná
CGU	Controladoria-Geral da União
CGU	Controladoria-Geral da União
CLAD	Centro Latino Americano de Administração para o Desenvolvimento
COUNI	Conselho Universitário
FNOU	Fórum Nacional de Ouvidores Universitários
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MARE	Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado
MEC	Ministério da Educação
MS	Mandado de Segurança
OGU	Ouvidoria-Geral da União
ONG	Organização Não-Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SP	São Paulo
TCU	Tribunal de Contas da União
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 DEFINIÇÃO DO TEMA E DA QUESTÃO DE PESQUISA.....	12
1.2 OBJETIVOS	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
1.4 DELIMITAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO.....	14
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 DEMOCRACIA: AMBIENTE PROPÍCIO AO FLORESCIMENTO DE DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS.....	16
2.2 O ACESSO À INFORMAÇÃO COMO DIREITO HUMANO FUNDAMENTAL...22	
2.3 ACESSO À INFORMAÇÃO, PARTICIPAÇÃO POPULAR E CONTROLE SOCIAL.....	26
2.4 TRANSPARÊNCIA, PRESTAÇÃO DE CONTAS E GOVERNANÇA PÚBLICA	32
2.5 OMBUDSMAN E OUVIDORIA PÚBLICA.....	34
2.5.1 A OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL – CONTEXTO LEGISLATIVO.....	38
2.5.2 Características da Ouvidoria pública.....	40
2.5.3 Atribuições da Ouvidoria pública	41
2.5.4 O ouvidor público	43
2.5.5 Categorias de manifestações destinadas às Ouvidorias.....	47
2.5.6 Ouvidoria pública e a implementação da lei de acesso à informação	49
2.5.7 Ouvidoria na universidade brasileira	51
2.5.8 Ouvidoria na UTFPR	54
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	60
3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA.....	60
3.2 ABORDAGEM DO PROBLEMA.....	61
3.3 UNIDADE DE ANÁLISE – JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO CASO.....	61
3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO DE DADOS	62
4 O ESTUDO DE CASO - DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE PESQUISADA.....	64
4.1 DOCUMENTAÇÃO	64
4.1.1 Relatórios de gestão.....	64
4.1.2 Notícias veiculadas no sítio eletrônico da UTFPR.....	70
4.2 REGISTROS EM ARQUIVO	72
4.2.1 Forma de tratamento das manifestações	72
4.2.2 Relatórios de Ouvidoria	74
4.3 QUESTIONÁRIOS	77
4.4 ARTEFATOS FÍSICOS.....	93
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	101

5.1 CONCLUSÕES	101
5.2. RECOMENDAÇÕES.....	102
5.3. SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS.....	104
REFERÊNCIAS.....	105
APÊNDICE A – PROTOCOLO DE ENTREVISTA.....	117
APÊNDICE B – PROTOCOLO DE ENTREVISTA.....	123

1 INTRODUÇÃO

Criadas com o objetivo de intermediar a comunicação entre os cidadãos e a Administração, ampliando a participação popular na democracia e ratificando o controle social, as Ouvidorias públicas são instrumento de aprimoramento dos serviços e atividades públicas.

A Constituição Federal de 1988 estabelece como princípios regedores da atividade administrativa: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. As Ouvidorias surgem em resposta a esses princípios, firmando a possibilidade de participação popular e democrática do cidadão na gestão administrativa.

O acesso à informação é a base da democracia, pois viabiliza a participação do cidadão nos processos decisórios do Estado. Assim, o acesso à informação é erigido à categoria de direito humano fundamental (BONAVIDES, 2000).

A figura do *Ombudsman*, concebida como órgão de controle da Administração Pública nos países que a adotam, tem poder recomendatório, agindo em prol da sociedade mediante delegação do Poder Legislativo. Atua o *Ombudsman*, portanto, em prol da sociedade, detendo legitimidade para defender direitos individuais, difusos e coletivos. No entanto, esse modelo inexistente na Constituição Federal de 1988, mas suas prerrogativas são partilhadas pelo Ministério Público e pelas Ouvidorias (LYRA, 2011, p. 44).

Dados do Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da União (2012, p. 9), apontam a existência de 177 (cento e setenta e sete) Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Destas, 26 (vinte e seis) estão constituídas em Instituições Federais de Ensino, conforme informações do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU (FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS, 2012).

A implantação de Ouvidorias Universitárias tornou-se obrigatória a partir da edição da Portaria Ministerial/MEC nº 1.264/2008, que aprovou o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). A Ouvidoria foi erigida, portanto, a referencial de qualidade das Instituições de Ensino Superior, públicas e privadas.

Inobstante a obrigatoriedade de sua implantação, a Ouvidoria não raro é vista como inimiga da Administração, ameaçadora da autonomia dos gestores (LYRA, 2010; VISMONA, 2011).

Até 2012 existiam 113 Ouvidorias universitárias (inclusive de hospitais universitários), de acordo com dados do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS, 2012). Destas, 57 eram de instituições particulares de ensino superior, 11 de instituições comunitárias, 01 de instituição municipal, 26 de instituições federais, e 18 de instituições estaduais.

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná é a primeira denominada tecnológica, vez que especializada por campo de saber – tecnologia, ao teor do previsto no art. 52, parágrafo único, da Lei nº 9.394, de 20.12.1996 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Atualmente, conta com 12 (doze) câmpus, localizados nas cidades de Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Curitiba, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo, ofertando cursos técnicos, bacharelados, licenciaturas, cursos superiores de tecnologia, formação de professores, além de pós-graduação *lato e stricto sensu*.

Conforme consta no Relatório de Autoavaliação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2011 (UTFPR, 2012), a UTFPR:

(...) conta com 1.981 docentes, 909 técnicos-administrativos e 25.371 alunos regularmente matriculados nos 15 Cursos Técnicos Integrados, Técnicos Subsequentes, 27 Tecnologias, 47 Bacharelados e 13 Licenciaturas, 2.718 alunos nos cursos de especialização, 762 alunos dos programas de mestrado e 105 alunos nos programas de doutorado, totalizando 28.956 alunos (...).

Sua Ouvidoria foi instituída em 2006, sendo composta por Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos 12 (doze) câmpus que compõem a universidade. No ano de 2011, as Ouvidorias realizaram 1.283 (um mil, duzentos e oitenta e três) atendimentos (UTFPR, 2012).

Ainda de acordo com o Relatório de Autoavaliação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2011 (UTFPR, 2012), a Ouvidoria é considerada uma fonte de avaliação institucional.

Considerando a peculiaridade da característica multicâmpus, que interfere na estruturação de sua Ouvidoria, haja vista a presença de uma Ouvidoria em cada câmpus, e os ainda incipientes estudos a respeito das Ouvidorias públicas

universitárias, entendeu-se oportuna a realização de pesquisa com vistas a examinar a Ouvidoria da UTFPR como um instrumento de participação popular na gestão administrativa.

1.1 DEFINIÇÃO DO TEMA E DA QUESTÃO DE PESQUISA

A compreensão legal da atuação da Ouvidoria pública universitária como espaço democrático promotor do acesso a informação e consequente controle social, pode ser aferida através do seguinte questionamento: a Ouvidoria da UTFPR é um instrumento de participação popular?

Esta pesquisa caracteriza-se por ser exploratória e aplicada, tendo por método o estudo de caso.

1.2 OBJETIVOS

Este estudo tem por objetivo geral examinar a Ouvidoria da UTFPR como um instrumento de participação popular na gestão administrativa.

Constituem objetivos específicos:

- a) Levantar o panorama do estado da arte da Ouvidoria pública no Brasil.
- b) Analisar a autonomia da Ouvidoria da UTFPR.
- c) Identificar como a Ouvidoria da UTFPR soluciona as manifestações.
- d) Examinar se a Ouvidoria da UTFPR, na condição de interlocutora entre os cidadãos e a Administração, contribui para a melhoria da gestão da universidade.

1.3 JUSTIFICATIVA

Pilar democrático, o acesso à informação abarca a participação popular, assegurando a transparência governamental e o combate à corrupção. Entretanto, sabido é que o mero reconhecimento do direito à informação não importa em sua efetividade, razão pela qual se justifica a instituição da Ouvidoria, *locus* privilegiado

que permite ao cidadão manifestar-se e conseqüentemente envolver-se nos assuntos do Estado, controlando suas ações.

Ressalte-se que a transparência e a gestão democrática fundem-se no conceito de Governança Pública, ao teor da definição de Löffler (*apud* KISSLER; HEIDEMANN, 2006, p. 482), que assim se expressa:

uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais e criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes.

Embora existente no Brasil colônia, a figura do ouvidor era bastante diversa da ora estudada, vez que o ouvidor atuava fazendo cumprir as ordens imperiais. Em vez de defender os direitos dos cidadãos, o ouvidor, como Corregedor-Geral de Justiça, defendia os interesses do rei.

A ideia a respeito da ouvidoria, tal como hoje concebida, foi materializada em 1986 com a instituição da primeira Ouvidoria pública brasileira, no Município de Curitiba, através do Decreto-lei nº 215 (CURITIBA, 1986).

Paulatinamente diversas outras ouvidorias públicas foram instituídas no país, tanto no âmbito federal, quanto estadual e municipal. Nos dias atuais, a ouvidoria pública é reconhecida como instrumento de controle social da Administração Pública.

No âmbito universitário, a ouvidoria surgiu, no cenário internacional, na década de 60, no Canadá e Estados Unidos. No Brasil, a primeira ouvidoria universitária foi implantada em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo, seguida pela da Universidade de Brasília (1993), Universidade Estadual de Londrina (1994), Universidade Federal de Santa Catarina (1996), Universidade Federal de Juiz de Fora (1996) e Universidade Federal do Paraná (1997).

Embora exista a obrigatoriedade de instituição de Ouvidoria pública universitária nas Instituições de Ensino Superior, observa-se que não há estudos voltados à mesma. Há alguns estudos sobre a Ouvidoria no âmbito do Sistema Único de Saúde, dos Tribunais de Contas dos Estados e da União, mas ainda faltam estudos para compreendê-la no âmbito universitário. Assim, essa pesquisa se propõe a aprofundar o tema, aliando a teoria ao cotidiano universitário, de modo a perceber em que medida se dá a participação popular na Ouvidoria.

Nesse contexto, a proposta do presente estudo é examinar a Ouvidoria da UTFPR como um instrumento de participação popular na gestão administrativa, contribuindo, dessa forma, para a linha de pesquisa do mestrado - Governança Pública e Desenvolvimento.

1.4 DELIMITAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

Conforme mencionado anteriormente, a existência da Ouvidoria universitária é referencial de qualidade das Instituições de Ensino Superior, públicas e privadas.

Tendo em vista o expressivo número de Ouvidorias universitárias instituídas, este estudo se propõe a compreender o elo de comunicação estabelecido entre cidadão e Poder Público, no âmbito da UTFPR, e como dele decorre a participação popular na gestão administrativa.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

A dissertação está dividida em cinco capítulos.

O primeiro capítulo introduz o tema, abordando o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a delimitação do estudo.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, abordando assuntos relacionados à democracia, direito de acesso à informação, Ouvidoria pública, Ouvidoria universitária, e Ouvidoria na UTFPR.

O terceiro capítulo aborda os procedimentos metodológicos, a classificação da pesquisa, o problema, a unidade de análise, e os instrumentos de pesquisa e critérios de interpretação de dados.

O quarto capítulo consiste no estudo de caso, e conseqüente descrição e análise da realidade pesquisada, contendo dados sobre a pesquisa documental, registros em arquivo, questionários destinados a ouvidores, ex-ouvidores e gestores, e artefatos físicos.

O quinto capítulo apresenta as considerações finais, contendo conclusões e recomendações para estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O exercício da democracia, compreendida como governo do povo e em nome do povo, depende da garantia de diversos direitos: direito de participação, direito à informação, direito de voto etc.

O acesso à informação é reconhecido no plano jurídico interno e internacional como direito humano fundamental necessário à democracia, uma vez que possibilita a efetiva participação dos cidadãos na gestão pública, ampliando o controle social. O acesso à informação ocasiona ainda a transparência dos atos do Estado e de seus agentes, fomentando a prestação de contas e responsabilização perante a sociedade. Para além disso, reforça a governança: a administração deixa de ser um fim em si mesma, passando a abarcar as necessidades da coletividade.

No entanto, o mero reconhecimento do acesso à informação não basta à efetividade do mesmo. Em razão disto, alguns países instituíram a figura do *Ombudsman*, de modo a defender os interesses individuais e coletivos dos arbítrios da Administração Pública.

Tal instituto inexistente no ordenamento jurídico pátrio. Todavia, o relacionamento democrático e transparente entre sociedade e Estado resta assegurado constitucionalmente, através do reconhecimento do direito de participação do cidadão na Administração Pública. Esta participação pode ocorrer das mais diversas formas: direito de representação, participação em conselhos, instalação de Ouvidorias, dentre outros.

As Ouvidorias públicas são interlocutoras entre o cidadão e a Administração, pautando-se nos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, atuando como instrumento de participação na gestão democrática e como representantes legítimos dos interesses dos cidadãos.

Este capítulo tratará desses assuntos, aprofundando também as características e atribuições da Ouvidoria pública, o perfil desejado ao ouvidor, as categorias de manifestações, a relação entre Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria universitária e a Ouvidoria na Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

2.1 DEMOCRACIA: AMBIENTE PROPÍCIO AO FLORESCIMENTO DE DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS

Na visão de Aristóteles, o homem é um animal social, sendo-lhe inerente a vida em sociedade. O ser humano, portanto, tende à sociabilidade.

Consoante surgiam os desafios dessa vida socializada, erigiu-se uma atividade destinada a suprir os interesses da coletividade e à solução dos problemas transpessoais, ou seja, a função política (BASTOS, 1996, p. 4). Esta função, expressão de autoridade, justifica a origem do Estado.

O nascimento do Estado é explicado de diversas formas, conforme as teorias a seguir e tomando como referência Azambuja (2008, p. 98-108):

- a) Segundo a teoria familiar, o Estado decorre da ampliação da família, coincidindo com o surgimento da humanidade.
- b) Do ponto de vista das teorias contratuais, o Estado nasce de um acordo entre os homens, ou seja, através de um contrato. O contrato social, compreendido como transferência mútua de direitos, transmuda o estado de natureza em estado social, o impulso egoístico em persecução do bem comum. Por meio dele, os homens abrem mão de sua vontade e liberdade em favor do Estado, que os representará.
- c) Na teoria da origem violenta, o Estado surge com a imposição de um grupo social sobre outro, de vencedores sobre vencidos, de fortes sobre fracos.
- d) A teoria da origem natural do Estado propõe que este se forma com o estabelecimento de um povo em determinado território, estando sob autoridade de um de seus membros.

A evolução dessas teorias culminou em diversas definições de Estado. Jellinek (*apud* BONAVIDES, 2000, p. 79), o define como “a corporação de um povo, assentada num determinado território e dotada de um poder originário de mando”. Dallari (1998, p. 45), o conceitua como “a ordem jurídica cuja finalidade é o bem comum do povo situado em seu território”, enquanto para Reale (2000, p. 84), o Estado é a nação juridicamente organizada com vistas à realização do bem comum. Azambuja (2008, p. 18) concebe o Estado como sociedade política, organizada

conforme normas de direito positivo, estratificada em governados e governantes, cuja finalidade é o bem público.

O Estado não existe sem poder. A função política, portanto, implica na organização desse poder político. Mas como organizá-lo?

Na pólis grega de Atenas, por volta do século V a.C., o poder se organizava através da democracia (no grego antigo, *demokratía*, onde *demos* = povo, *kratos* = poder), isto é, era estruturado e exercido diretamente pelo povo, que se reunia em praça pública para discutir e deliberar todas as questões de interesse do Estado, participando ativamente do poder político. Tucídides (*apud* BONAVIDES, 2000, p. 351), historiador grego, assim narra:

Nosso regime político — disse Péricles — é a democracia e assim se chama porque busca a utilidade do maior número e não a vantagem de alguns. Todos somos iguais perante a lei, e quando a república outorga honrarias o faz para recompensar virtudes e não para consagrar privilégios. Nossa cidade se acha aberta a todos os homens. Nenhuma lei proíbe nela a entrada aos estrangeiros, nem os priva de nossas instituições, nem de nossos espetáculos; nada há em Atenas oculto e permite-se a todos que vejam e aprendam nela o que bem quiserem, sem esconder-lhes sequer aquelas coisas, cujo conhecimento possa ser de proveito para os nossos inimigos, porquanto confiamos para vencer, não em preparativos misteriosos, nem em ardis e estratagemas, senão em nosso valor e em nossa inteligência.

Percebem-se pilares dessa democracia direta, ou autogoverno do povo: o princípio da isonomia – igualdade dos cidadãos perante a lei -, a publicidade – as discussões ocorriam em praça pública -, a liberdade de expressão – direito de expor os pensamentos publicamente, sem represálias.

A democracia grega gradativamente cedeu lugar ao absolutismo monárquico, vindo a ressurgir apenas no Estado Moderno, como consequência das revoluções burguesas e afirmação dos direitos naturais à liberdade, à vida e à igualdade.

O poder passou a se organizar através da democracia indireta ou representativa, segundo a qual o povo concede mandato a um representante para decidir em seu nome. Bonavides (2000, p. 352) ressalta que essa mudança de paradigma foi consequência natural do atual Estado moderno, que deixou de ser Estado-cidade para tornar-se Estado-nação, caracterizado por sua larga base territorial, inviabilizadora da captação da vontade de todos os cidadãos, como outrora acontecera na Grécia antiga.

Constituem princípios dessa forma de democracia: a vontade geral do povo – que escolhe, por meio de sufrágio universal, seus representantes –, a ideia de Estado de Direito – o Estado protege as liberdades públicas e as minorias –, a alternância no poder – por meio da temporariedade dos mandatos.

Registre-se, ainda, a democracia semidireta como forma de democracia. Nela, dá-se espaço ao exercício do poder pelo povo nos assuntos mais relevantes para a vida pública, através do referendo, plebiscito, veto, iniciativa popular, e do direito de revogação (*recall*). O poder de decisão, em última instância, pertence ao povo, que além de eleger, legisla (BONAVIDES, 2000, p. 355). Esta forma de democracia atualmente é utilizada apenas de forma combinada com a democracia representativa, que predomina no Estado Moderno.

Para o professor italiano Miglino (2010, p. 125-126), as semelhanças entre a democracia ateniense e a atual residem nas seguintes características: liberdade, igualdade e fraternidade são consideradas valores fundamentais; tais valores decorrem da descentralização do poder e conseqüente organização do governo conforme a lei, entendida como expressão da vontade do povo; os poderes exercidos sobre a sociedade estão sujeitos a controle, posto que considerados um serviço; os conflitos sociais são decididos pela vontade da maioria, substituindo-se a violência pelo diálogo; assuntos públicos são tratados sem sigilo, ensejando a liberdade de informação; o sistema judicial garante o respeito à lei, à qual estão submetidos o povo e o próprio Estado, de modo que os detentores do poder também respondam por seus atos.

A construção do ideário de Estado Democrático é deveras forte, tendo fulcro no conceito de governo do povo, constituindo “ideal supremo, chegando-se a um ponto em que nenhum sistema e nenhum governante, mesmo quando patentemente totalitários, admitem que não sejam democráticos” (DALLARI, 1998, p. 56).

Ao lado das características mencionadas, a democracia moderna proporciona um arcabouço político propício à proteção dos direitos humanos. A esse respeito, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), em seu artigo XXI, menciona:

1 Todo ser humano tem o direito de fazer parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos.

2 Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.

3 A vontade do povo será a base da autoridade do governo; esta vontade será expressa em eleições periódicas e legítimas, por sufrágio universal, por voto secreto ou processo equivalente que assegure a liberdade de voto.

Por sua vez, a Convenção Americana de Direitos Humanos - Pacto de São José da Costa Rica (1969), ratificada pelo Brasil em 25.09.1992, e promulgada através do Decreto nº 678, de 06.11.1992, assegura:

Artigo 23

Direitos políticos

1. Todos os cidadãos devem gozar dos seguintes direitos e oportunidades:
 - a) de participar da condução dos assuntos públicos, diretamente ou por meio de representantes livremente eleitos;
 - b) de votar e ser eleito em eleições periódicas, autênticas, realizadas por sufrágio universal e igualitário e por voto secreto, que garantam a livre expressão da vontade dos eleitores; e
 - c) de ter acesso, em condições gerais de igualdade, às funções públicas de seu país.
2. A lei pode regular o exercício dos direitos e oportunidades, a que se refere o inciso anterior, exclusivamente por motivo de idade, nacionalidade, residência, idioma, instrução, capacidade civil ou mental, ou condenação, por juiz competente, em processo penal (BRASIL, 1992).

Na Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), datada de 24.10.2005, sessão A/RES/60/1, os países membros da cúpula mundial afirmam a democracia como valor universal:

Democracy

135. We reaffirm that democracy is a universal value based on the freely expressed will of people to determine their own political, economic, social and cultural systems and their full participation in all aspects of their lives. We also reaffirm that while democracies share common features, there is no single model of democracy, that it does not belong to any country or region, and reaffirm the necessity of due respect for sovereignty and the right of self-determination. We stress that democracy, development and respect for all human rights and fundamental freedoms are interdependent and mutually reinforcing (UNITED NATIONS, 2005).

Segundo Menezes (2011), a Comissão Internacional de Direitos Humanos da ONU aprovou em Resolução os elementos essenciais da democracia:

[...] respeito pelos direitos humanos e liberdades fundamentais; liberdade de associação; liberdade de expressão e opinião; acesso ao poder de acordo com o estado de direito; eleições livres, justas, secretas e periódicas como expressão da vontade dos indivíduos; sistema pluralista de partidos políticos e organizações; separação de poderes; independência do judiciário, transparência e responsabilidade na administração pública, e mídia livre, plural e independente (RES 2002/46).

Percebe-se, pois, a inversão de prioridades: o Estado dá relevo aos direitos dos indivíduos, em vez de focar unicamente seus deveres. Dessa transposição resulta o reconhecimento de direitos dos indivíduos inicialmente no plano interno de cada Estado, culminando, posteriormente, na consagração entre Estados. Valorada

como universal, a democracia tem o condão de garantir os direitos do homem, promovendo melhores condições de vida, isto é, o bem estar social.

Ao lado da evolução do pensamento democrático, repousa a construção histórica dos direitos humanos. Bobbio (1992, p. 1), confirma:

Direitos do homem, democracia e paz são três momentos necessários do mesmo movimento histórico: sem direitos do homem reconhecidos e protegidos, não há democracia; sem democracia, não existem as condições mínimas para a solução pacífica dos conflitos. Em outras palavras, a democracia é a sociedade dos cidadãos, e os súditos se tornam cidadãos quando lhes são reconhecidos alguns direitos fundamentais; haverá paz estável, uma paz que não tenha a guerra como alternativa, somente quando existirem cidadãos não mais apenas deste ou daquele Estado, mas do mundo.

Sendo frutos de evolução histórica, os direitos humanos podem ser classificados, para Bobbio (1992), em gerações.

Os direitos de primeira geração, nascidos no século XVII, constituem direitos civis e políticos, fundamentados na liberdade. São direitos individuais e negativos, no sentido de que impõem ao Estado a abstenção de determinado comportamento. Destarte, o direito à liberdade de expressão e à liberdade religiosa, por não comportarem a intervenção estatal, exemplificam esse primeiro rol de direitos.

Os direitos de segunda geração nascem no século XX, e constituem os direitos sociais, culturais e econômicos, fundamentados na igualdade. São direitos coletivos e positivos, caracterizando-se em obrigações de fazer impostas ao Estado (por exemplo, direito à educação e à vida digna).

Na terceira geração de direitos, encontram-se os direitos de solidariedade, os quais surgem pós Segunda Guerra Mundial. Fundamentam-se na fraternidade, possuindo caráter universal, vez que seus destinatários são todos os seres humanos. São, portanto, metaindividuais. Essa geração abarca os direitos à paz, ao desenvolvimento e ao meio ambiente.

A respeito dessas gerações de direitos, o Supremo Tribunal Federal (1995) manifestou-se no Mandado de Segurança 22164/SP, de 30.10.1995:

Enquanto os direitos de primeira geração (direitos civis e políticos) - que compreendem as liberdades clássicas, negativas ou formais - realçam o princípio da liberdade e os direitos de segunda geração (direitos econômicos, sociais e culturais) - que se identifica com as liberdades positivas, reais ou concretas - acentuam o princípio da igualdade, os direitos de terceira geração, que materializam poderes de titularidade coletiva atribuídos genericamente a todas as formações sociais, consagram o princípio da solidariedade e constituem um momento importante no

processo de desenvolvimento, expansão e reconhecimento dos direitos humanos, caracterizados, enquanto valores fundamentais indisponíveis, pela nota de uma essencial inexauribilidade.

Reconhece-se ainda como direitos de quarta geração aqueles referentes ao avanço da ciência, especialmente no tocante às pesquisas biológicas e genéticas. Envolvem, pois, o Biodireito. Para o constitucionalista pátrio Paulo Bonavides (2000, p. 571), no entanto, “são direitos de quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo”. Esclareça-se que o autor faz menção à democracia direta.

De acordo com Maranhão (2009, p. 13-15), doutrinadores existem que estão desenvolvendo teses a respeito de uma quinta geração de direitos, que englobariam o direito à paz (Paulo Bonavides), direitos decorrentes da cibernética (José Alcebíades Oliveira Junior), e/ou direitos de cuidado, amor e compaixão (José Adércio Leite Sampaio).

Registre-se a existência de autores que utilizam a terminologia “direitos humanos” como sinônima de “direitos fundamentais”. Segundo magistério do professor Sarlet (2001, p. 10), necessário diferenciar ambos: direitos fundamentais são “aqueles reconhecidos pelo direito constitucional positivo e, portanto, delimitados espacial e temporalmente”, enquanto os direitos humanos “constituem as posições jurídicas reconhecidas na esfera do direito internacional positivo ao ser humano como tal, independentemente de sua vinculação com determinada ordem jurídico-positiva interna”.

Em que pese tal diferenciação, o autor reconhece uma interpenetração entre esses direitos, vez que ambos têm por objeto a proteção e o reconhecimento de valores essenciais aos seres humanos.

Disso se detrai a forte tendência doutrinária em utilizar a expressão “direitos humanos fundamentais”. Para Moraes (1998, p. 39):

O conjunto institucionalizado de direitos e garantias do ser humano que tem por finalidade básica o respeito a sua dignidade, por meio de sua proteção contra o arbítrio do poder estatal e o estabelecimento de condições mínimas de vida e desenvolvimento da personalidade humana pode ser definido como direitos humanos fundamentais.

Inegável, pois, a relevância da ampliação dos direitos humanos fundamentais, fruto do ideal democrático e do conseqüente progresso moral da sociedade, que não

se contenta em preservar direitos, mas em estendê-los, de modo a alcançarem as novas realidades e desafios enfrentados.

2.2 O ACESSO À INFORMAÇÃO COMO DIREITO HUMANO FUNDAMENTAL

Inobstante caracterizar-se por regime político favorável ao florescimento dos direitos humanos fundamentais, na democracia ainda se observa a violação desses direitos.

Para elidir o indivíduo/cidadão das ingerências estatais, o legislador passou a inserir tais direitos e garantias no bojo das constituições, devido à relevância que essas cartas políticas detêm, tanto no plano interno – em seu território – quanto no externo – junto à comunidade internacional.

No Estado democrático moderno, a ordem jurídica organiza o Estado, limita seu poder e determina suas finalidades. A Constituição é essa lei maior que contém disposições correspondentes às aspirações e valores de seu povo.

Destarte, a Constituição Federal da República Federativa do Brasil, promulgada em 05.10.1988, organiza democraticamente o poder político, instituindo um estado democrático de direito cujos fundamentos são: soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, pluralismo político (BRASIL, 1988).

A Magna Carta, alcunhada cidadã, declara a prevalência dos direitos e garantias fundamentais – título II da Carta, classificando-os em: direitos individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, direitos políticos e partidos políticos (BRASIL, 1988).

Dos direitos elencados, interessa sobremaneira ao presente trabalho o contido no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal:

TÍTULO II

Dos Direitos e Garantias Fundamentais

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988);

A liberdade de informação, insculpida no inciso XIV é complementada pelo seu acesso, conforme inciso XXXIII.

Segundo Moraes (1998, p. 170), esse direito:

[...] caracteriza-se essencialmente por estar dirigido a todos os cidadãos, independentemente de raça, credo ou convicção político-filosófica, com a finalidade de fornecimento de subsídios para a formação de convicções relativas a assuntos públicos.

O acesso a informações é a base da democracia. A informação abre caminho à participação popular nos processos decisórios do Estado, fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública, legitimando a luta contra a corrupção, e assegurando transparência aos órgãos governamentais.

Para a Organização Não-Governamental Artigo 19 (*apud* MENDEL, 2009, p.4), a informação é o “oxigênio da democracia”.

A parte final do inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República – questões de sigilo - foi regulamentada inicialmente por Medida Provisória (nº 228, de 09.12.2004), e em seguida pelo Decreto nº 5.301, de 09.12.2004. Posteriormente, a Medida Provisória foi convertida na Lei nº 11.111, de 05.05.2005.

A Lei nº 11.111/2005 previa:

Art. 3º Os documentos públicos que contenham informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado poderão ser classificados no mais alto grau de sigilo, conforme regulamento (BRASIL, 2005).

O regulamento (Decreto nº 5.301/2004) instituía uma comissão para averiguação e análise de informações sigilosas, estabelecendo prazos máximos para o resguardo desses dados, conforme sua classificação: ultra-secreto (30 anos), secreto (20 anos), confidencial (10 anos), e reservado (5 anos) (BRASIL 2004).

Recentemente, a Lei nº 12.527, de 18.11.2011 (BRASIL, 2011), revogou a Lei nº 11.111/2005, bem como os prazos máximos anteriormente estabelecidos para resguardo de dados. Essa lei estendeu o acesso a registros administrativos e atos de governo (art. 37, § 3º, II, da Constituição Federal), e também ao conhecimento da documentação governamental (art. 216, § 2º, da Constituição Federal). Inobstante,

detalha procedimentos e responsabilidades de órgãos e entidades públicas para a realização do direito de acesso à informação pública. Esta lei está regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16.04.2012 (BRASIL, 2012).

Note-se, portanto, um descompasso do legislador ordinário: em primeiro lugar se regulamentou o sigilo (com a Lei nº 11.111/2005), para posteriormente regulamentar o acesso à informação (com a Lei nº 12.527/2011).

A Lei nº 12.527/2011 nasce como uma mudança de paradigma: passa de uma cultura de sigilo, para uma cultura de acesso, aonde a regra geral é o amplo acesso a informações. Na cultura de sigilo, há o entendimento de que o fornecimento de informações expõe a gestão pública a riscos. As informações, portanto, ficam represadas e, não raro, se perdem. De outra forma, numa cultura do acesso a informação pública é vista como pertencente ao cidadão.

O art. 5º da nova legislação dispõe que:

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011).

A respeito da viabilização do acesso à informação, a Lei estabelece como diretrizes (art. 3º): publicidade como preceito geral e sigilo como exceção; divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

A Lei estabelece como compromissos do Estado:

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e
- III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso (BRASIL, 2011).

Estabelece ainda no art. 9º a criação de um serviço de informações ao cidadão nos órgãos e entidades do poder público, bem como incentiva a participação popular, notadamente através de audiências ou consultas públicas (BRASIL, 2011).

A respeito do acesso à informações visando a tutela de direitos fundamentais, prevê:

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso (BRASIL, 2011).

Importante aduzir que o direito à informação vem sendo objeto de crescente interesse por parte dos Estados. Em 1990 apenas 13 países possuíam leis nacionais de acesso à informação. Hoje, passados vinte anos, se observa que setenta dessas leis já foram adotadas em nível global, estando ativas em outros 20 ou 30 países. Se em 1990 predominava o entendimento de que o direito à informação consistia numa medida de governança administrativa, atualmente se concebe como direito humano fundamental (MENDEL, 2009, p. 3).

O autor elenca as razões que demonstram essa aceitação por parte dos Estados: a ideia de que os Estados são guardiães do bem público, de modo que as leis de acesso à informação denotam o compromisso do governo em servir seu povo; o desenvolvimento da tecnologia de informação, que ampliou a capacidade de participação popular, controle dos gastos públicos e combate à corrupção; a concepção da informação como fundamento essencial da democracia; a noção de que a má governança pública deve ser combatida através do debate aberto e bem informado; o uso do direito de acesso à informação como facilitador de práticas comerciais, vez que o governo detém informações relativas a assuntos econômicos, que podem ser úteis às empresas privadas (MENDEL, p. 4-5).

Na obra “Liberdade de informação: um estudo de direito comparado” (Mendel (2009, p. 32-42) elenca a legislação internacional referente ao direito em estudo, concluindo que há semelhanças que permitem apontar as características de um regime de direito à informação. Destarte, avoca nove princípios primários apresentados pela ONG Artigo 19: princípio 1: máxima divulgação: significa que a abrangência do direito deve ser ampla; princípio 2: obrigação de publicar: os órgãos públicos devem publicar e divulgar informações essenciais, de forma espontânea; princípio 3: promoção de um governo aberto: necessidade de substituir a cultura do sigilo de informações governamentais, por uma cultura de abertura, indispensável à efetiva governança pública; princípio 4: limitação da abrangência das exceções: as

exceções ao direito de acesso à informação devem ser bem definidas, pois consistem em restrições da liberdade de expressão; princípio 5: procedimentos que facilitem o acesso: os pedidos de informação devem ter tratamento célere e justo, com a possibilidade de um sistema de exame independente em caso de recusa; princípio 6: custos: caso exista a cobrança de taxas de prestação de informações, estas deverão ser em valores que não dificultem a concretização do direito a informação; princípio 7: reuniões abertas: as reuniões de órgãos governamentais devem ser abertas ao público; princípio 8: a divulgação tem precedência: deve haver revisão da legislação que esteja em desacordo com o princípio da máxima divulgação; princípio 9: proteção para os denunciantes: os cidadãos que formulem denúncias devem ser protegidos pela legislação.

Analisados ditos princípios à luz dos instrumentos legais pátrios, anteriormente elencados, nota-se que o Brasil reconhece o direito de acesso à informação como direito humano fundamental, meio condutor ao exercício pleno da participação política da sociedade.

2.3 ACESSO À INFORMAÇÃO, PARTICIPAÇÃO POPULAR E CONTROLE SOCIAL

A República Federativa do Brasil está constituída como Estado Democrático de Direito, de modo que União, Estados, Distrito Federal e Municípios estão em unidade política e econômica, sendo regidos por normas que garantem à sociedade o direito de participação na gestão estatal, assegurando-lhe para tanto os seguintes atributos: liberdade, participação e igualdade (PARENTE, 2006, p. 204).

A liberdade conferida aos cidadãos abarca o direito de acesso à informação, especialmente porque viabiliza a participação popular e, por via de consequência, torna dinâmica a democracia. Uma sociedade bem informada é capaz de intervir eficazmente no destino do Estado, fazendo valer a soberania da vontade popular.

Milaré (*apud* BARROS, 2004, p. 3) observa: “Os cidadãos com acesso à informação têm melhores condições de atuar sobre a sociedade, de articular mais eficazmente desejos e ideias e de tomar parte nas decisões que lhe dizem respeito diariamente”.

A participação garante ao cidadão o acesso aos atos de gestão do governo, possibilitando à coletividade o exercício do controle sobre os atos do Estado. Implica, pois, no exercício efetivo da democracia: “não há democracia sem participação” (BONAVIDES, 2001, p. 51).

Por seu turno, a igualdade implica no tratamento igualitário dos cidadãos pelo Estado, com equiparação quanto aos seus direitos e deveres. Consiste numa proteção contra o arbítrio estatal.

Em seu primeiro artigo, a Constituição reconhece que a participação popular é o exercício do poder político, ou seja, que o poder é exercido pelo povo, diretamente ou através de representantes eleitos (BRASIL, 1988, art. 1º, parágrafo único).

Na participação popular, portanto, o povo participa da elaboração das regras jurídicas do Estado, através do sufrágio universal, mediante plebiscito, referendo, e iniciativa popular (art. 14, CF), mas também por meio de participação em conselhos, na formulação de denúncias referentes a abuso de poder, dentre outros (BRASIL, 1988).

Para Moroni (2006, p. 4-5), a participação possui duas dimensões essenciais - política e pedagógica:

Participação, antes de mais nada, é partilha de poder e reconhecimento do direito a interferir permanentemente nas decisões políticas (dimensão política). É também a maneira pela qual as aspirações e as necessidades dos diferentes segmentos da população podem ser expressadas no espaço público de forma democrática, estando associada ao modo como estes “grupos” se percebem como cidadãos e cidadãs. A participação é um processo educativo/pedagógico. Expressar desejos e necessidades, construir argumentos, formular propostas, ouvir outros pontos de vista, reagir, debater e chegar ao consenso são atitudes que transformam todos (as) aqueles (as) que integram processos participativos. É uma verdadeira educação republicana para o exercício da cidadania, que amplia um espaço público real, em que a construção dialogada do interesse público passa a ser o objetivo de todos(as). Por isso que participar, também é, disputar sentidos e significados.

Há diversas classificações quanto à forma de participação do cidadão na administração estatal.

Para Modesto (2002, p. 5), a participação popular na gestão estatal pode ter o seguinte enfoque:

- a) quanto à eficácia de sua ação: a) vinculante: quando se impõe ao Estado;
- b) não vinculante: a decisão exarada não obriga o Estado, haja vista seu caráter consultivo.

- b) quanto à matéria e à estrutura de sua intervenção: a) consultiva: b) executiva.

Enteria (*apud* MODESTO, 2002, p. 5-6) subdivide a participação popular em:

- a) orgânica: atuação do cidadão nos órgãos do Poder Público.
- b) funcional: atuação cidadã fora do aparato administrativo, em atividades materialmente públicas.
- c) cooperativa: atuação do cidadão como sujeito privado em atividades de interesse geral, apoiado pelo Estado.

Di Pietro (*apud* MODESTO, 2002, p. 6) compreende a participação da seguinte forma:

- a) participação direta: realizada sem a presença de intermediários eleitos.
- b) participação indireta: realizada através de intermediários, eleitos ou indicados.

A Constituição Federal viabiliza a participação do cidadão no Estado através de diversos dispositivos: participação dos trabalhadores e empregadores nos colegiados dos órgãos públicos (ar. 10); cooperação das associações representativas no planejamento municipal (art. 29, XII); disponibilização das contas municipais aos contribuintes, para análise (art. 31, § 3º); participação do usuário na administração pública direta e indireta (art. 37, § 3º), estabelecendo a obrigatoriedade de a Administração apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral (inciso I), o acesso à informação (inciso II), e o direito à representação em caso de exercício negligente ou abusivo das funções públicas (inciso III); organização de audiências públicas pelas Comissões do Congresso Nacional (art. 58, § 2º, II); atribuição de legitimidade para que qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato denuncie irregularidades ou ilegalidades ao Tribunal de Contas da União (art. 74, § 2º); participação junto ao Conselho da República (art. 89, VII); participação junto ao Conselho Nacional de Justiça (art. 103-B, XIII); criação de Ouvidorias de justiça, destinadas a receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares (art. 103-B, § 7º); participação junto ao Conselho Nacional do Ministério Público (art. 130-A, VI); criação de Ouvidorias destinadas a receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público (art. 130-A, § 5º); fiscalização de empresas públicas, sociedades de economia mista e de suas subsidiárias(art.173,§1º); participação do

produtor e trabalhador rural no planejamento e execução da política agrícola (art. 187, caput); participação da sociedade e dos Poderes Públicos na gestão das ações de seguridade social (art.194, parágrafo único, VII); participação nas ações e serviços públicos de saúde (art. 198, III); participação na formulação de políticas voltadas à assistência social (art. 204, II); promoção e incentivo da educação (art. 205); gestão democrática do ensino público (Art. 206, VI); colaborar na promoção e proteção do patrimônio cultural brasileiro (art. 216, § 1º) (BRASIL, 1988).

Paralelamente a esses instrumentos, há outras formas de participação popular, esparsas na legislação infraconstitucional: consultas públicas no processo administrativo (Lei nº 9.784/99), órgãos colegiados para tratar de assuntos pertinentes à política urbana (Lei nº 10.257/01), audiências públicas para elaboração e discussão do plano plurianual (Lei Complementar nº 101/2000), conferências, Ouvidorias, ONGs etc.

Disso se detrai que a soberania popular expressa via sufrágio universal, pelo voto direto e secreto, não se mostra suficiente ao exercício democrático hodierno. Ainda em Moroni (2006, p. 7):

Podemos afirmar que o principal objetivo estratégico da democracia participativa é a universalização da cidadania, portanto, a construção de uma democracia cotidiana. A democracia não pode ser algo abstrato na vida das pessoas ou, de concreto, apresentar apenas as eleições. Deve proporcionar ao cidadão e à cidadã a participação plena nas questões que lhe dizem respeito, além de favorecer sua soberania, autodeterminação e autonomia.

Ao lado desses instrumentos de participação popular, necessário aduzir a implantação da Reforma Administrativa no Brasil, a partir de 1995. Essa reforma gerencial foi deflagrada com o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, publicado pelo Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado – MARE, e posteriormente convertido na Emenda Constitucional nº19/1998. Segundo relata Bresser-Pereira (2012), a Reforma, cujo objetivo centra-se na formação de um Estado forte e eficiente, possui três dimensões:

a) uma dimensão institucional-legal, voltada à descentralização da estrutura organizacional do aparelho do Estado através da criação de novos formatos organizacionais, como as agências executivas, regulatórias, e as organizações sociais; b) uma dimensão gestão, definida pela maior autonomia e a introdução de três novas formas de responsabilização dos gestores – a administração por resultados, a competição administrada por excelência, e o controle social – em substituição parcial dos regulamentos rígidos, da supervisão e da auditoria, que caracterizam a administração burocrática; e c) uma dimensão cultural, de mudança de mentalidade,

visando passar da desconfiança generalizada que caracteriza a administração burocrática para uma confiança maior, ainda que limitada, própria da administração gerencial. (BRESSER-PEREIRA, 2012)

A reforma gerencial foi também adotada e impulsionada pelo Centro Latino Americano de Administração para o Desenvolvimento (CLAD), na época composto por vinte e cinco países membros, e externada em documento datado de 1998, intitulado: “Uma Nova Gestão Pública para a América Latina”.

Alcunhado “Declaração de Madrid”, esse documento justifica a reforma gerencial como pressuposto de transparência na administração pública, capaz de ampliar o controle social e renovar o papel da democracia representativa (CENTRO LATINO AMERICANO DE ADMINISTRAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO, 1998, p. 17).

Nessa vertente, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (1995) busca reforçar a governança, passando de uma administração voltada a si mesma e ao controle interno, para uma administração pública gerencial, voltada ao atendimento do cidadão e ao controle social. Assim, o serviço público passa a ser orientado ao cidadão, sendo pautado pela eficiência.

Em Bresser-Pereira (1997, p. 37) são delineadas três formas de controle: hierárquico ou administrativo (ocorre dentro das organizações), democrático ou social (é exercido sobre as organizações e indivíduos), e econômico (acontece via mercado). Dentre esses, o controle social é o mais democrático, coincidindo com a democracia direta. Por meio dele, a sociedade controla as organizações públicas, quando se organiza para atuar em instituições nas quais não detém formalmente o poder (controle de baixo para cima), ou quando exerce o controle nos conselhos diretores de instituições públicas não estatais (controle de cima para baixo).

Assim, quando se fala em controle social, Moroni (2009, p. 40) ressalta que:

[...] não nos referimos simplesmente à consulta do Estado pela sociedade civil. E também não se trata somente da questão de acesso à informação. O controle social diz respeito ao direito que o cidadão tem de participar dos destinos da nação. Esse direito humano à participação se insere em uma concepção política, que não é apenas a da democracia representativa, mas que envolve o fato de que a sociedade deve participar da vida pública para além do já consolidado direito à representação.

Nessa linha de raciocínio, Siraque (2004, p. 105) conceitua controle social como “a sociedade, individual ou coletivamente, fiscalizando, controlando as atividades, as ações do Estado”.

Em Breder (2006, p. 191), o controle social compreende:

[...] elaboração e execução orçamentária dos recursos arrecadados (aí compreendida também a renúncia de receitas), a fiscalização e a prestação de contas de sua utilização, sob a ótica não apenas da legalidade ou regularidade formal dos atos, mas, também, da legitimidade, economicidade, oportunidade e adequação ao propósito de assegurar o alcance do bem comum e do interesse público.

Para Castro (*apud* MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 173), o controle social é “instrumento disposto pelo constituinte para que se permita a atuação da sociedade no controle das ações do estado e dos gestores públicos, utilizando qualquer uma das vias de participação democrática”.

Cumprido ressaltar que a expressão “controle social” pode ser definida também como exercício do controle do Estado sobre a sociedade, através da legislação, restrição de liberdade ou até da força. O presente trabalho centra-se no conceito inverso, qual seja, o controle da sociedade sobre o Estado.

De outra banda, existem autores que diferenciam a participação popular do controle social, inclusive classificando este como uma espécie de participação popular. Britto (1992, p. 121) defende que a finalidade da primeira é negociar com o Estado a produção de novas regras jurídicas, enquanto no controle social o objetivo é fiscalizar o poder. Assim, há o controle social do poder, para vislumbrar até que ponto as autoridades estão cumprindo seus deveres constitucionais.

Divergências doutrinárias à parte, não se pode olvidar que o controle social é um exercício da cidadania, efetivando-se quando a sociedade – bem informada - participa e se envolve nos assuntos do Estado, com vistas a avaliar, fiscalizar e acompanhar as políticas públicas.

Esse entendimento é ratificado em Arruda e Teles (2010, p. 4):

O exercício do controle social é fortalecido diretamente por cada cidadão ou entidades da sociedade civil organizada ao procurar conhecer as ações administrativas no âmbito de sua comunidade, seja através das publicações obrigatórias, informativas, publicitárias, noticiosas, verificação *in loco* ou pela rede mundial de computadores, ou, ainda, por outros meios utilizados pela Administração Pública para divulgar as realizações implementadas e como os recursos públicos estão sendo arrecadados e aplicados.

Em igual sentido, Parente (2006, p. 210) demonstra a relevância da publicidade – e, conseqüentemente o acesso à mesma – como meio condutor de controle social:

Bobbio (2004) identifica a publicidade dos atos do poder como o verdadeiro “momento de reviravolta” na transformação do Estado moderno, que passa de Estado absoluto para Estado de Direito, entendido como aquele em que os atos da Administração Pública são submetidos a um controle jurisdicional. Nesse sentido, pode-se afirmar que uma maior transparência na administração permite uma forma de controle de baixo custo e alta eficácia política, pois quando a informação é acessível e clara, o controle, por parte dos cidadãos, dos órgãos dos três poderes e do Tribunal de Contas da União pode tornar-se mais efetivo e adequado.

Com vistas a atingir sua finalidade precípua – qual seja, a defesa da coisa pública -, os diversos mecanismos de controle social o controle social põem em relevo a ideia de que a sociedade está atenta à administração estatal, pressupondo a participação esclarecida e bem informada dos cidadãos. O controle social exige maior transparência do Estado, aliada ao comprometimento dos gestores com o bem público, notadamente através de uma postura ética e imparcial.

2.4 TRANSPARÊNCIA, PRESTAÇÃO DE CONTAS E GOVERNANÇA PÚBLICA

Para que o cidadão goze do direito fundamental de acesso à informação, e conseqüentemente participe da gestão pública, o Estado deve facilitar o acesso às informações – e a Lei nº 12.527/2011 vem ao encontro desse papel – disponibilizando esses dados em linguagem de fácil compreensão, de forma objetiva, clara e confiável, para que o cidadão participe democraticamente do governo.

Alinhada ao acesso à informação, cabe ao Estado disseminar a cultura da transparência na administração pública. A transparência deve permitir ao cidadão o acesso e a compreensão das ações do gestor público. Para além disso, “a transparência está estreitamente relacionada à ‘disposição de informar’ ou, ainda, responsabilidade em prestar contas (*accountability*) em decorrência da responsabilidade da gerência de recursos públicos” (CRUZ *et al.*, 2012).

A transparência, compreendida como o dever de prestar contas aos cidadãos, é fundamento da República e da democracia, e implica: na transparência da aplicação de recursos públicos, na periodicidade de prestação de contas, na publicidade das reuniões realizadas com fornecedores e lobistas, na apresentação da estrutura e forma das políticas públicas, e em Ouvidorias públicas independentes (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 125-126).

Assim, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (1995, p. 26) volta sua atenção à transparência administrativa como veículo de controle social, em substituição ao modelo rígido e impessoal outrora adotado. No projeto Rede de Governo defende que se deve “repassar à sociedade em geral e aos próprios órgãos do governo, a maior quantidade possível de informação, contribuindo para melhor transparência e maior eficiência na condução dos negócios do Estado” (p. 65). Essa ideia também é percebida no documento intitulado “Uma Nova Gestão Pública para a América Latina”, de autoria do Centro Latino Americano de Administração para o Desenvolvimento (1998, p. 17).

No Brasil, a Controladoria-Geral da União, órgão responsável por assistir o Presidente da República nos assuntos relativos à defesa do patrimônio público, lançou, em 2004, o Portal da Transparência, partindo do pressuposto que “a transparência pública [...] permite o controle social, constituindo mecanismo de capacitação do cidadão e fortalecimento da gestão pública” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012). Nesse portal, o cidadão tem acesso a informações sobre a aplicação de recursos federais, podendo efetuar consultas das despesas, convênios, receitas etc.

Ressalte-se, por oportuno, a edição da Lei Complementar nº 131, de 27.05.2009 (BRASIL, 2009), que alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal, determinando a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, de modo a assegurar a transparência.

Bresser-Pereira (1997, p. 40-44) diferencia governabilidade de governança. Enquanto a primeira se refere à capacidade política de governar, a última abrange as condições financeiras e administrativas de que dispõe o Estado para realizar suas políticas.

No magistério de Matias-Pereira (2010, p. 30), a governança caracteriza-se como “uma alteração da função do Estado, tornando-se um instrumento para reforçar os mecanismos participativos de deliberação na esfera pública, na busca de atender às demandas da população”.

Para Löffler (*apud* KISSLER; HEIDEMANN, 2006, p. 482), a governança pública pode ser definida como:

uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais e criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes.

Para a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, a governança pública está intrinsecamente ligada à transparência. Segundo Kondo (2002, p. 11), há boa governança quando presentes três princípios:

Responsabilização, que significa ser possível identificar e responsabilizar funcionários públicos por suas ações;

Transparência, que significa que informações confiáveis, relevantes e oportunas sobre as atividades do governo estão disponíveis ao público;

Abertura, que significa que os governos escutam os cidadãos e as empresas, e que levam em conta suas sugestões ao formular e implementar políticas públicas.

Portanto, a transparência constitui elemento essencial da boa governança, pois amplia a participação popular na gestão estatal, ao mesmo tempo em que responsabiliza o Estado perante a sociedade.

2.5 OMBUDSMAN E OUVIDORIA PÚBLICA

Na medida em que os Estados passaram a reconhecer os direitos humanos fundamentais como pilares da democracia, percebeu-se a necessidade de se criar mecanismos que os tornassem efetivos, vez que o reconhecimento não implica, necessariamente, em efetividade. Cada vez mais participante da vida pública, o cidadão sente a necessidade de exercer o controle democrático ou social, como forma de proteção de direitos individuais e coletivos perante a Administração Pública.

Institui-se, portanto, o *Ombudsman*, que etimologicamente significa “representante do homem”, ou seja, o defensor do povo (MINUZZI, 2006, p. 2), instrumento democrático de controle externo da Administração, autônomo e vinculado ao Poder Legislativo, competente para defender direitos e interesses individuais e coletivos perante a Administração Pública, apurando reclamações, fiscalizando o serviço público de forma autônoma e independente, formulando recomendações, e assim garantindo o relacionamento democrático entre Estado e sociedade.

Historicamente, a Constituição da Suécia de 1809 foi a primeira a acolher esse instituto, seguida por Finlândia, Dinamarca, Noruega, Inglaterra, França, Portugal e Espanha, dentre outros.

Em Constenla (2011, p. 37-39), temos que originalmente o *Ombudsman* fora concebido como um órgão de controle da Administração e, não raro, dos tribunais de justiça. Quando de sua instituição na Dinamarca (1953), excluiu-se o controle dos órgãos ligados à justiça, mantendo-se sua independência do poder político. Na Constituição de Portugal promulgada em 1975 essa figura passa a ser denominada Provedor de Justiça, estando incumbido da proteção de direitos fundamentais, enquanto na Constituição Espanhola de 1978 recebe o nome de *Defensor del Pueblo*, tendo por missão a proteção dos direitos humanos.

Em grande parte dos países da América Latina que o adotam – Argentina, Colômbia, Peru -, esse instituto detém legitimidade para defender os direitos individuais, coletivos e difusos, inclusive direitos humanos, mas carece de poder coercitivo:

El defensor del pueblo, que existe en numerosos países, es en realidad una institución sui generis, nombrada por el parlamento en virtud de sus poderes constitucionales o por sanción de una ley especial. Se trata de un mediador independiente – y en ciertos casos de un órgano colegiado – cuya función principal consiste en velar por el respeto de la equidad y la legalidad en la administración pública, dicho de otro modo, proteger los derechos de los particulares que se consideran víctima de una acción (u omisión) administrativa injusta.

Es asimismo una institución no jurisdiccional de control destinada a supervisar la administración pública y a prevenir y corregir los abusos cometidos por cualquier autoridad pública así como a promover el respeto por los derechos humanos. El defensor del pueblo desempeña también con frecuencia la función de conciliador imparcial entre las personas y los poderes públicos, previendo espacios de mediación y conciliación para la resolución de conflictos. (ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA, 2000, p. 9-10).

Inexistente na Constituição Brasileira, a figura do *Ombudsman* aproxima-se do instituto do Ministério Público, sendo-lhe, portanto, complementar. Reza a Carta Magna que “o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdiccional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (art. 127, caput). Nas palavras de Gomes (2011, p. 89 - 90) Ministério Público e *Ombudsman*, embora voltados à proteção de direitos e interesses individuais e coletivos, possuem meios de controle distintos: enquanto o primeiro caracteriza-se pela formalidade e legitimação processual, o último identifica-se pela informalidade e legitimação

política, vinculando-se ao Legislativo; o Ministério Público rege-se pelo Princípio da Legalidade, não alcançando o mérito dos atos administrativos, ao passo que a atuação do *Ombudsman* é pautada por valores extra-jurídicos (moralidade, ética, economia, justiça, boa administração), alcançando a esfera discricionária da Administração. Ressalte-se, por oportuno, que a natureza do *Ombudsman* é sempre não contenciosa, não judicial.

Caminha (2011, p. 133-134) diverge dessa diferença, defendendo que o Ministério Público brasileiro é naturalmente vocacionado a *Ombudsman* e atua como tal, particularmente quando postula atendimento em hospitais e postos de saúde; fiscaliza as vagas em escolas; fiscaliza as condições carcerárias; representa contra violações a direitos constitucionais; instaura e preside sindicâncias e inquéritos civis públicos com vistas a apurar irregularidades em órgãos públicos; promove diligências e requisita informações de órgãos públicos; requisita o auxílio de órgãos da segurança pública; promove seminários para fomentar a participação social na fiscalização da Administração; realiza audiências públicas; propõe medidas administrativas para otimizar o serviço público; combate a corrupção e a improbidade administrativa, não raro atuando em conjunto com outras entidades; sugere a edição de atos normativos visando a prevenção e combate à criminalidade.

Entretanto, LYRA (2012, p. 48) avoca que o acesso ao Ministério Público dá-se por concurso público, ao contrário do *Ombudsman* europeu que é eleito pelo Parlamento. A legitimidade para defender os direitos dos cidadãos, no caso do Ministério Público, decorre de conhecimento jurídico, enquanto no caso do *Ombudsman* a legitimidade é delegada pelo Parlamento.

O *Ombudsman* pode ser definido como:

[...] instituto do Direito Administrativo de natureza unipessoal e não-contenciosa, funcionalmente autônomo e formalmente vinculado ao Legislativo, destinado ao controle da Administração e defesa dos direitos fundamentais do cidadão. Neste sentido, possui duas características: a facilidade de acesso da população aos seus ofícios e a utilização de formas não-convencionais de atuação (GOMES, 2011, p. 85).

Assim, a despeito da aparente similaridade de atuação, pode-se afirmar que o *Ombudsman* possui natureza jurídica diversa do Ministério Público. Ainda em Gomes (2011, p. 86-87) se relatam as características do *Ombudsman*, aduzidas no II Simpósio Latino-Americano do *Ombudsman*, realizado em Curitiba no ano de 1987:

a) vinculação da instituição do ombudsman ao Poder Legislativo; b) independência funcional e política; c) autonomia administrativa e financeira; d) escolha e destituição de seu titular pelo Poder Legislativo, por maioria qualificada de votos; e) competência para: (1) proteger direitos subjetivos e interesses individuais e comunitários, frente a comportamentos abusivos da Administração Pública, (2) formular recomendações, (3) apurar reclamações, (4) sugerir modificações na legislação; f) amplos poderes de inspeção, investigação, requisição e convocação; g) acesso direto, irrestrito e gratuito dos cidadãos; h) prestação de contas e relatórios ao Poder Legislativo; i) garantia de ampla publicidade para seus atos.

Nesse viés, o *Ombudsman* tem poder eminentemente recomendatório, agindo em prol da sociedade mediante delegação do Poder Legislativo.

Conforme dito anteriormente, o modelo sueco de *Ombudsman* não figura na Carta Federal de 1988. Suas prerrogativas do *Ombudsman* são partilhadas pelo Ministério Público e pelas Ouvidorias (LYRA, 2011, p. 44).

Com a edição da Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998, o legislador constituinte inseriu, no Capítulo “Da Administração Pública”, ao lado do princípio da Eficiência, a previsão de participação do cidadão usuário do serviço público na Administração (BRASIL, 1998):

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- 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, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Para ratificar o controle social e ampliar a participação popular na democracia, instituíram-se Ouvidorias públicas capazes de receber os apelos dos cidadãos, fazendo uma interface entre a Administração e a sociedade.

Sales (2006, p. 155) conceitua a Ouvidoria como:

[...] serviço ao qual pode recorrer o cidadão, a fim de encaminhar sugestões, reclamações e denúncias, no sentido de preservar os princípios que devem nortear a conduta da administração pública, quais sejam: a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a moralidade, a economia e a publicidade.

A Ouvidoria, portanto, é um instrumento de aprimoramento do serviço público. Para Lyra (2011, p. 176) “a Ouvidoria pública tem como escopo a eficiência e a

eficácia do serviço público, mas sempre referidas à garantia de um tratamento justo e equânime do cidadão”.

Nesse sentido, a Ouvidoria visa à concretização dos princípios constitucionais que regem a administração pública (CARDOSO, 2011, p. 197). Ressalte-se que inexistente, no ordenamento jurídico pátrio, princípio de maior ou menor relevância, haja vista sua natureza essencial. No entanto, as Ouvidorias guardam maior consonância com os princípios da Publicidade e da Eficiência. Através do princípio da Publicidade, os atos administrativos devem ser transparentes e públicos, viabilizando a participação do cidadão no controle e na gestão da Administração Pública. No princípio da Eficiência, vislumbra-se a oferta de um serviço público de qualidade, sendo esta aferida através da instituição de órgãos de atendimento ao usuário dos serviços (BRANDÃO, 2012, p. 2).

A Ouvidoria serve à defesa do cidadão perante a Administração. Para além de ser um canal de comunicação, capaz de aproximar seus interlocutores - cidadão e Estado -, a Ouvidoria busca soluções extrajudiciais para as demandas que lhe são apresentadas, contribuindo para a melhoria da prestação dos serviços, vez que quanto maior o envolvimento popular, maior a transparência e eficiência da gestão pública. Ao par dessa missão, a Ouvidoria revela as necessidades da população, constituindo ambiente propício à formulação, avaliação e fortalecimento de políticas públicas.

Assim, como espaço democrático que é, a Ouvidoria pública tem o condão de

[...] alçar o cidadão à condição de co-autor das soluções e resultados produzidos no processo de gestão, integrando-o ao trabalho político-administrativo de combater as irregularidades e de implementar melhorias que garantam a efetividade das políticas e dos serviços públicos (ROMÃO, 2011, p. 136-137).

2.5.1 A OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL – CONTEXTO LEGISLATIVO

No Brasil colônia, o representante da justiça real portuguesa era o ouvidor. Este cargo tinha natureza bastante diversa da ora estudada, haja vista que o ouvidor atuava em todo território nacional, fazendo cumprir as ordens imperiais. Como Corregedor Geral de Justiça, o ouvidor não defendia os direitos dos cidadãos, mas da coroa.

Voltando o olhar para o instituto da Ouvidoria, concebido como espaço democrático de participação social, tem-se a informação de que a primeira Ouvidoria pública brasileira foi instituída no Município de Curitiba, em 1986, através do Decreto-lei nº 215 (CURITIBA, 1986).

Em 1992 foi editada a Lei nº 8.490, de 19.11.1992, criando-se a Ouvidoria-Geral da República (BRASIL, 1992).

Em 2000, o Decreto nº 3.507 previa, em seu art. 4º, §2º, a aferição anual do grau de satisfação dos usuários dos órgãos e entidades públicas federais (BRASIL, 2000).

Em 2003, por meio do Decreto nº 4.177, a Corregedoria-Geral da União passou a assumir também a competência da Ouvidoria-Geral, no âmbito do Poder Executivo Federal – excetuando-se as matérias referentes a direitos humanos, de competência do Ministério da Justiça (BRASIL, 2003a).

Com a edição da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, a Corregedoria-Geral da União é transformada em Controladoria-Geral da União, mantendo sua competência como Ouvidoria-geral (BRASIL, 2003b).

No ano de 2004, a Emenda Constitucional nº 45 menciona de forma expressa o instituto da Ouvidoria no âmbito do Poder Judiciário e do Ministério Público (BRASIL, 2004a).

O Decreto nº 5.482, de 30.06.2004, determina a divulgação de dados e informações sobre execução orçamentária e financeira, licitações, contratos e convênios pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da rede mundial de computadores – internet (BRASIL, 2004b).

O Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006, estabelece como competências da Ouvidoria-Geral da União:

Art. 14. À Ouvidoria-Geral da União compete:

- I - orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;
- V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

- VII - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- VIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria; e
- IX - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria-Geral encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

Paralelamente à legislação federal, foram instituídas diversas Ouvidorias municipais e estaduais nesse lapso temporal.

Dados do Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da União (2012, p. 9), tendo por referência o ano de 2011, apontam a existência de 177 (cento e setenta e sete) Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal.

Ainda segundo o Relatório, a Ouvidoria-Geral da União propõe a institucionalização do sistema federal de Ouvidorias públicas, a ser implementada no quadriênio 2011-2014, com vistas a aprimorar as políticas e os serviços públicos, e a fomentar a excelência de atendimento.

2.5.2 Características da Ouvidoria pública

A Ouvidoria pública brasileira reveste-se de particularidades. O professor Lyra (2011, p. 236–240) elenca as seguintes:

- a) unipessoalidade: a Ouvidoria é órgão que não detém poderes administrativos, o que a torna dependente de sua autoridade moral. A unipessoalidade elide a dissolução da Ouvidoria em colegiado.
- b) magistratura de persuasão: a Ouvidoria não dispõe de poder coercitivo. O ouvidor atua por intermédio do convencimento.
- c) proximidade do cidadão: a Ouvidoria está presente na instituição em que o cidadão apresentará suas demandas.
- d) informalidade: o atendimento é despido de formalidades, devendo o acesso à Ouvidoria ser amplo, não se restringindo ao atendimento pessoal.
- e) agilidade: a formalidade ocasiona a proximidade entre o cidadão e a Ouvidoria, garantindo a agilidade do serviço.

Ainda em Lyra (2011, p. 241), tais características

fazem da Ouvidoria o *único órgão* capaz de monitorar o dia-a-dia da administração pública brasileira, garantindo ao usuário de seus serviços a possibilidade de acompanhar processos de seu interesse e, rapidamente,

localizá-lo, examiná-lo, dar conhecimento de seu andamento e de seu teor ao interessado, explicando os seus desdobramentos e corrigindo as suas eventuais falhas.

2.5.3 Atribuições da Ouvidoria pública

A Ouvidoria é instrumento de participação popular na administração pública. Seu âmbito de atuação, portanto, é amplo, não se restringindo ao recebimento de reclamações e sugestões, mas alcançando também a discricionariedade dos atos administrativos.

Os atos administrativos podem ser vinculados ou discricionários. Atos vinculados são estabelecidos previamente na legislação, não havendo liberdade para a Administração Pública analisar sua conveniência e oportunidade. Ao contrário, atos discricionários são os que comportam a apreciação da Administração quanto à conveniência e oportunidade.

Instada a se manifestar, a Ouvidoria pode, por exemplo, avaliar e denunciar atos administrativos que, embora discricionários e legais, se furtaram à observância do princípio da supremacia do interesse público sobre o privado.

Para Lyra (2011, p. 157-163), a Ouvidoria pública tem por atribuições:

- a proteção dos direitos: a denúncia de violações a direitos permite a reparação do dano e inibe arbitrariedades.
- a indução de mudanças: as demandas encaminhadas à Ouvidoria ensejam o aprimoramento da gestão pública.
- a reparação do dano: primordialmente, a Ouvidoria busca a resolução dos conflitos e eventual composição de danos através da mediação. Se inócua, sugere-se a aplicação da legislação administrativa pertinente.
- o acesso à administração: porta-voz dos cidadãos, cabe à Ouvidoria orientá-los quanto aos seus direitos, fornecer-lhe informações, e representá-los em processos de seu interesse.
- a promoção da democracia: a atuação da Ouvidoria enseja o aperfeiçoamento dos serviços prestados, de modo que estes satisfaçam a sociedade.

No documento Orientações para Implantação de Uma Unidade de Ouvidoria, de lavra da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União (2012, p.17-18), a Ouvidoria pública deve atuar com vistas a:

- a) Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

Deve, também, estabelecer como elementos de gestão da informação recebida:

- a) Plano de Trabalho, que contemple informações específicas sobre sua atuação;
- b) Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- c) Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;
- d) Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;
- e) Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;
- f) Elaboração de fluxograma das atividades da Ouvidoria;
- g) Destacar nos relatórios os casos que tiveram reconhecido impacto na gestão ou que julgarem relevantes por outros motivos (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012, p. 18-19).

A amplitude de atuação da Ouvidoria ultrapassa o recebimento de demandas propostas pelo cidadão, constituindo forma de controle social da Administração Pública.

As Ouvidorias, portanto,

oferecem ao cidadão um “novo canal” para resolução de problemas vivenciados rotineiramente na prestação de serviços públicos e, por outro, oferecem ao Estado uma oportunidade de qualificar a prestação desses mesmos serviços públicos, a partir das manifestações recebidas. Noutros termos, as Ouvidorias públicas se constituem, em regra, como elo entre legitimidade e legalidade (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012, p. 8).

Ponto relevante no que tange à Ouvidoria pública, a avaliação da efetividade de sua atuação pode ocorrer através de pesquisas aplicadas aos usuários/clientes. CARDOSO, 2011, p. 214) menciona a experiência do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), aonde são realizadas anualmente pesquisas voltadas à

satisfação do usuário e à visibilidade da Ouvidoria perante os usuários – de fato ou potenciais. Os resultados são tabulados e disponibilizados em relatórios.

A proposta de avaliação da efetividade utilizada pelo IPEA é a seguinte:

Sugestão para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea
 A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea foi: a) Excelente; b) Boa; c) Regular; d) Ruim; e) Péssima.
 A Ouvidoria do Ipea respondeu a sua comunicação em tempo: a) Curto; b) Normal; c) Demorado.
 Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria do Ipea? a) Sim; b) Não.
 Pontos fortes no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.
 Pontos fracos no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.
 Pesquisa de visibilidade
 Você já ouviu falar na Ouvidoria do Ipea?
 Você conhece os canais de contato com a Ouvidoria?
 Se necessitasse, usaria a Ouvidoria do Ipea?
 Você já pensou em usar e desistiu?
 Você confia na Ouvidoria do Ipea?
 Você conhece a atuação da Ouvidoria do Ipea?(CARDOSO, 2011, p. 223-224).

2.5.4 O ouvidor público

A gestão da Ouvidoria compete ao ouvidor, principal interlocutor entre o cidadão e a Administração. Segundo Lyra (2011, p. 158), o ouvidor é o crítico interno da instituição: seu mister lhe permite identificar problemas e sugerir mudanças na gestão pública.

Não é o ouvidor inimigo dos seus pares: se realiza suas funções de maneira adequada, proporcionará o respeito ao cidadão, bem como o aperfeiçoamento das atividades realizadas por seus colegas servidores públicos (SALES, 2006, p. 156).

Ressalta lasbeck (2006, p. 11) que o ouvidor não é apenas porta-voz do cidadão usuário, mas porta-voz da instituição que representa. Assim, deve possuir qualidades que o tornem confiável para ambas as partes:

[...] o conhecimento técnico da organização, o comportamento ético, a ponderação, a competência crítica a assertividade de suas intervenções, a predisposição a ouvir e – sobretudo – a capacidade de responder levando em consideração o que foi ouvido, destacam-se sobre outras competências mais óbvias e muitas vezes dispensáveis, tais como formação acadêmica, vinculações político-partidárias, idade, “tempo de casa”, apresentação pessoal, etc.

Matias-Pereira (2010, p. 82) defende que a atuação do ouvidor permite reduzir os problemas ocasionados pela burocracia excessiva da instituição, e mais

ainda, amplia o espaço de participação popular na fiscalização dos serviços públicos prestados.

Barreiro *et al* (2011, p. 68) pontuam as virtudes necessárias ao ouvidor:

A capacidade de realizar “oitivas” a partir da escuta isenta e completa; comprometimento com a transformação da realidade; reconhecimento do outro enquanto sujeito de direitos e de deveres; e, por fim, perspicácia interpretativa para compreender as intenções e para lidar com a sensibilidade dos envolvidos, sejam esses indivíduos, grupos internos e/ou externos. Mas, também, ele deve saber atuar de forma pedagógica, conscientizando o próprio cidadão-manifestante, passível de interiorizar novos valores e operar a transmissão de determinadas formas de relacionamento e de estruturas sociais (BARREIRO *et al*, 2011, p. 68).

Os autores elencam também a eticidade e a atuação mediadora como características necessárias ao ouvidor. A ética é inerente à atuação do ouvidor, posto que comprometido com a transformação social. No seu mister, deve o ouvidor estar despido de preconceitos, para proporcionar um diálogo aberto e respeitoso com os cidadãos que buscam a Ouvidoria. Por sua vez, o ouvidor deve agir de forma mediadora, “promovendo o diálogo e a participação entre as partes envolvidas, possibilitando trazer à luz sugestões e soluções para as questões apontadas” (BARREIRO *et al.*, 2011, p. 69).

A mediação, compreendida como mecanismo alternativo e consensual de solução de conflitos, ocorre quando uma terceira pessoa (mediador) age como facilitadora da comunicação entre as partes, contudo, sem interferir na solução da pendenga. Difere, pois, da conciliação, em que esse terceiro propõe medidas e soluções ao conflito, podendo as partes aceitarem ou descartarem suas propostas. A Ouvidoria pode ser um espaço de mediação, em que o cidadão se sente protegido e livre para se manifestar. Defendem Volpi *et al.* (2011, p. 98), com fulcro na experiência da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, as vantagens da mediação na Ouvidoria:

[...] prevalece a cultura do diálogo com o abandono da lógica adversária e competitiva, onde figuram vencedor e vencido; diminui a judicialização do sistema, ou seja, as partes assumem a responsabilidade em administrar seu conflito; diversifica sua solução; incide sobre os custos e encargos de responsabilidade do Estado; aumenta a acessibilidade a todos que necessitem dessa forma de solução de controvérsia; e, por último, evidencia a construção de consensos, como um sistema de cultura da paz que irradia para a vida em sociedade.

Embora não haja legislação específica disciplinando a mediação, entendem os autores a pertinência desta no dia-a-dia da Ouvidoria, esperando-se do ouvidor

uma postura de constante busca do conhecimento técnico de mediação, com a participação em cursos de capacitação, para bem realizar seus trabalhos. (VOLPI *et al.*, p. 100).

Nas Orientações para Implantação de Uma Unidade de Ouvidoria (2012, p. 21), o ouvidor deve ter o seguinte perfil:

- a) Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- b) Manter relação direta com o dirigente máximo;
- c) Ter sensibilidade e paciência;
- d) Ter capacidade de escuta;
- e) Ser probo;
- f) Possuir qualquer formação profissional;
- g) Possuir conhecimento técnico em Ouvidoria;
- h) Ser proativo;
- i) Possuir credibilidade;
- j) Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- k) Ter capacidade de persuasão;
- l) Possuir capacidade de análise crítica;
- m) Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- n) Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

Para Sales (2006, p. 158-159), a Ouvidoria é uma ciência do relacionamento. Como tal, pressupõe que o ouvidor seja: colaborativo, paciente no trato com o público, conhecedor dos serviços prestados pela instituição, ágil, equilibrado emocionalmente, tenaz, autodidata.

Analisando tais qualidades, tem-se que o ouvidor colaborativo envida todos os esforços com vistas à satisfação da demanda, buscando satisfazer cidadão e Administração. Assim, a correção de ações administrativas, para além de beneficiar o cidadão demandante, tem o fito de otimizar a atuação da Administração, voltando seu olhar aos princípios constitucionais que a regem.

O segundo aspecto, paciência no trato com o público, pressupõe uma atitude apaziguadora do ouvidor diante da postura por vezes exacerbada do cidadão insatisfeito.

O conhecimento dos serviços prestados pela instituição é requisito para que o ouvidor responda de maneira satisfatória ao cidadão.

Por sua vez, a agilidade implica na atuação célere do ouvidor, mas também no seu bom relacionamento com a Administração, capaz de conferir rapidez no fornecimento de respostas à demanda apresentada.

Requer-se que o ouvidor aja com equilíbrio emocional frente às possíveis situações desgastantes do seu mister. Esse equilíbrio garante a isenção do ouvidor no tratamento das manifestações recebidas.

A tenacidade permite a superação de obstáculos – administrativos, operacionais, pessoais – presentes no dia a dia do ouvidor.

O ouvidor deve ser autodidata, vez que muitos dos assuntos das manifestações são alheios ao seu conhecimento. Assim, deve buscar continuamente seu aprimoramento profissional, dispondo-se a estudar temas que, mesmo não integrando sua formação técnica, possam ser úteis à solução dos problemas que lhe são submetidos.

Para Cardoso (2011, p. 205), o êxito de uma Ouvidoria requer do ouvidor não somente uma conduta ilibada, mas deve estar fundamentada no “tripé ética, capacidade de gestão e conhecimento jurídico e social”. Assim, ao lado do aspecto subjetivo (ética), necessários os aspectos objetivos (capacidade de gestão e conhecimento jurídico e social).

A capacidade de gestão implica na adoção, por parte do ouvidor, de uma postura transformadora: em vez de mero ouvinte de reclamações, o ouvidor torna-se protagonista da mudança, modernização e consolidação da democracia na gestão pública. Ademais, a capacidade de gestão também requer visão sistêmica do ouvidor, traduzida no alinhamento de suas ações à visão e missão da organização que representa. Nesse ponto, Cardoso (2011, p. 207) frisa que: “é necessário que o ouvidor participe da cadeia decisória, assuma maiores parcelas de poder e atue no processo de construção dos valores”.

O conhecimento jurídico e social prescinde de educação formal em Direito. Requer-se do ouvidor, entretanto, o conhecimento geral da legislação pátria, de modo que as demandas apresentadas à Ouvidoria possam ser analisadas do ponto de vista da proteção de direitos individuais e coletivos. O conhecimento social pressupõe um ouvidor atento à dinâmica e demandas da sociedade.

Conforme dito anteriormente, a Ouvidoria não detém poder coercitivo, fato que não a abstém de pautar-se pelos princípios insculpidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988 - legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. No entanto, para gerar frutos, a atuação da Ouvidoria deve estar revestida de autonomia.

Os requisitos para a autonomia do ouvidor, conforme leciona Lyra (2011, p. 152-155) são: a) escolha do ouvidor por colegiado independente, com atribuição de mandato certo, haja vista que a nomeação de ouvidor pelo dirigente máximo da instituição inviabiliza sua liberdade de fiscalização, posto que demissível *ad nutum*; b) garantia de que o dirigente responderá em curto prazo, sob pena de responsabilização; c) garantia de sigilo aos usuários, elidindo perseguições; d) acesso a informações necessárias à solução das demandas, em caráter prioritário e urgente; e) publicação de relatórios da Ouvidoria, pela instituição fiscalizada; f) autonomia financeira e administrativa; g) poder de investigar e, quando necessário, auditar e requerer a instauração de sindicância.

Despida de autonomia, a atuação da Ouvidoria resultará limitada e pouco eficaz, deixando de corresponder à sua vocação de transformadora social: “a fragilidade na autonomia do ouvidor público pode levar, na prática, a Ouvidorias que representem um biombo para as mazelas das instituições” (CARDOSO, 2011, p. 217).

2.5.5 Categorias de manifestações destinadas às Ouvidorias

A Ouvidoria é um lugar de comunicação entre o cidadão e a instituição.

As manifestações dos cidadãos junto às Ouvidorias não se restringem a reclamações e denúncias, embora o texto constitucional as mencione expressamente (art. 37, §3º, I, art. 74, §2º, art. 103-B, § 7º, e art. 130-A, § 5º).

No documento Orientações sobre a Classificação de Manifestações (2011), a Ouvidoria-Geral da União elenca 05 (cinco) categorias de manifestações do cidadão:

1) Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

2) Denúncia

Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas como suposições até que sejam apuradas.

3) Pedido de informação (Lei de Acesso)

Trata-se do típico pedido de informação previsto na Lei de Acesso à Informação. O artigo 7º da Lei de Acesso indica situações variadas de aplicação dos pedidos de informação.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm

3.1 Solicitações diversas: Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação e necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou serviço. Podem referir-se também a uma solicitação material ou não (material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou no caso da saúde: pedido de medicamentos, órteses e próteses etc..) ou a outros tipos de pedidos como: visitas do órgão, pedido de audiências.

4) Reclamação

Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização também serão consideradas nessa categoria as críticas - opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores e etc.

5) Sugestão

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.

A categorização das manifestações denota a relevância do serviço prestado pela Ouvidoria.

Romão (2012, p. 135) aduz que, não raro, a Ouvidoria é a última opção a que o cidadão recorre: esgotadas outras instâncias administrativas, o cidadão bate às portas da Ouvidoria, esperando que sua demanda seja satisfeita. Portanto, nas palavras do autor, a Ouvidoria pública deve “descrever sua demanda como uma pretensão de reconhecimento sob o princípio da dignidade humana, ao qual todos devem observância”.

Tendo em vista a primazia da dignidade humana, as respostas apresentadas às demandas devem levar em conta as peculiaridades do cidadão usuário, evitando respostas pré-formuladas.

A Ouvidoria não deve ser um repositório de queixas e reclamações pendentes de solução, vulgo “muro das lamentações”. Ao contrário, se comprometida em proporcionar a comunicação efetiva entre o cidadão e a Administração, estará capaz de apresentar, em tempo hábil, as melhores soluções para as demandas apresentadas.

O escopo da Ouvidoria é servir de instrumento democrático de aprimoramento da gestão pública. Para isso, as manifestações recebidas devem ser tratadas como duas oportunidades:

[...] uma, que o cidadão sinta-se parte, ou melhor, participante decisivo no processo de democratização da Administração Pública; e, duas, que os gestores responsáveis pelo aprimoramento dos programas de realização de

direitos compreendam que somente a legitimidade decorrente da participação cidadã pode atribuir efetividade à atuação do Estado (ROMÃO, 2012, p. 137).

2.5.6 Ouvidoria pública e a implementação da lei de acesso à informação

Com o advento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16.04.2012, a Ouvidoria pública torna-se instrumento de transparência passiva.

A transparência é fundamento da legislação de acesso à informação, podendo ser ativa (a informação é disponibilizada voluntariamente pelo órgão estatal na internet, atingindo grande número de cidadãos) ou passiva (o cidadão solicita ao órgão a informação que deseja).

A transparência ativa abrange informações de interesse coletivo ou geral (art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e art. 7º do Decreto nº 7.724/2012), enquanto a transparência passiva engloba informações restritas, ou que não despertam interesse coletivo (art. 9º da Lei nº 12.527/2011 e art. 9º do Decreto nº 7.7.24/2012).

A legislação estabelece um rol mínimo de informações a serem disponibilizadas em atendimento à transparência ativa: a) estrutura organizacional, competências, horário de atendimento e endereços e telefones dos órgãos; b) informações sobre repasses, transferências e despesas; c) licitações e contratos; d) dados gerais que permitam ao cidadão acompanhar ações, programas, obras e projetos; e) respostas às perguntas frequentes da sociedade.

Ao par dessas informações, de acordo com notícia do sítio eletrônico <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/transparencia-ativa.asp> (2012), o governo brasileiro já possui iniciativas fomentadoras da transparência ativa: portal da transparência do governo federal, página de transparência pública, *Open Government Partnership*, e rede de transparência.

Na transparência passiva as informações não são publicadas na internet, pois não são de interesse geral. Entretanto, estabelece a legislação que é dever dos órgãos e entidades estatais criar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

De acordo com o Decreto disciplinador da matéria, o SIC tem por funções:

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

A Ouvidoria é um espaço democrático que serve de voz ao cidadão. Assim, o SIC poderá estar vinculado às Ouvidorias ou sob sua coordenação técnica, de modo que estas poderão ser “o primeiro elo entre o cidadão e os entes públicos para fazer valer a Lei de Acesso à Informação” (CARDOSO, 2012, p. 97).

Na 2ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, realizada nos dias 14 e 15.03.2012, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) listou as possíveis áreas de atuação das Ouvidorias, frente à Lei de Acesso à Informação:

- 1- Após o protocolo do pedido de informação no SIC – realizar monitoramento da tramitação do pedido de informação (verificação dos prazos);
- 2- Após resposta do destinatário – realizar monitoramento da tramitação da resposta mais a análise do mérito da resposta (apontar se é satisfatória, parcialmente ou insatisfatória) e, em caso de negativa de acesso apontar hipóteses de recurso;
- 3- Após o protocolo de recurso – realizar monitoramento da tramitação do recurso mais elaboração de parecer dirigido à autoridade superior (contendo a análise do mérito);
- 4- Após resposta ao recurso – realizar monitoramento de tramitação da resposta mais análise do mérito da resposta (apontar se é satisfatória, parcialmente ou insatisfatória) e, em caso de negativa de acesso (apontar hipóteses de recursos) mais acionar monitoramento da OGU;
- 5- Elaborar trimestralmente relatório de tema/informações/perguntas mais frequentes (incrementar transparência ativa);
- 6- Fazer regularmente pesquisa de satisfação dos solicitantes. (2ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, 2012).

A Controladoria-Geral da União tem estimulado a designação de ouvidor como autoridade responsável para monitorar, orientar, assegurar e recomendar o cumprimento da legislação (Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da União, exercício 2011 (2012, 12). O ouvidor assim designado subordina-se diretamente ao dirigente máximo do órgão em que atua, conforme previsto pela lei.

No sumário executivo da pesquisa “Diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro”, promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), ressalta-se o relevante papel das Ouvidorias na implementação e consolidação da legislação de acesso à informação (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p. 21).

2.5.7 Ouvidoria na universidade brasileira

A Ouvidoria universitária surgiu no cenário internacional na década de 60, inicialmente no Canadá e nos Estados Unidos.

Em 1992, a Universidade Federal do Espírito Santo implantou a primeira Ouvidoria universitária brasileira, seguida pela da Universidade de Brasília (1993), Universidade Estadual de Londrina (1994), Universidade Federal de Santa Catarina (1996), Universidade Federal de Juiz de Fora (1996) e Universidade Federal do Paraná (1997).

A criação de Ouvidorias no âmbito universitário encontra-se em expansão. Atualmente existem 113 Ouvidorias universitárias (inclusive de hospitais universitários), de acordo com dados do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS, 2012). Destas, 57 são de instituições particulares de ensino superior, 11 de instituições comunitárias, 01 de instituição municipal, 26 de instituições federais, e 18 de instituições estaduais.

As Ouvidorias universitárias, no relato de Lyra (2000, p. 95–96), têm delineadas as seguintes características, que denotam os desafios enfrentados por esse segmento:

- perfil institucional diverso e frágil: geralmente o ouvidor é nomeado como assessor, de modo a fazer jus à gratificação condizente com sua atuação (a nomeação pode comprometer sua plena independência em relação ao dirigente da instituição); não raro, o ouvidor é designado pelo dirigente da instituição, frequentemente sem atribuição de mandato.
- instabilidade: o cargo de ouvidor não está previsto no Plano de Cargos e Salários das instituições.

- limitação de poderes investigativos: em contraste aos poderes conferidos às Ouvidorias de alguns estados e municípios, a Ouvidoria universitária não tem poder para auditar e instaurar sindicâncias, por exemplo.

Diante desse cenário caracterizado pela escassa autonomia, ressalta o eminente autor que atualmente há uma crescente tendência em instituir Ouvidorias através de eleição do colegiado máximo da instituição, sendo atribuído ao ouvidor mandato definido.

Almejando a melhoria da qualidade da educação superior no país, a Lei nº 10.861, de 14.04.2004, instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com o intuito de avaliar as instituições de educação superior, os cursos e o desempenho dos estudantes.

Inicialmente, o SINAES não contemplava a Ouvidoria como referencial de qualidade das instituições avaliadas.

Esta situação perdurou até 2008, quando a Ouvidoria se tornou órgão obrigatório na estrutura das Instituições de Ensino Superior. A Portaria Ministerial/MEC nº 1.264/2008, aprovou, em extrato, o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior pelo SINAES, incluindo, na Dimensão 4 (A comunicação com a sociedade) a Ouvidoria:

Conceito referencial mínimo de qualidade:

Quando a Ouvidoria está implantada, funciona segundo padrões de qualidade claramente estabelecidos, dispõe de pessoal e infraestrutura adequados, e os seus registros e observações são efetivamente levados em consideração pelas instâncias acadêmicas e administrativas (BRASIL, 2008).

No Glossário do Instrumento de Avaliação Institucional Externa do SINAES (2010, p. 20), a Ouvidoria universitária:

Função da Ouvidoria

- Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão/ usuário suas demandas;
- Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- Garantir ao cidadão o direito à informação;

Forma de Atuação

- Ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados;
- Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores responsáveis;
- Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão informado;
- Responder com clareza as manifestações dos usuários no menor prazo possível.

Quem é o Ouvidor?

- É um docente ou técnico-administrativo facilitador das relações entre o cidadão e a instituição.

Função do Ouvidor

- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;
- Fomentar a participação do cidadão no controle e decisão dos atos praticados pelo gestor público.

Embora o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior pelo SINAES (2010) não uniformize o desenho institucional das Ouvidorias, especifica a amplitude e importância de sua atuação – ouvir, encaminhar, cobrar soluções, responder de forma célere etc. Ressalte-se que o referido documento menciona aspectos relevantes para a autonomia das Ouvidorias de IES: o ouvidor deve agir com autonomia e independência; os relatórios e observações da Ouvidoria devem ser considerados pela instituição; a Ouvidoria deve possuir infraestrutura e pessoal.

Nesse sentido, reconhece-se a Ouvidoria,

[...] como canal de comunicação que abre espaço ao diálogo da instituição com seus diferentes públicos e, de forma ampla, com a sociedade, possibilita o estabelecimento de relações visando a globalidade e a integração dos processos na IES. As informações, sugestões, críticas e elogios recebidos por meio de uma Ouvidoria podem apontar sinais importantes de articulação/desarticulação no âmbito da educação, merecendo ser considerados no contexto maior de avaliação institucional (GLÜER, 2006, p. 9).

Inobstante tal reconhecimento, Lyra (2010, p. 99) denuncia a resistência à Ouvidoria universitária, mormente em razão do “corporativismo de facção” e do “autoritarismo populista”. Há corporativismo de facção, segundo o autor, quando grupos que disputam o poder tem receio de ver um ouvidor escolhido com o apoio de um grupo rival – e assim, perder parte considerável do poder. Por seu turno, o autoritarismo populista ocorre quando a instituição – personificada em seu dirigente máximo, ou mesmo em seu quadro docente ou técnico-administrativo - não está aberta à gestão democrática da universidade. Assim, fiscalização, críticas e recomendações são hostilizadas, numa postura claramente defensiva, haja vista que a Ouvidoria é tida por inimiga, em vez de aliada.

Vismona (2011, p. 35-36) também relata que, inobstante a obrigatoriedade de implantação de Ouvidorias nas instituições públicas, muitos de seus dirigentes

dificultam a realização de seu trabalho, comprometendo assim os resultados. Em muitas instituições o ouvidor ainda é visto como uma ameaça, um delator da Administração.

Por óbvio que essa interpretação equivocada, por parte dos dirigentes das instituições, põe em risco a atuação e a credibilidade da Ouvidoria. Diante dessa realidade, conclui o autor:

Uma Ouvidoria bem estruturada, com o respaldo da alta administração, com a independência para apresentar suas sugestões e autonomia em verificar as causas das reclamações apresentadas, é um ótimo suporte para auxiliar na melhoria da qualidade de serviços e produtos. [...] A Ouvidoria, nesse contexto, é uma grande aliada nos processos de aperfeiçoamento, não devendo ser vista como uma ameaça à ordem e ao quadro funcional. Sem ter o poder de decisão administrativa e/ou judiciativa, mas sim de persuasão, a Ouvidoria deverá elevar a sensibilidade do dirigente e demais colaboradores no seu decidir, ampliando seus horizontes no processo decisório, mas sintonizando com a expectativa do consumidor ou do usuário do serviço público (VISMONA, 2011, p. 36-37).

2.5.8 Ouvidoria na UTFPR

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) tem uma história singular e expressiva: é uma universidade jovem, porém com uma experiência centenária.

Em 1909, o Decreto Federal nº 7.566 criava a Escola de Aprendizes Artífices em todos os estados da federação, com o objetivo de ofertar ensino profissionalizante gratuito, desde que observados os seguintes critérios:

Art. 6º. Serão admitidos os indivíduos que o requererem dentro do prazo marcado para a matrícula e que possuírem as seguintes requisitos, preferidos os desfavorecidos da fortuna:

a) idade de 10 anos no mínimo e de 13 anos no máximo;
b) não sofrer o candidato molestia infecto-contagiosa, nem ter defeitos que o impossibilitem para o aprendizado do ofício.

§ 1º. A prova desses requisitos se fará por meio de certidão ou atestado passador por autoridade competente.

§ 2º. A prova de ser o candidato destituído de recursos será feita por atestação de pessoas idôneas, a juízo do director, que poderá dispensar-a quando conhecer pessoalmente as condições de requerente à matrícula.

Em 1937, a Lei nº 378 reorganizou o Ministério da Educação, transformando as Escolas de Aprendizes Artífices em Liceus Industriais, mantendo a vocação de promover a educação profissional.

No ano de 1942, o Decreto-lei nº 4.217 instituiu a rede federal de estabelecimentos de ensino industrial. O Liceu Industrial do Paraná passou a ser denominado Escola Técnica de Curitiba.

A Lei nº 3.552, de 16.02.1959 unificou o ensino técnico no país, ocasionando, ao par de diversas mudanças – como o reconhecimento de sua personalidade jurídica e autonomia didática, administrativa, técnica e financeira -, a alteração de denominação, de Escola Técnica de Curitiba para Escola Técnica Federal do Paraná.

Em 1978, a Escola Técnica Federal do Paraná foi transformada em Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR), abrangendo a ministração de cursos técnicos de segundo grau, graduação e pós-graduação na área tecnológica.

Por meio da Lei nº 11.184, de 07.10.2005, o CEFET-PR transformou-se em Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), com os objetivos de:

Art. 4º A UTFPR tem os seguintes objetivos:

I - ministrar em nível de educação superior:

a) cursos de graduação e pós-graduação, visando à formação de profissionais para as diferentes áreas da educação tecnológica; e

b) cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas à formação de professores e especialistas para as disciplinas nos vários níveis e modalidades de ensino de acordo com as demandas de âmbito local e regional;

II - ministrar cursos técnicos prioritariamente integrados ao ensino médio, visando à formação de cidadãos tecnicamente capacitados, verificadas as demandas de âmbito local e regional;

III - oferecer educação continuada, por diferentes mecanismos, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de ensino, nas áreas da educação tecnológica;

IV - realizar pesquisas, estimulando atividades criadoras e estendendo seus benefícios à comunidade, promovendo desenvolvimento tecnológico, social, econômico, cultural, político, ambiental; e

V - desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação tecnológica, em articulação com o setor produtivo e os segmentos sociais.

Atualmente, a UTFPR conta com câmpus nas cidades de Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Curitiba, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo, totalizando 12 (doze). Conforme consta no Relatório de Autoavaliação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2011 (UTFPR, 2012), a UTFPR:

(...) conta com 1.981 docentes, 909 técnicos-administrativos e 25.371 alunos regularmente matriculados nos 15 Cursos Técnicos Integrados, Técnicos Subsequentes, 27 Tecnologias, 47 Bacharelados e 13

Licenciaturas, 2.718 alunos nos cursos de especialização, 762 alunos dos programas de mestrado e 105 alunos nos programas de doutorado, totalizando 28.956 alunos (...).

A nova realidade – o CEFET que se transforma em UTFPR – exigia mudanças na estruturação da instituição. Assim, em 2006 foi aprovado o Regulamento da Ouvidoria da UTFPR (Deliberação nº 16/2006, de 29.09.2006), estabelecendo objetivos, competência, funcionamento, direitos e deveres dos usuários.

A Ouvidoria na UTFPR é órgão vinculado à Reitoria, sendo composta por Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos câmpus, estando estas sob supervisão e coordenação da primeira.

O Ouvidor-Geral é designado pelo Reitor da instituição, enquanto os Ouvidores dos câmpus são indicados pelos diretores e designados pelo Reitor. Ambas as designações são feitas pelo período de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

Constituem finalidades da Ouvidoria:

Art 1º A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), órgão interno, vinculado à Reitoria, tem por finalidade:

I – estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna da UTFPR e esta Instituição;

II – possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;

III – buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;

IV – construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;

V – garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la. (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006).

Cabe também às Ouvidorias Geral e dos Câmpus: buscar soluções para as manifestações dos usuários; acompanhar as manifestações até o final; assegurar o direito de resposta; responder com clareza e objetividade, isolada ou conjuntamente com as Assessorias, Pró-Reitorias, Gerências e Diretorias da instituição; buscar a desburocratização; assegurar o sigilo da situação e a identidade do denunciante, quando necessários (art. 3º, Deliberação COUNI nº 16/2006).

De modo a realizar esses objetivos, às Ouvidorias é assegurado:

Art 6º O Ouvidor-Geral e os Ouvidores dos Câmpus, no exercício de suas funções, poderão:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão da UTFPR;

II – ter vista de atos de qualquer Pró-Reitoria, Assessoria, Diretoria, Gerências ou Conselhos internos da UTFPR, bem como de convênios, acordos, contratos e outros termos firmados por esta Instituição, com pessoas físicas ou jurídicas.

III – solicitar a colaboração de outros setores e profissionais de diferentes áreas específicas para elucidações e pareceres em assuntos específicos.

Parágrafo único. A demora injustificada na resposta ou a ausência das solicitações feitas em um prazo superior a 45 dias úteis, na adoção de providências requeridas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos Câmpus, ensejará a responsabilização do servidor ou do aluno pelo Reitor ou, por delegação, pelo Diretor do Câmpus, podendo implicar em sanção a ser definida pelo Reitor ou por Comissão específica designada pelo Reitor (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006).

As manifestações analisadas pelas Ouvidorias abrangem: reclamações, queixas ou críticas; sugestões; elogios; e denúncias identificadas.

Aos usuários do serviço de Ouvidoria são garantidos os seguintes direitos: clareza e impessoalidade na análise de suas manifestações; resposta às manifestações; quando solicitado, sigilo de sua identidade e também do processo (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006, art. 13).

Constituem deveres dos usuários do serviço: informar de forma completa e correta seus dados pessoais; apresentar sua manifestação ou informação de forma clara, ética e completa; informar se necessita de sigilo (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006, art. 14).

As manifestações destinadas às Ouvidorias obedecem a prazos. Cabe às Ouvidorias Geral e dos Câmpus informar o usuário sobre o encaminhamento da manifestação ou as medidas que foram tomadas, em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da manifestação (arts. 4º, IV, e 5º, IV). Se passados 45 (quarenta e cinco) dias úteis, o servidor ou aluno serão responsabilizados (art. 6º, parágrafo único).

As Ouvidorias dos Câmpus são consideradas a primeira instância para assuntos de seu respectivo câmpus. Assim, cabem a elas:

Art 5º Compete às Ouvidorias dos Câmpus:

I – receber e encaminhar, às respectivas Gerências, Assessorias ou Diretoria do Câmpus, as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;

II – propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;

III – propor à Diretoria do Campus, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

IV – informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do recebimento da denuncia ou solicitação os encaminhamentos e/ou providências tomadas;

V – responder à comunidade interna ou externa isoladamente ou em conjunto com as Gerências, Assessorias ou Diretoria do Campus, quanto às providências tomadas pela UTFPR sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento;

VI – solicitar à Diretoria do Campus providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não-atuação de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades;

VII – Encaminhar à Ouvidoria-Geral matérias que demandem posicionamento das Pró-Reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes da UTFPR (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006).

Por seu turno, à Ouvidoria-Geral competem semelhantes funções:

Art 4º Compete à Ouvidoria-Geral da UTFPR:

I – Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Câmpus e estabelecer canal de comunicação com a Reitoria;

II - receber e encaminhar, às respectivas Pró-Reitorias, Assessorias, Diretorias, competentes da UTFPR ou Ouvidorias dos Câmpus, as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado;

III – propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, violações, ilegalidades ou abusos constatados ou observados;

IV – propor à Reitoria, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do recebimento da denuncia ou solicitação os encaminhamentos e/ou providências tomadas;

VI – responder à comunidade interna ou externa isoladamente ou em conjunto com as Pró-Reitorias, Assessorias ou Diretorias competentes, quanto às providências tomadas pela UTFPR sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha conhecimento;

VII – solicitar à Reitoria providências cabíveis quando da impossibilidade ou da não atuação de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2006).

O Estatuto da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2008) prevê a Ouvidoria como órgão ligado à Reitoria, ratificando suas finalidades (arts. 20 e 28 do Estatuto).

No ano de 2009 foi aprovado o Regimento Geral da UTFPR, disciplinando a organização e competências dos órgãos da Universidade. Nesse documento, a Ouvidoria é alçada à condição de “órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações

da comunidade interna ou externa” (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2008, art. 106).

O referido documento altera a competência da Ouvidoria-Geral, estabelecendo que:

Art. 108 – Compete à Ouvidoria-Geral:

- I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa da UTFPR;
- II. coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Câmpus; e
- III. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação.

Igualmente, o Regimento Geral dos Câmpus da UTFPR, aprovado pela Deliberação COUNI nº 10/2009, altera a competência das Ouvidorias, reproduzindo o contido no art. 108 do Regimento Geral da UTFPR.

No Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2009-2013 da UTFPR estão delineados objetivos estratégicos, com a definição de metas, responsabilidade e cronograma de implementação. A Ouvidoria está contemplada no Objetivo Estratégico 1.10 (“aprimorar as estruturas organizacionais e procedimentos administrativos”), meta 1.10.2 (“aumentar o elo de comunicação da Instituição com os diferentes interesses da comunidade por meio do mecanismo Ouvidoria”). O cronograma para a realização de tal objetivo é no período compreendido entre 2009 e 2013 (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2009, p. 33).

Como instituição federal de ensino, a Universidade Tecnológica tem por missão “promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão, interagindo de forma ética e produtiva com a comunidade para o desenvolvimento social e tecnológico” (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2012).

A Ouvidoria, se compreendida como instrumento de aprimoramento e avaliação da gestão pública, é local propício para fomentar tal excelência.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, compreendida como “procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais” (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 139), depende de um instrumento para ser realizada: a metodologia. Metodologia, portanto, é o instrumento através do qual o cientista conduz sua pesquisa.

Nesse capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos da pesquisa realizada nesta dissertação, abordando sua classificação e delineando o estudo de caso.

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa realizada neste estudo pode ser classificada como exploratória e aplicada, tendo por método o estudo de caso. A pesquisa é exploratória, vez que almeja proporcionar uma visão global do assunto, uma maior aproximação com o tema (GIL, 2010, p. 27), haja vista a ainda escassa bibliografia a respeito.

É ainda aplicada, porque abrange interesses locais, tendo por escopo “gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos” (SILVA; MENEZES, 2001, p. 20).

Ademais, em razão da técnica empregada, a pesquisa pode ser considerada um estudo de caso.

Para Yin (2010, p. 39),

O estudo de caso é uma investigação empírica que

- investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando
- os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

Gil (2010, p. 57-58) defende que o estudo de caso pode ser definido como o “estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante outros tipos de delineamentos considerados”.

O estudo de caso é especialmente relevante quando a pesquisa científica busca explicar o “como” ou o “por que” de um fenômeno social (YIN, 2010, p. 24). Ressalta o autor que nessa espécie de estudo o pesquisador tem “pouco controle sobre os eventos” (YIN, 2010, p. 22).

Gil (2007, p. 54-55) cita diversos argumentos contrários à aplicação do estudo de caso: metodologia flexível, que pode comprometer os resultados; difícil generalização, pois analisa um ou poucos casos; demanda muito tempo de pesquisa, em detrimento dos resultados, nem sempre relevantes.

Embora apresente algumas limitações, como qualquer outro método, o estudo de caso permite aprofundar o problema de estudo, favorecendo a obtenção de hipóteses e soluções. O estudo de caso propicia uma visão global do problema, identificando os fatores relevantes ao seu delinear (GIL, 2007, p. 55).

3.2 ABORDAGEM DO PROBLEMA

É crescente o número de Ouvidorias implantadas no país, tanto na esfera pública quanto privada. As Ouvidorias públicas, portanto, foram criadas para ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, com vistas ao aperfeiçoamento do serviço prestado.

Na percepção de muitos autores, a Ouvidoria expande a participação popular, estabelecendo um elo de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, entre o usuário do serviço e o gestor, embora haja poucos estudos a respeito. Nesse contexto, faz-se necessário captar dados que denotem essa realidade, tendo por referência um ambiente universitário.

3.3 UNIDADE DE ANÁLISE – JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO CASO

A unidade de análise define o caso estudado. A unidade de análise engloba as Ouvidorias da UTFPR: Ouvidoria-Geral, e Ouvidorias dos câmpus: Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Curitiba, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo.

A escolha dessa unidade levou em consideração os seguintes critérios: a UTFPR é a primeira universidade tecnológica federal do país; é referência na educação tecnológica; possui característica multicâmpus, estando presente em todas as regiões do estado do Paraná; a multiplicidade de câmpus interfere na estruturação de sua Ouvidoria, haja vista a presença de uma Ouvidoria em cada câmpus, além de uma Ouvidoria-Geral.

3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Quanto à coleta de dados, foram usadas múltiplas fontes de evidência: documentação (relatórios de gestão dos últimos cinco anos; notícias veiculadas no sítio eletrônico da UTFPR), registros em arquivo (relatórios de Ouvidorias; forma de tratamento das manifestações), questionários (respondidos por 16 Ouvidores e ex-Ouvidores e por 11 gestores da UTFPR), artefatos físicos (análise das informações da página das Ouvidorias constantes do portal eletrônico da UTFPR e do leiaute do formulário para manifestações).

Os relatórios de gestão consistem no instrumento de prestação de contas à sociedade e aos órgãos fiscalizadores, dispondo de informações sobre todos os órgãos da UTFPR, inclusive sobre a atuação das Ouvidorias.

A consulta a notícias veiculadas no sítio eletrônico da UTFPR permite a aferição do quanto a Ouvidoria é divulgada.

Os relatórios de Ouvidorias são de uso restrito às mesmas, e fornecem elementos para compreender o trabalho dos ouvidores.

A forma de tratamento das manifestações pela Ouvidoria permite compreender o fluxo do processo de manifestação, desde o seu recebimento até o encaminhamento.

Os questionários (apêndice A e apêndice B) permitem contextualizar a realidade da unidade de análise, sob o ponto de vista dos ouvidores e ex-ouvidores, bem como a gestores da UTFPR.

A análise das informações constantes da página das Ouvidorias fornece dados a respeito da forma com que estas são divulgadas, e também o caminho percorrido pelo usuário/cliente para registro de sua manifestação.

A análise do leiaute do formulário para manifestações possibilita vislumbrar se a linguagem é clara e acessível ao usuário/cliente.

Para Yin (2010, p. 128-143), toda fonte de evidência possui pontos positivos e negativos. A utilização de diversas fontes permite observar uma variação maior dos aspectos estudados, já que as fontes são complementares entre si.

Os critérios de interpretação dos dados, conforme magistério de Yin (2010, 158-161), podem ser proposições teóricas, descrição do caso, uso de dados qualitativos e quantitativos, e exame de explicações rivais. A análise dos dados desse estudo tem fulcro em proposições teóricas, descrição do caso e uso de dados qualitativos e quantitativos.

4 O ESTUDO DE CASO - DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE PESQUISADA

O estudo de caso foi realizado nas Ouvidorias da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, abrangendo a Ouvidoria-Geral e as Ouvidorias dos câmpus.

Instituída por meio da Deliberação nº 16/2006, de 29.09.2006, a Ouvidoria da UTFPR é órgão vinculado à Reitoria, cujas finalidades são: ser elo entre o cidadão e a Instituição; assegurar o direito à manifestação do cidadão; buscar a melhoria do serviço público; ser instrumento de cidadania; garantir o direito à informação (art. 1º, Deliberação COUNI nº 16/2006).

As Ouvidorias dos câmpus atuam em consonância com a Ouvidoria-Geral, estando sob sua supervisão e coordenação.

4.1 DOCUMENTAÇÃO

Realizou-se pesquisa documental com vistas a compreender a atuação da Ouvidoria na UTFPR. Foram analisados Relatórios de Gestão e notícias veiculadas.

4.1.1 Relatórios de gestão

Fez-se pesquisa nos Relatórios de Gestão dos anos 2007, 2008, 2009, 2010 e 2011. Esses Relatórios são instrumentos de prestação de contas à sociedade e aos órgãos fiscalizadores, em observância ao disposto no art. 70 da Constituição Federal, que diz:

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, assumia obrigações de natureza pecuniária.

O Relatório de Gestão de 2007, após breve relato das finalidades da Ouvidoria, constata que predominantemente o assunto objeto de manifestações foi “outros”, seguido por “informação”, “dúvida”, “assuntos de secretaria”, “saber onde se dirigir”, e “assuntos de concurso” (Figura 2). Necessário ressaltar que o assunto “outros” abarca indagações diversas das já categorizadas – por exemplo, “transferências, portal da UTFPR, mestrado, e-mails, estágio, assuntos de pessoal e rotinas da Universidade, além de outros que não se encaixavam em nenhuma das categorias elencadas” (UTFPR, 2012).

Observa-se também que os usuários são, em sua maioria, “pessoas externas”, seguidos de “alunos”, “servidores”, “órgãos externos”, “anônimo” e “terceirizados” (Figura 1).

Quanto ao número de manifestações por câmpus, Medianeira figura em primeiro lugar, seguido por Cornélio Procópio, Ouvidoria-Geral, Toledo, Campo Mourão, Curitiba, Dois Vizinhos, Ponta Grossa, Londrina, Apucarana e Pato Branco (Figura 3).

No Relatório de Gestão de 2008, observa-se que “durante o ano de 2008, a Ouvidoria aumentou em 135,18% o número de atendimentos” (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2008, p. 362).

As manifestações com o assunto “outros” foram as mais realizadas, seguidas por “informação”, “assuntos de secretaria”, “dúvida”, “assuntos de concurso” e “saber onde se dirigir” (Figura 2).

O perfil do usuário encaixa-se em “pessoas externas”, seguido por “alunos”, “servidores”, “órgãos externos”, “anônimo” e “terceirizados” (Figura 1).

No delineamento de manifestações por câmpus, observa-se a seguinte ordem: Curitiba, Cornélio Procópio, Medianeira, Ouvidoria-Geral, Toledo, Londrina, Campo Mourão, Dois Vizinhos, Ponta Grossa e Apucarana (Figura 3).

Segundo informações do Relatório de Gestão 2009, nesse ano também lideram as manifestações classificadas como “outros”. Posteriormente, as manifestações tiveram foco em “informação”, “dúvida”, “assuntos de secretaria”, “assuntos de concurso” e “saber onde se dirigir” (Figura 2).

A comunidade externa foi o principal usuário dos serviços da Ouvidoria. Também utilizaram os serviços “alunos”, “servidores”, “órgãos externos”, “anônimo” e “terceirizados” (Figura 1).

Analisando o volume de demandas por câmpus, Curitiba foi o câmpus de maior demanda (Figura 3).

O Relatório de 2009 faz menção ao volume de telefonemas recebidos pelas Ouvidorias, o que chega a totalizar cerca de 200 (duzentas) ligações/mês, em sua maioria, para obter orientações a respeito de processos seletivos estudantis.

Por sua vez, o Relatório de Gestão 2010 aduz que “no decorrer do ano de 2010, a Ouvidoria realizou 1.285 atendimentos, representando um crescimento de 231%, comparado com o ano de 2009” (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2010, p. 192).

As manifestações tiveram por assunto principal “outros”, além de “pedido de informação”, “Enem/exame de seleção”, “assuntos de secretaria”, “assuntos de concurso”, “dúvida” e “saber onde se dirigir” (Figura 2).

Conforme a clientela, os usuários da Ouvidoria foram principalmente “pessoas externas” (Figura 1).

Quanto ao volume de demandas por câmpus, esse Relatório não individualiza o número de atendimentos/câmpus, mas informa o total de atendimentos realizados – 1.285 (um mil, duzentos e oitenta e cinco).

O Relatório de Gestão 2011 informa que “no ano de 2011 foram realizados 1.283 atendimentos sendo apenas dois a menos do que no ano de 2010” (UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ, 2011, p. 222), fato que denota a estabilização no número.

Os assuntos das manifestações foram, em geral, “outros”, “pedido de informação”, “assuntos de secretaria”, “assuntos Enem/Exame de seleção”, “assuntos de concurso”, “dúvida” e “saber onde se dirigir” (Figura 2).

O principal usuário da Ouvidoria foi “Pessoas externas” (Figura 1).

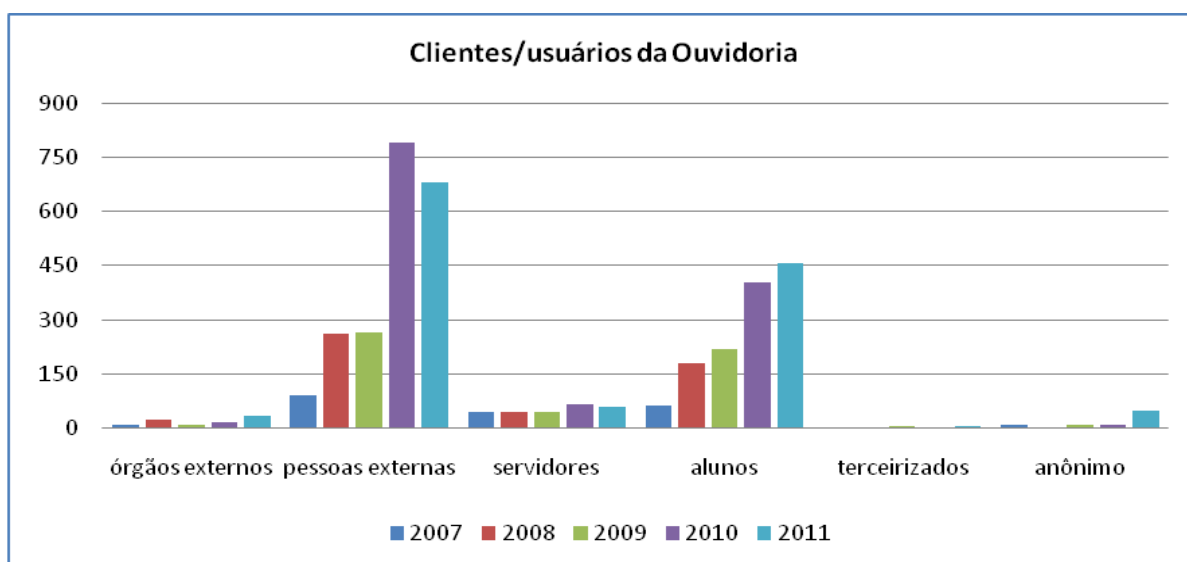
Tal como o Relatório do ano anterior, o de 2011 não individualiza o número de atendimentos/câmpus. Há, no entanto, um mapeamento dos meios de acesso à Ouvidoria no ano, evidenciando a predominância de utilização de *e-mails*.

Conforme ainda se detrai do Relatório de Gestão 2011, nos últimos cinco anos as manifestações direcionadas às Ouvidorias totalizaram 3.847 atendimentos (Quadro 1).

As informações contidas nos Relatórios de Gestão dos anos 2007 a 2011 podem ser analisadas e comparadas através de gráficos.

Observa-se que os usuários predominantes da Ouvidoria são “pessoas externas”, seguidos de “alunos”:

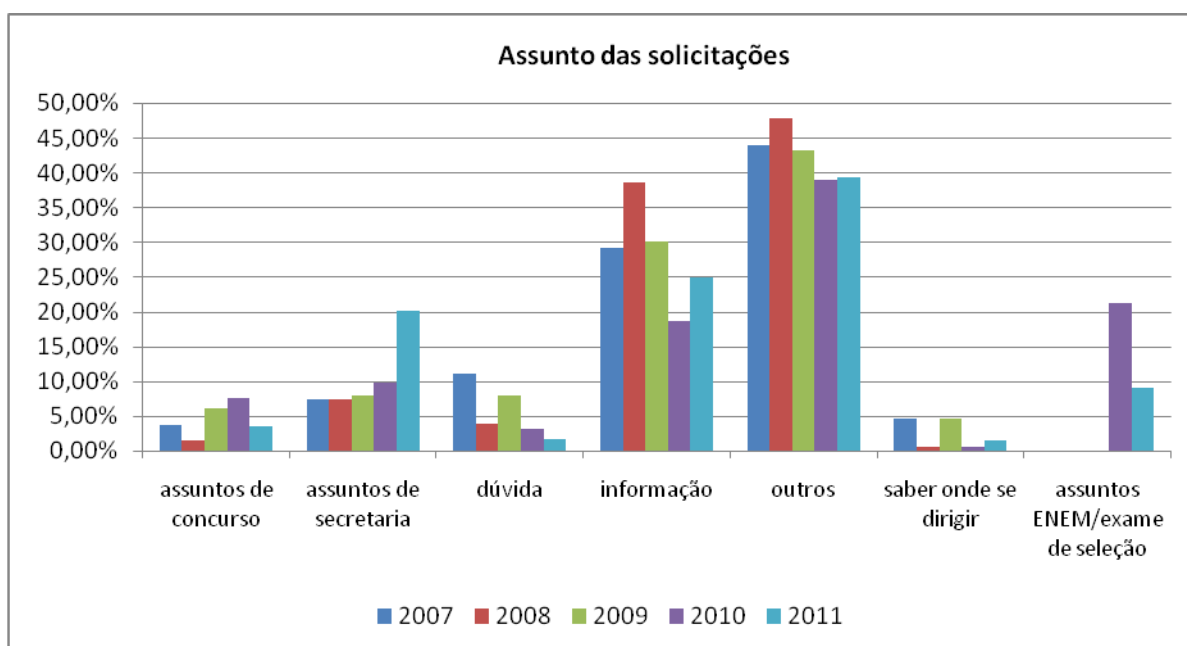
Figura 1 – Clientes/usuários das Ouvidorias



Fonte: Autoria própria.

Os assuntos mais recorrentes das solicitações é “outros” e “pedidos de informação”:

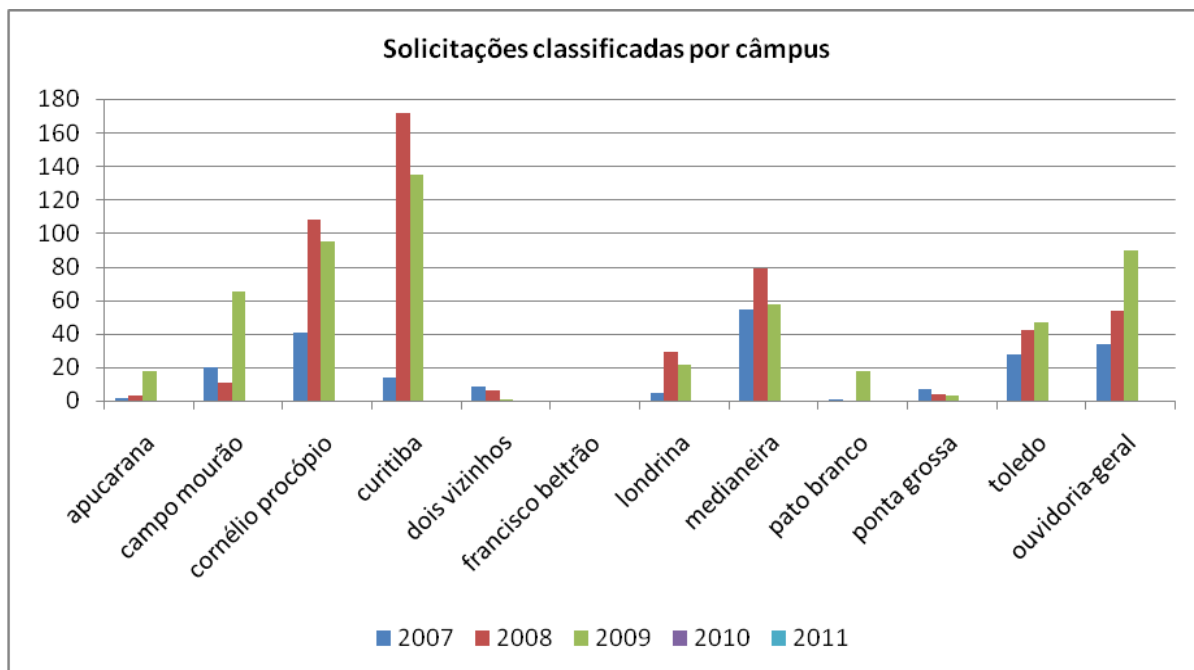
Figura 2 – Assuntos das solicitações



Fonte: Autoria própria.

Se classificadas por câmpus, há predomínio de solicitações dirigidas ao câmpus Curitiba e Cornélio Procópio:

Figura 3 – Solicitações classificadas por câmpus



Fonte: Autoria própria.

Ressalte-se que os Relatórios dos anos 2010 e 2011 não fazem menção ao número de solicitações por câmpus.

Conforme se detrai do Relatório de Gestão 2011, nos últimos cinco anos as manifestações direcionadas às Ouvidorias totalizaram 3.847 atendimentos:

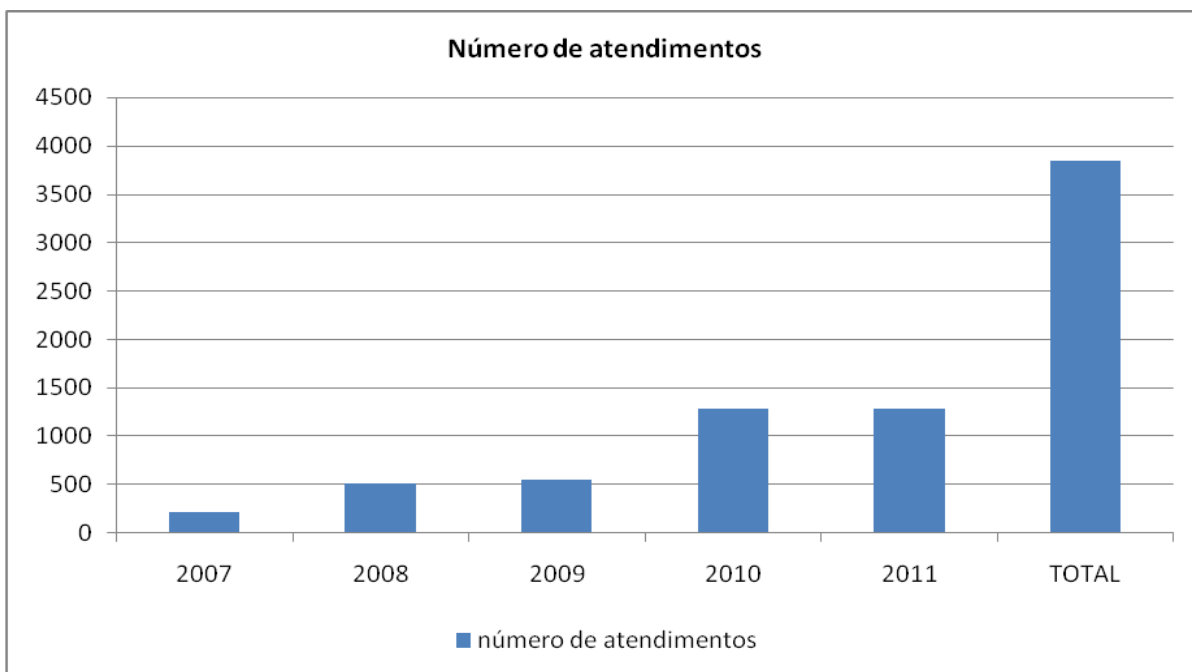
Quadro 1 – Manifestações encaminhadas à Ouvidoria dos câmpus da UTFPR no período de 2007 a 2011

Ano	Número de Atendimentos
2007	216
2008	508
2009	555
2010	1.285
2011	1.283
TOTAL	3.847

Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2011, p. 222).

Assim, conclui-se que há um crescente de atendimentos, com certa estabilização nos anos de 2010 e 2011, conforme Figura 4.

Figura 4 – Número de atendimentos



Fonte: Autoria própria.

Observa-se ainda que, embora os relatórios consultados delineiem o assunto predominante das manifestações e a clientela, não há padronização quanto às informações: número de manifestações por câmpus, *status* das solicitações, meios de acesso, volume de telefonemas recebidos.

Há análise de resultados, entretanto, esta não consta nos relatórios devido ao necessário sigilo que deve ser assegurado aos envolvidos.

A frequência de “outros” no assunto das manifestações mereceria um estudo pormenorizado, capaz de quantificar as subcategorias que abarca. Assim, constatada a reiteração de determinado assunto (por exemplo, “estágio”), o conteúdo poderia ser tratado de forma mais objetiva, ensejando até a criação de um novo tópico de assunto das manifestações.

Não há informações sobre o nível de satisfação do usuário com o serviço. Essa mensuração da satisfação do usuário poderia ser um instrumento de *feedback* relevante à avaliação e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria, alinhando-os à sua vocação de interlocutora entre cidadão e Administração.

Essa omissão poderia ser suprida com a avaliação do usuário/cliente acerca do serviço prestado pela Ouvidoria, realizada através de pesquisa do grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento presencial, eletrônico e/ou telefônico, a exemplo do que ocorre nas Ouvidorias do Tribunal de Contas da União (TCU), do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), do Estado de Minas Gerais, dentre outras. Inspirando-se nesses modelos, a pesquisa de satisfação do usuário/cliente poderia indagar:

Quadro 2 – Proposta de avaliação do serviço pelo usuário/cliente da UTFPR

1. Como você qualifica o atendimento da Ouvidoria da UTFPR? () ótimo () bom () regular () péssimo
2. Como você classifica a informação prestada pela Ouvidoria da UTFPR? () satisfatória () parcialmente satisfatória () insatisfatória
3. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria da UTFPR? () site da UTFPR () amigos () panfleto
4. A sua manifestação era atribuição da Ouvidoria da UTFPR? () sim () não
5. Como você vê o papel desempenhado pela Ouvidoria da UTFPR? () muito importante () importante () pouco importante
6. Você utilizaria os serviços da Ouvidoria novamente? () sim () não

Fonte: Autoria própria.

4.1.2 Notícias veiculadas no sítio eletrônico da UTFPR

Em pesquisa realizada no sítio eletrônico da UTFPR, no mês de junho/2012, utilizando a ferramenta de busca disponível no portal da instituição, são listados diversos itens sobre a Ouvidoria, os quais, em sua totalidade, remetem às informações básicas da mesma, tais como: definição de Ouvidoria, Ouvidoria nos câmpus, Regulamento da Ouvidoria etc.

Nota-se, portanto, que a Ouvidoria se faz notícia, se faz presente. O cidadão que não conhece a Ouvidoria provavelmente a ela não recorrerá.

4.2 REGISTROS EM ARQUIVO

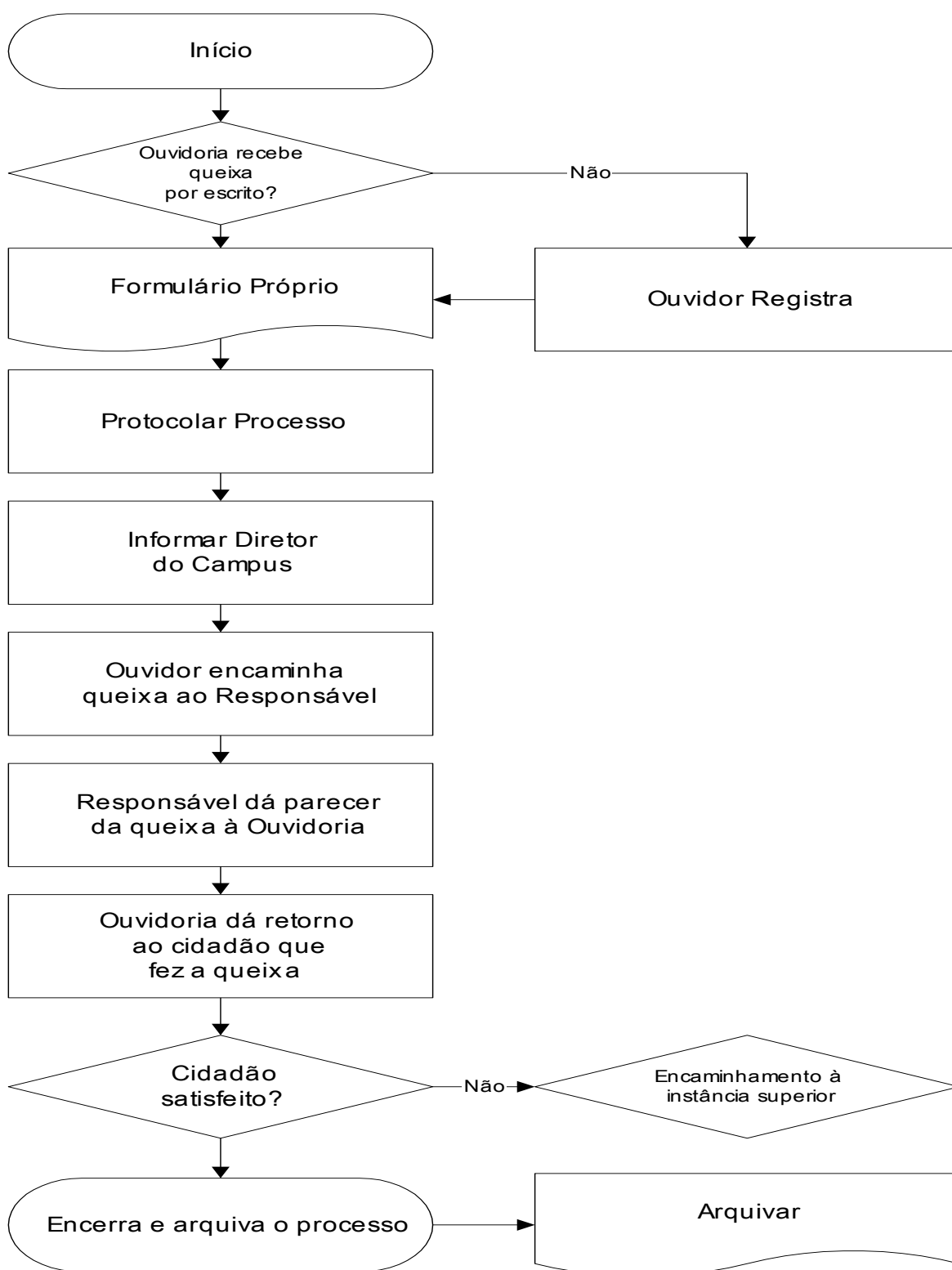
Foram analisados o trâmite das manifestações e Relatórios de Ouvidoria, que são arquivos de uso restrito às mesmas.

4.2.1 Forma de tratamento das manifestações

As manifestações realizadas junto às Ouvidorias são tratadas em etapas, conforme Figura 6:

1. Recebimento da demanda: se escrita, a manifestação constará de formulário próprio. Caso contrário, o Ouvidor a registrará. Após recebimento, é protocolado processo referente à demanda.
2. Tratamento da demanda: o Diretor do câmpus é informado de que existe manifestação. A manifestação é informada ao responsável, que responderá à Ouvidoria.
3. Encaminhamento da demanda: de posse da resposta, a Ouvidoria informará o usuário. Se este estiver satisfeito, encerra-se e arquiva-se o processo. Caso contrário, o processo é remetido à instância superior, aonde continuará sendo acompanhado pela Ouvidoria, até sua finalização.

Figura 6 – Fluxograma do tratamento das manifestações



Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2012).

Não há *software* para gerenciamento e tratamento das manifestações.

Os lançamentos são feitos de forma manual, sendo posteriormente arquivados em planilhas *Excel*, da Microsoft.

4.2.2 Relatórios de Ouvidoria

Foram consultados os Relatórios de Ouvidoria dos anos 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 e 2011. Ressalte-se que os dados pessoais constantes dos referidos Relatórios foram omitidos antes da disponibilização para consulta e pesquisa, de modo a resguardar o sigilo das partes envolvidas.

No Relatório de 2006 constam informações sobre a implementação da Ouvidoria na UTFPR, bem como seu Regulamento. Há indicação de 5 (cinco) manifestações recebidas, e menção à necessidade de um espaço dedicado à Ouvidoria, com vistas à privacidade dos atendimentos. Ressalta-se ainda que, embora requerida a criação de um *site* e/ou *link* da Ouvidoria, este não foi implementado.

O Relatório 2007 aduz que as dificuldades apontadas durante o ano anterior foram sanadas. Aponta também crescimento no número de atendimentos, inclusive por *e-mail*. Há ainda relato de participação em curso voltado à formação de ouvidores. Das manifestações recebidas, foram abertos 15 (quinze) processos.

Segundo o Relatório 2008, não houve abertura de processos no primeiro semestre, devido à mudança de sistemática de tratamento das manifestações.

O Relatório 2009 informa que, dos atendimentos realizados, houve a abertura de 41 (quarenta e um) processos (Sindicância e/ou Processo Administrativo Disciplinar). Há memória de minicurso destinados aos ouvidores, intitulado “Sindicância e Processo Administrativo”, e palestra sobre “Assédio Moral”.

O Relatório 2010 demonstra, além do número de manifestações às Ouvidorias dos câmpus, que o acesso à Ouvidoria no portal eletrônico da universidade induz os usuários a acessarem o *link* “contatos” ou “fale conosco”, o que aumenta o número de demandas junto à Ouvidoria. O Relatório, tendo por referência o disposto no art. 7º do Regulamento da Ouvidoria, aduz que apenas se consideram atendimentos os que se encaixam nas seguintes categorias:

reclamação, queixa ou crítica; sugestões; elogios e denúncias identificadas. Assim, segundo o documento, a maioria das manifestações não se enquadra nas categorias elencadas pelo Regulamento.

Esta observação é deveras pertinente. Embora na página de contato haja *links* destinados a “informações de como estudar na UTFPR, cursos, lista de espera, chamadas etc”, “informações sobre concursos públicos”, e “Ouvidorias dos câmpus da UTFPR”, que direcionam previamente os interessados, a grande maioria dos usuários da Ouvidoria a ela recorrem em busca de informações simples. Uma possível solução para esta dificuldade é a retirada do *link* “Ouvidoria” dos “contatos”. Ora, quando o usuário acessa o *link* “contatos”, é direcionado para uma página que informa o telefone geral da Reitoria, seguida dos *links* “Ouvidoria”, “ramais”, “fale com o reitor”. Caso o usuário não saiba o nome do setor que procura, tampouco deseje contatar a reitoria, certamente acionará a Ouvidoria. O expressivo número de manifestações cujo objeto é “saber a quem se dirigir” denotam essa realidade. A Ouvidoria merece um ícone na página principal do sítio eletrônico, a exemplo do que ocorre na maioria das universidades públicas, não devendo ser listada como “contatos”.

Necessário lembrar que, à luz das Orientações sobre a Classificação de Manifestações (2011), são elencadas pela Ouvidoria-Geral da União 05 (cinco) categorias de manifestações: elogio, denúncia, pedido de informação (Lei de Acesso à Informação e solicitações diversas), reclamação, sugestão. Nesse diapasão, o Regulamento da Ouvidoria mereceria revisão, de modo a adequar as categorias.

O Relatório 2011 narra que houve reformulação do *site* de atendimento da Ouvidoria, de modo que os atendimentos fossem dirigidos primeiramente ao câmpus de origem. Em uma das capacitações ocorrida nesse ano houve palestra sobre “A experiência da Ouvidoria na UFPR”, e “Negociação e Gestão de Conflitos”, com emissão de certificados aos participantes.

Na análise do tratamento das manifestações e dos Relatórios de Ouvidoria estabeleceu-se por parâmetro as recomendações contidas no documento Orientações para Implantação de Uma Unidade de Ouvidoria, de lavra da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União (CGU/OGU) (2012, p. 18-19). Assim, comparando o material consultado com as recomendações da CGU/OGU tem-se que:

Quadro 3 – Comparação ente as orientações da CGU/OGU e as Ouvidorias da UTFPR

Orientações CGU/OGU	Ouvidorias da UTFPR
a) Plano de Trabalho, que contemple informações específicas sobre sua atuação.	Pode ser identificado no próprio Regulamento da Ouvidoria da UTFPR (Deliberação nº 16/2006, de 29.09.2006), que estabelece seus objetivos, competência, funcionamento, direitos e deveres dos usuários.
b) Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico.	Estão tipificadas no Regulamento como: reclamações, queixas ou críticas; sugestões; elogios; denúncias identificadas.
c) Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.	Relatórios de Gestão e Relatórios de Ouvidoria.
d) Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações.	Consta no Regulamento.
e) Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência.	Existe.
f) Elaboração de fluxograma das atividades da Ouvidoria.	Existe.
g) Destacar nos relatórios os casos que tiveram reconhecido impacto na gestão ou que julgarem relevantes por outros motivos.	Tais casos não são tratados em relatórios, mas em reuniões de trabalho e/ou individualmente, assegurando-se, desta forma, o sigilo das partes envolvidas.

Fonte: Autoria própria.

Nota-se, portanto, o atendimento às sugestões da CGU/OGU, salvo com relação ao item “g”. Importante aduzir que, embora o tratamento das manifestações seja feito manualmente, sem apoio de sistema informatizado ou *software* específico, as orientações dos órgãos de controle nada dispõem a respeito.

É sabido que o uso da tecnologia ocasiona uma maior agilidade e facilidade na tabulação de dados. Em se tratando de Ouvidorias, provavelmente um *software* específico, desenvolvido com vistas a otimizar o trabalho desenvolvido, permitiria a integração de informações das Ouvidorias dos câmpus e a confecção dos relatórios anuais.

4.3 QUESTIONÁRIOS

Elaboraram-se dois questionários: um dirigido a ouvidores e ex-ouvidores da UTFPR, e outro direcionado a gestores da UTFPR.

4.3.1 Questionário respondido por ouvidores e ex-ouvidores da UTFPR

Elaborou-se questionário contendo 34 (trinta e quatro) perguntas abertas e fechadas, divididas em dois blocos: “perfil do ouvidor” e “perfil da Ouvidoria”.

Foram enviados 16 questionários por *e-mail*, sendo recebidos 10 respondidos, totalizando 62,5% de devolução. Juntamente com os questionários foi esclarecida a natureza e objetivo da pesquisa. Garantiu-se aos participantes o anonimato, facultando-lhes também a participação.

Sete perguntas destinaram-se a traçar o “perfil do ouvidor”.

Em resposta à primeira pergunta (servidor pertencente a qual carreira?), 40% dos ouvidores é docente, enquanto 60% são servidores técnico-administrativos. O fato de serem servidores de carreira, seja técnico-administrativa ou docente, pressupõe o conhecimento da Instituição e dos serviços por ela prestados, agregando-lhe valor.

O resultado da segunda pergunta (escolaridade do ouvidor) denota um empate técnico entre os detentores de título de especialização e de mestrado (30% cada), e entre os que possuem ensino superior completo (20%) e doutorado (20%). A elevada formação profissional – se comparada com outros segmentos da sociedade-, lhes possibilita compreender melhor a diversidade de assuntos demandados na Ouvidoria, mesmo que não sejam de sua área específica de formação.

A terceira pergunta, do tipo discursiva, tem o intuito de mensurar há quanto tempo o servidor ocupou/ocupava a função de ouvidor. As respostas foram bastante diversas, englobando desde 3 meses, até 8 anos no desempenho do mandato. Essa não coincidência de mandatos pode ser vista como benéfica, pois permite rica troca de experiências.

A quarta indagação objetiva perceber se o ouvidor dedica-se integralmente ao serviço da Ouvidoria ou se concomitantemente exerce outras funções/atividades. 100% dos entrevistados acumula outras funções/atividades. A ausência de dedicação total ao serviço da Ouvidoria, impingida pelo exercício de outras atribuições, denota o possível não entendimento do gestor a respeito da relevância da Ouvidoria. Sabido é que as instituições públicas sofrem com a escassez de servidores. No entanto, a Ouvidoria deve ser vista como serviço essencial, devendo o gestor adequar a estrutura funcional de modo que o ouvidor esteja totalmente dedicado ao seu mister.

A quinta interrogativa é acerca do recebimento de gratificação financeira decorrente do exercício da função de ouvidor. Para 100% dos entrevistados não há recebimento de gratificação para o desempenho da referida função. Como a função de ouvidor não encontra previsão na legislação que disciplina o Plano de Cargos e Carreiras, a não percepção de gratificação demonstra a instabilidade da função exercida.

A sexta questão possui duas partes. Na primeira, pergunta-se sobre a participação do ouvidor em cursos, treinamentos e/ou atualizações sobre as atividades de Ouvidoria. 70% dos entrevistados se submeteram a cursos, enquanto 30% não. Na segunda parte da questão, pede-se ao entrevistado que, em caso positivo, indique se os eventos foram divulgados e incentivados pela UTFPR ou se sua participação deu-se por iniciativa própria. Como respostas, 40% indicaram sua participação de ambas as formas (decorrente de divulgação e incentivo da UTFPR, e também por iniciativa própria), enquanto 30% assinalaram a participação decorrente de divulgação e incentivo da UTFPR. Observa-se que a maioria dos ouvidores já foi submetida a cursos, sejam eles incentivados pela UTFPR ou mesmo buscados por iniciativa própria. Esta resposta ratifica a necessidade de contínuo aprimoramento profissional do ouvidor.

A sétima questão é do tipo discursiva, e indaga o que motiva o ouvidor a desempenhar suas funções. Dentre as respostas, destaca-se:

- “agregação de valor às outras atividades exercidas”;
- “a importância do cidadão ter acesso às informações que ele julga pertinentes para compreender qualquer processo não bem esclarecido”;

- “desafio de trabalhar com a exclusão e promoção da maior igualdade e justiça”;
- “a possibilidade de auxiliar pessoas (servidores, alunos ou comunidade externa) a encontrarem soluções para suas dificuldades”;
- “considero uma função muito importante dentro da Universidade; responsável por mediar a relação universidade-comunidade”;
- “a afinidade com as atribuições que compete a essa função, e a atuação da Ouvidoria-geral, que respeita nossas opiniões e procura ser parceira em todo e qualquer momento que venhamos a precisar do seu auxílio”;
- “motiva pelo fato de poder ‘escutar’ as pessoas não só por reclamações, mas por outras questões onde elas precisam só de um ouvinte para suas angústias; também de poder ser um elo entre a comunidade e a Instituição nas coisas afetas à Ouvidoria”;
- “sou muito crítico quanto ao atendimento ao público, assim posso explorar bem essa atividade”;
- “a colaboração com a instituição”;
- “é um meio interessante de ajudar a comunicação e o atendimento ao público na instituição”.

Esses fatores integram o conceito de Ouvidoria, demonstrando a acertada percepção dos ouvidores a respeito do trabalho que desempenham.

Abrindo o bloco destinado ao “perfil da Ouvidoria”, a oitava questão indaga se a Ouvidoria do câmpus dispõe de espaço próprio, e, em caso negativo, quais outras atividades aloca. Para 20% dos entrevistados há espaço próprio, enquanto 80% não o possui. Para estes, a Ouvidoria divide seu espaço com o departamento de avaliação institucional, serviço de acesso à informação, assessoria de comunicação, departamento de educação, coordenadoria de recursos humanos, dentre outros. A falta de espaço destinado unicamente à Ouvidoria prejudica o atendimento ao usuário, que pode sentir-se constrangido em expor sua manifestação. De igual modo, o exercício da mediação e da persuasão pode restar prejudicado, vez que requer espaço adequado – e neutro - à sua realização.

Para conhecer a estrutura física da Ouvidoria, indaga-se na nona questão se a estrutura é adequada ou não e, em não o sendo, por que? 40% responderam que

é adequada, 10% se abstiveram, enquanto 50% responderam que não é. Razões pelas quais não é adequada: pouco espaço físico, ausência de espaço próprio, pouca privacidade, falta de mobiliário. Assim como a Ouvidoria necessita de espaço próprio, a estrutura física é elemento fundamental.

A décima pergunta é sobre a estrutura de pessoal que integra a Ouvidoria. Para 60% ela é adequada, enquanto para 30% é inadequada. 10% se abstiveram de responder. Os motivos de ser “inadequada”, segundo os entrevistados, reside na escassez de pessoal capaz de se dedicar exclusivamente à Ouvidoria. O exercício das atribuições de ouvidor exige uma equipe capacitada que lhe possa auxiliar.

A décima primeira pergunta é sobre a localização da Ouvidoria, ou seja, se possibilita o fácil acesso dos usuários. 100% responderam que sim, que a Ouvidoria está bem localizada. A boa localização favorece o acesso do usuário ao serviço.

Questiona-se na décima segunda indagação se a Ouvidoria possui placa de identificação, tendo por resposta que sim, para 70% dos entrevistados, e não, para 30% deles. A identificação favorece o acesso do usuário.

A décima terceira pergunta é sobre a existência de ramal específico para a Ouvidoria. Há um empate técnico entre as respostas, já que 50% diz que sim, e 50% diz não. Percebe-se que, como a maioria das Ouvidorias divide espaço com outros departamentos, possivelmente divide também o ramal telefônico. Este fato pode acarretar o constrangimento do usuário.

Na décima quarta questão indaga-se sobre o horário de atendimento da Ouvidoria. Observa-se que há menção ao atendimento no período matutino e vespertino, o que denota a disponibilidade na oferta do serviço.

A décima quinta pergunta é sobre a adequabilidade do horário de atendimento à realização dos serviços. 90% dos entrevistados considera adequado, enquanto 10% não. Para estes, o motivo é que a instituição possui atendimento de 7h às 23h, e o horário praticado pela Ouvidoria não corresponde a todo esse período. Percebe-se que o serviço de Ouvidoria está disponível aos usuários, ao menos nos turnos matutino e vespertino.

A pergunta sobre se a Ouvidoria divulga o serviço que realiza, foi objeto da questão dezesseis. 90% responderam afirmativamente, em detrimento de 10% que responderam não. Para os que responderam sim, as principais formas de divulgação

são: *site* institucional, relatório de gestão e panfletos/*folders*. A publicidade de relatórios é requisito de autonomia do ouvidor.

A décima sétima questão versa sobre a avaliação do serviço da Ouvidoria pelo usuário. Para 60% dos entrevistados não há avaliação do serviço, enquanto para 40% ele existe, ocorrendo principalmente através da avaliação institucional. A avaliação é instrumento de mensuração da efetividade da atuação da Ouvidoria. Uma Ouvidoria que realiza avaliações periódicas pode ofertar um serviço de melhor qualidade.

Tencionando conhecer se o prazo para atendimento das solicitações da Ouvidoria é cumprido, na décima oitava pergunta 70% responderam que ele ocorre dentro do prazo legal, enquanto 30% apontaram que ele ocorre quase sempre dentro do prazo legal. O ouvidor tem autonomia quando lhe é garantido que o gestor responderá no prazo legal, premissa corroborada pelo parágrafo único do art. 6º do Regulamento das Ouvidorias, que prevê a responsabilização do servidor ou aluno que demore de forma injustificada.

A questão dezenove remete à anterior, indagando a que o ouvidor atribui o não cumprimento das solicitações feitas pela Ouvidoria. 40% responderam que se deve ao desconhecimento da relevância do serviço da Ouvidoria. 20% responderam que se atribui à imagem distorcida da Ouvidoria, que é tida por inimiga em vez de aliada. Para 10% ocorre devido ao reduzido prazo legal para prestação de esclarecimentos. 30% não responderam. Como a maioria atribui o descumprimento ao desconhecimento da relevância do serviço da Ouvidoria, necessário ampliar as formas de divulgação da Ouvidoria.

A vigésima questão indaga se o ouvidor entende que a Ouvidoria pode aumentar o elo de comunicação da Instituição com a comunidade, tal como previsto no PDI. 100% responderam que sim, elencando as seguintes justificativas:

- “proximidade e confiança que a Ouvidoria desperta”;
- “quanto mais espaço houver para a comunicação, maior a transparência no serviço público”;
- “possibilita abertura de caminhos para revisão de postura e decisões”;

- “por ser um canal de comunicação entre a comunidade e a instituição, principalmente nos casos quando o usuário tem alguma dúvida, mas não sabe para quem se dirigir”;
- “sim, pois a Ouvidoria é um canal direto de comunicação, que facilita a comunicação da Universidade com a comunidade”;
- “porque o cidadão vê no ouvidor confiança para expor seus anseios, suas necessidades”;
- “pelas responsabilidades institucionais da Ouvidoria”; “muitos usuários da Ouvidoria desconhecem os outros caminhos para obter informações ou prestar reclamações”;
- “é o meio institucionalizado pelo qual as pessoas podem expressar suas opiniões sobre a universidade”.

Na vigésima primeira pergunta, interroga-se se o ouvidor entende que a Ouvidoria possibilita a participação democrática do cidadão na gestão pública da UTFPR. 90% responderam que sim, e 10% que não.

A pergunta vinte e dois indaga sobre a utilização da mediação no dia-a-dia da Ouvidoria. 90% dos entrevistados utiliza a mediação. A Ouvidoria pode e deve ser um espaço de mediação, em que o cidadão sintá-se livre e protegido para se manifestar.

A questão vinte e três pergunta se o ouvidor considera relevante a utilização de um *software* específico para a Ouvidoria, capaz de agilizar o atendimento e integrá-la às Ouvidorias dos demais câmpus e à Ouvidoria-Geral. A totalidade dos entrevistados respondeu afirmativamente. A aquisição ou o desenvolvimento de *software* pode ser objeto de requerimento à Reitoria, com vistas a otimizar o trabalho desenvolvido.

As questões vinte e quatro e vinte e cinco tratam da autonomia. Na questão vinte e quatro, pergunta-se se há autonomia financeira da Ouvidoria. Para a unanimidade dos entrevistados não há autonomia financeira. A autonomia financeira é requisito de autonomia do ouvidor, devendo ser observada.

Na questão vinte e cinco perscruta-se se há autonomia administrativa. Responderam afirmativamente 60% dos entrevistados. Para 30% não há autonomia

administrativa, e 10% se abstiveram de responder. A autonomia administrativa também é requisito de autonomia do ouvidor.

A questão vinte e seis investiga quando a Ouvidoria recomenda a abertura de sindicância e/ou processo administrativo disciplinar, se a recomendação é acatada. 80% responderam que sim. 10% responderam negativamente, e 10% não responderam. Os que assinalaram a resposta “não” argumentaram que a Ouvidoria não recomenda, e que esta função cabe ao Diretor-Geral ou ao Reitor. A observância desse item é requisito de autonomia do ouvidor.

Na questão vinte e sete, pergunta-se se são realizados estudos quanto aos assuntos de manifestações mais frequentes, com vistas evitar a sua repetição. 50% entendem que sim, e 50% entendem que não. Os fatos de impacto são analisados em reuniões de trabalho e/ou individualmente, assegurando-se, desta forma, o sigilo das partes envolvidas. A análise desses fatos é requisito essencial ao aprimoramento da gestão pública.

A questão vinte e oito é discursiva, e seu conteúdo pergunta quais as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria do câmpus. 70% dos entrevistados responderam, afirmando que são dificuldades:

- “espaço inadequado, excesso de atividades (outras), pouca importância dada aos apontamentos feitos para a melhora da gestão, não utilização do potencial de aperfeiçoamento gerado com demandas apresentadas”;
- “encontrar servidor que tivesse o perfil para a função”;
- “sensibilizar a direção sobre a importância da Ouvidoria e a necessidade de ter sala própria, ramal específico e um servidor de apoio”;
- “entendimento do papel da Ouvidoria; responsabilidade nas respostas e na reanálise das solicitações; questões de anonimato (por ex. as pessoas vêm falar de problemas mas não querem registrar)”;
- “falta de espaço físico próprio, que ao dividir espaço com outro setor pode inibir o cidadão de procurar os serviços da Ouvidoria”;
- “falta de espaço físico”;
- “dificuldade de retorno em tempo legalmente hábil pelos setores”;

- “não tenho dificuldades a serem relatadas, mas considero necessária uma revisão no regulamento da Ouvidoria, que contém alguns itens que precisam ser aprimorados/revistos”.

A vigésima nona pergunta investiga se o ouvidor observou algum avanço durante seu mandato na Ouvidoria, e, em caso positivo, pede que o mencione. 20% responderam que não. 10% se abstiveram. Para os 70% que consideraram que houve avanço, este pode ser verificado com:

- “maior entendimento do papel da Ouvidoria”;
- “a Ouvidoria como mecanismo de diagnóstico de gestão; desmistificação do papel de inimigo da gestão; diminuição do rótulo de que é um ambiente para penalizar”;
- “maior visibilidade, mas ainda longe do ideal”;
- “passou a ser dada maior importância à função da Ouvidoria dentro do câmpus”;
- “as solicitações da Ouvidoria são prontamente atendidas, quando não imediatamente, mas são dados os encaminhamentos necessários ao atendimento solicitado”;
- “integração das Ouvidorias e maior padronização, embora ainda necessite de aperfeiçoamento; aumento da credibilidade da mesma”.

Tais avanços demonstram que a atuação da Ouvidoria da UTFPR, apesar das dificuldades enfrentadas, vem se consolidando ao longo de sua curta existência.

A trigésima pergunta é se a Ouvidoria gera mudanças positivas no comportamento dos gestores, servidores e alunos da UTFPR. Todos os entrevistados responderam positivamente. A transformação de comportamentos denota a consolidação da Ouvidoria como indutora de mudanças na gestão pública.

A trigésima primeira questão tem por objeto conhecer se o entrevistado entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no serviço prestado pela UTFPR. A totalidade dos entrevistados respondeu que sim.

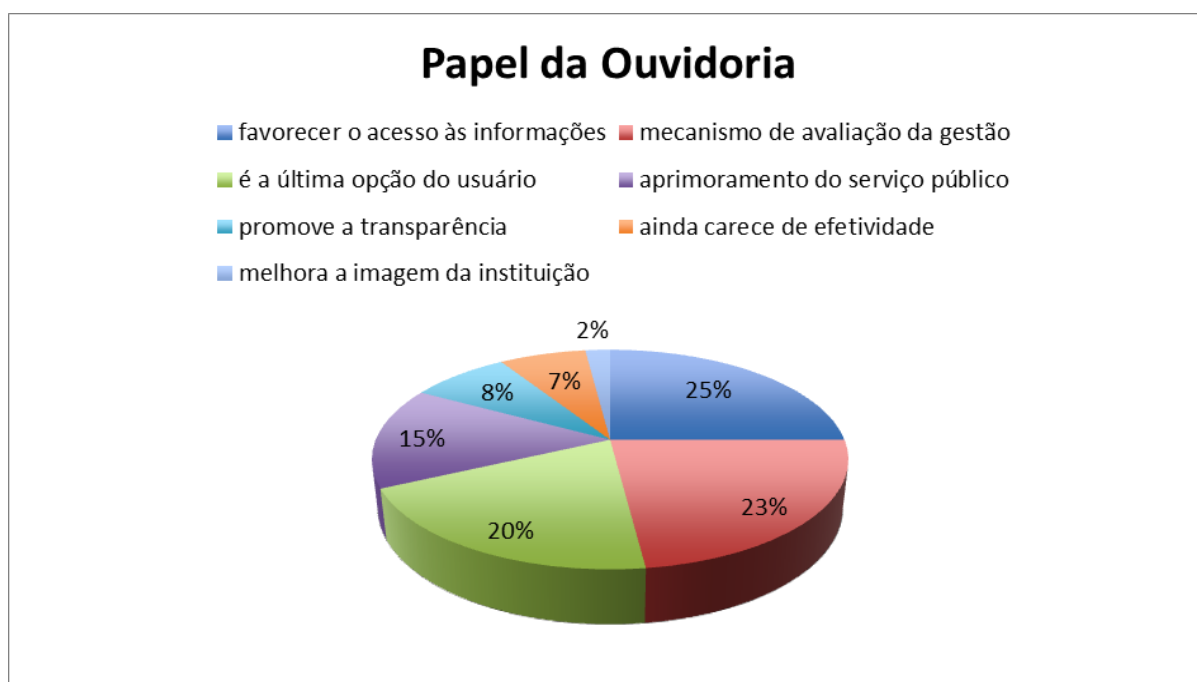
Quanto à possibilidade de uso de relatórios da Ouvidoria como mecanismo de avaliação da gestão, objeto da trigésima segunda pergunta, 70% responderam que são utilizados, 20% responderam que não são considerados, e 10% se abstiveram. Os relatórios devem ser usados pelos gestores como um instrumento de

aprimoramento da gestão pública, vez que compostos de manifestações dos usuários do serviço público.

A trigésima terceira questão pergunta se a Ouvidoria é um instrumento de aprimoramento do serviço público prestado na UTFPR. Para 100% dos entrevistados a resposta é positiva.

Na trigésima quarta questão, pede-se aos entrevistados que assinalem, em ordem de importância, qual papel a Ouvidoria do seu câmpus representa. Conforme consta na figura 7, a maioria entende que o papel primordial é favorecer o acesso do usuário às informações, seguido por: é um mecanismo de avaliação da gestão; é a última opção do usuário que já buscou outras formas de solução de conflitos; é um instrumento de aprimoramento do serviço público; promove a transparência; existe por força de determinação legal, mas ainda carece de efetividade; melhora a imagem da instituição perante a comunidade.

Figura 7 – Papel da Ouvidoria no Câmpus, na ótica dos ouvidores e ex-ouvidores



Fonte: Autoria própria.

Essa ordem de importância demonstra a compreensão dos ouvidores acerca do instituto da Ouvidoria. Quanto à efetividade, conclui-se que possa ser mensurada mediante a implantação de uma sistemática de avaliação do usuário.

4.3.2 Questionário respondido por gestores da UTFPR

Elaborou-se questionário contendo 19 (dezenove) perguntas abertas e fechadas. Foram enviados 20 questionários por *e-mail*, sendo recebidos 11 respondidos, totalizando 55% de devolução.

Juntamente com os questionários foi esclarecida a natureza e objetivo da pesquisa. Garantiu-se aos participantes o anonimato, facultando-lhes também a participação.

A primeira pergunta indaga se a pró-reitoria ou diretoria a que pertence o gestor já foi contatada para responder manifestações dirigidas à Ouvidoria. 100% dos gestores responderam que sim.

A segunda questão remete à anterior, perguntando se o assunto da manifestação recebida era competência da pró-reitoria/diretoria. 100% responderam positivamente.

Na terceira questão indaga-se se o prazo de resposta estabelecido pela Ouvidoria é suficiente. Para 91% o prazo é suficiente, enquanto que para 9% não é.

Acerca do cumprimento do prazo estipulado pela Ouvidoria, objeto da quarta pergunta, as respostas foram as seguintes: 73% afirmam que o prazo é cumprido dentro do prazo legal, e 27% apontam que o prazo é cumprido quase sempre dentro do prazo legal.

Indagados, na quinta questão, se conhecem os objetivos da Ouvidoria, todos os gestores responderam afirmativamente.

A sexta pergunta tem por objeto verificar se o entrevistado considera que a existência da Ouvidoria causa impacto na Avaliação das Instituições de Ensino Superior. Todos os entrevistados responderam que sim. Com a edição da Portaria Ministerial/MEC nº 1.264/2008, a implantação de Ouvidoria é referencial mínimo de qualidade das Instituições de Ensino Superior.

A sétima questão indaga se o entrevistado entende que a Ouvidoria pode aumentar o elo de comunicação da Instituição com a comunidade, tal como previsto no PDI, requerendo também a justificativa para a resposta. A totalidade dos gestores entende que sim, a Ouvidoria pode aumentar o elo de comunicação, justificando que:

- “a Ouvidoria é a porta de entrada para que as pessoas se manifestem junto à Administração da UTFPR. A comunicação se dá pelos mecanismos formais e informais. Por dever de ofício, a Ouvidoria deve prover respostas (positivas ou negativas) para todas as demandas apresentadas”;
- “muitas pessoas não conhecem ou não sabem o que a Ouvidoria faz. Mais divulgação das ações desenvolvidas pela Ouvidoria ajudariam na integração da comunidade interna e dessa com a comunidade externa”;
- “é um caminho para assegurar a transparência e o cumprimento dos princípios constitucionais e administrativos na gestão pública”;
- “instância independente que tem olhar externo aos fatos”;
- “a comunidade vê na Ouvidoria um elo de comunicação independente que pode contribuir na solução de eventual falha da administração”;
- “o processo de avaliação imposto às IES pelo INEP/MEC produziu uma valorização das Ouvidorias, algo ainda incipiente antes da instrumentalização legal. A Ouvidoria é, indiscutivelmente, uma ferramenta importante, mas, ainda subutilizada. Sendo funcional, a mesma é um importante elo de comunicação da instituição com a comunidade”;
- “a comunidade vê o papel da Ouvidoria como o interlocutor de suas dúvidas/sugestões com o responsável pelas ações dos setores envolvidos nestes questionamentos. Portanto a Ouvidoria torna-se indispensável na comunicação entre os interessados e a Instituição.”;
- “a Ouvidoria é um instrumento oficial de comunicação com os clientes/usuários que não tem apenas um caráter informativo, mas garante um direito de resposta ou de encaminhamento de demandas”;
- “as demandas entrantes pela Ouvidoria, em geral, demonstram que a comunidade faz uso desta ferramenta/canal como mais uma opção para ter suas demandas solucionadas”.

Observa-se, das respostas, que a Ouvidoria alarga o elo de comunicação da Instituição com a comunidade.

A oitava questão perscruta se a Ouvidoria possibilita a participação democrática do cidadão na gestão pública da UTFPR. 73% dos gestores entendem que sim, enquanto 27% entendem que não. A participação democrática implica na

“partilha de poder e reconhecimento do direito de interferir permanentemente nas decisões políticas” (MORONI, 2006, p. 4-5).

Na nona questão, indaga-se se a mediação é utilizada no dia a dia da Ouvidoria da UTFPR, na composição dos conflitos. Para os gestores, 91% consideram que sim, e 9% entendem que não. A mediação prima pela cultura do diálogo (VOLPI *et al.*, 2011, p.98), evitando que as partes envolvidas tenham de recorrer ao Judiciário para solução da controvérsia.

A décima questão indaga se a utilização de software específico para a Ouvidoria da UTFPR é considerada relevante, com vistas a agilizar o atendimento e integrá-la às Ouvidorias dos demais câmpus e à Ouvidoria-Geral. Todos responderam que é relevante. Um *software* poderia otimizar o trabalho das Ouvidorias.

A décima primeira questão divide-se em duas partes: pergunta e justificativa. O objeto da pergunta é se quando a Ouvidoria recomenda a abertura de sindicância e/ou processo administrativo disciplinar, a recomendação é acatada. Para 91% é acatada, enquanto para 1% não é. As justificativas das respostas são:

- “respondi que sim, por acreditar que o Administrador Público não possa se omitir diante de situações não conformes. Todavia, não tenho conhecimento se isto ocorre em todos os casos que a Ouvidoria detecta”;
- “como as questões sempre são discutidas com os setores envolvidos, as aberturas necessárias são realizadas”;
- “se a ocorrência for motivo de PAD, sempre é acatada”;
- “de modo geral é atendida a recomendação”;
- “não sei informar se a administração acata ou não”;
- “não entendo como papel da Ouvidoria propor abertura de sindicância e/ou PAD. A ideia de propor transcende o encaminhamento, que é o papel da Ouvidoria”;
- “em geral pode ser acatada, porém não é uma decisão apenas da Ouvidoria. Cabe também ao dirigente, após consulta jurídica à Procuradoria Jurídica ou à Diretoria de Gestão de Pessoas informar-se quanto à real necessidade de abertura de tais processos”;

- “quando este tipo de recomendação acontece, via de regra, é porque há a necessidade de apurar indícios constatados”.

Nota-se, nas respostas, que alguns gestores tem o conceito de que a recomendação de abertura de sindicância e/ou processo administrativo disciplinar não compete às Ouvidorias. Necessário, pois, volver o olhar para o Regulamento das Ouvidorias da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (Deliberação COUNI nº 16/2006), para vislumbrar tal competência, atribuída especialmente no art. 4º, III (Ouvidoria-Geral) e no art. 5º, III (Ouvidorias dos câmpus).

A décima segunda questão pergunta se são realizados estudos quanto aos assuntos de manifestações mais frequentes, com vistas a evitar a sua repetição. 36% responderam que sim, e 64% responderam negativamente. LYRA (2011, p. 157-163) leciona que a Ouvidoria pública tem, dentre suas atribuições, a de induzir mudanças na gestão pública. Destarte, os gestores públicos devem perceber as manifestações dirigidas à Ouvidoria como matéria-prima para o aperfeiçoamento da gestão.

A décima terceira questão é dissertativa e investiga quais as principais dificuldades enfrentadas pela área de gestão, segundo as manifestações advindas da Ouvidoria. Alguns entrevistados responderam que:

- “as demandas apresentadas envolvem, principalmente, dúvidas quanto ao funcionamento de alguns setores institucionais, bem como aspectos que se encontram presentes nos regulamentos. As dúvidas apresentadas foram sempre esclarecidas. Não houve necessidade de intermediação posterior da Ouvidoria”;
- “acredito que cada pessoa que procure a Ouvidoria julga que seu problema é mais importante do que os dos outros e que a sua opinião/atitude é que está correta. As principais dificuldades são relativas ao pouco tempo para lidar com todas as demandas do setor, a dificuldade de fazer com que a pessoa entenda quando está enganada e que essa entenda as ações legais que podem/devem ser realizadas”;
- “a Ouvidoria é utilizada para obtenção de informações e esclarecimentos de assuntos do cotidiano ou para críticas de candidatos reprovados em concurso público. Há e-mails específicos para isso, mas o usuário não os utiliza

adequadamente. Acredito que a maioria dos usuários da Ouvidoria não sabe para que serve uma Ouvidoria”;

- “falta de conhecimentos da área jurídica no setor. Porém a Procuradoria apoia sempre”;
- “os questionamentos vindos via Ouvidoria dizem respeito a questionamentos das funcionalidades de sistemas e serviços disponibilizados à comunidade ou de informações não especificadas pela área que demandou o desenvolvimento do sistema”;
- “na verdade, a maior dificuldade, quando existe um volume mais significativo de solicitações, é tempo dos autores envolvidos para produzir as respostas”;
- “a necessidade de redirecionamento de questões relacionadas diretamente aos Câmpus”;
- “fazer com que a informação correta chegue de forma adequada e em tempo às pessoas/comunidade”.

Embora na décima segunda questão a maioria dos entrevistados afirme que não são realizados estudos quanto aos assuntos de manifestações mais frequentes, as dificuldades elencadas na décima terceira questão permitem inferir pontos que necessitam de melhoria da gestão: dúvidas quanto ao funcionamento de alguns setores, dúvidas de regulamentos, pouco tempo para lidar com as demandas do setor, críticas de candidatos reprovados em concurso público, falta de conhecimento jurídico do setor, dúvidas quanto a funcionalidades de sistemas e serviços disponibilizados à comunidade, tempo para os setores envolvidos responderem às manifestações, necessidade de redirecionamento de questões relacionadas diretamente aos câmpus, fazer com que a informação correta chegue de forma adequada e em tempo às pessoas/comunidade.

Acerca da observância de avanço na Ouvidoria, durante o tempo em que o entrevistado está investido na condição de gestor, 73% responderam que sim, observaram avanços, enquanto 27% responderam que não observaram avanços. Dentre os avanços observados, foram citados:

- “nos últimos quatro anos, houve várias consultas à esta Pró-Reitoria. Isto mostra uma atuação constante deste Setor. Por outro lado, deveria haver um

filtro nas demandas encaminhadas, pois houve algumas consultas descabidas, quer poderiam ter sido paradas na sua origem”;

- “acredito que ocorrem mais conversas entre a Ouvidoria e o setor que responderá as demandas”;
- “maior clareza de que a Ouvidoria não é inimiga da gestão. Que a Ouvidoria fica cavocando problemas para a gestão”;
- “agilidade nos retornos ao cidadão”;
- “a nível nacional as Ouvidorias ganharam espaço na mídia e em consequência a procura aumentou”;
- “vê-se uma Ouvidoria mais estruturada e envolvida com a comunidade”;
- “houve amadurecimento dos ouvidores e da relação entre eles e os dirigentes. Os próprios dirigentes tinham uma certa rejeição no início da implantação”;
- “a dinâmica, a visibilidade, a contribuição para uma gestão mais eficiente e eficaz, a velocidade com que os assuntos são levados à diante”.

Os avanços percebidos ratificam a consolidação da Ouvidoria no âmbito da universidade. Ressalte-se que, embora aduzido por um dos gestores que algumas das manifestações deveriam ter sido paradas na sua origem, tal fato jamais poderia ocorrer, haja vista a função da Ouvidoria de promotora da democracia (LYRA, 2011, p. 163). Sabido é que o art. 13 do Regulamento das Ouvidorias (UTFPR, 2006) assegura aos usuários o exame de suas reivindicações e a resposta aos seus pleitos, “dentro de uma condição de respeito, observados os princípios constitucionalmente assegurados.” (art. 13, II, do Regulamento).

A décima quinta questão indaga se o gestor entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no comportamento dos gestores, servidores e alunos da UTFPR, e em caso negativo, pede-se justificativa. Para 82% dos gestores, a Ouvidoria é geradora de mudanças positivas, enquanto para 18% a Ouvidoria não gera tais mudanças. Como justificativa da ausência de mudanças, tem-se que:

- “não tenho percebido nenhuma alteração de comportamento em face da existência da Ouvidoria”;
- “a maioria absoluta de solicitações são pedidos de informação. A Ouvidoria é subutilizada”.

Um gestor justificou a mudança positiva: “maior compreensão e sensibilidade quanto a outros pontos de vista”.

A respeito de tais justificativas, convém trazer à tona novamente a doutrina de LYRA (2011, p. 162): uma das funções da Ouvidoria é viabilizar o acesso à administração, cabendo à Ouvidoria orientar os cidadãos quanto a seus direitos, representá-los nos processos de seu interesse, e fornecer-lhes informações. Assim, o fornecimento de informações é apenas uma das atribuições da Ouvidoria, não esgotando as demais.

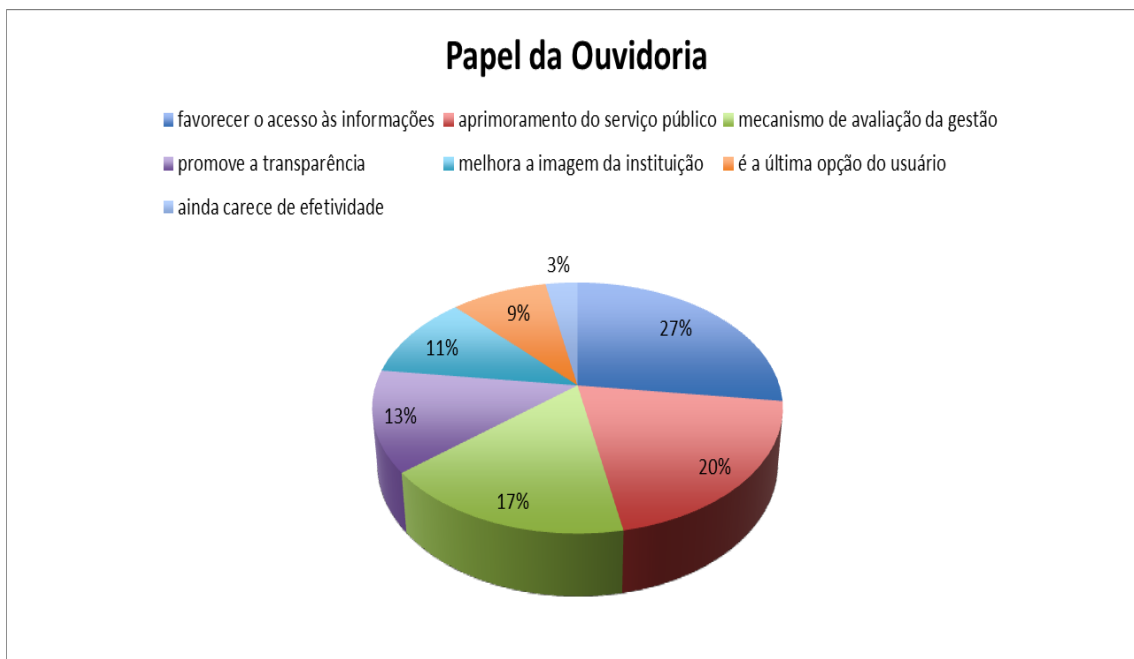
A décima sexta pergunta tem por objeto saber se o gestor entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no serviço prestado pela UTFPR. A totalidade respondeu afirmativamente, e houve uma justificativa: “os problemas que se repetem em suas análises críticas, servem para melhoria dos processos”. A Ouvidoria cumpre seu papel quando induz mudanças na gestão pública.

A décima sétima questão objetiva compreender se o gestor entende que os relatórios da Ouvidoria são utilizados como mecanismo de avaliação da gestão. Para 55%, a resposta é positiva, enquanto para 45% é negativa. Conforme mencionado, os dados da Ouvidoria podem servir de instrumento de avaliação: se as manifestações versam sobre a qualidade dos serviços prestados pela instituição, significa que em algum ponto a gestão precisa ser aprimorada. Nesse sentido, a Ouvidoria pode qualificar o serviço público.

Na questão décima oitava, a pergunta é se a Ouvidoria é um instrumento de aprimoramento do serviço público prestado na UTFPR. Para 91% do entrevistados, a Ouvidoria é instrumento de aprimoramento do serviço público na UTFPR, enquanto para 9% não é.

Na questão décima nona, pede-se aos entrevistados que assinalem, por ordem de importância, o papel que a Ouvidoria da UTFPR representa. Conforme consta na figura 8, a maioria entende que o papel primordial é favorecer o acesso do usuário às informações, seguido por: é um mecanismo de aprimoramento do serviço público; é um mecanismo de avaliação da gestão; promove a transparência; melhora a imagem da instituição perante a comunidade; é a última opção do usuário que já buscou outras formas de solução de conflitos; existe por força de determinação legal, mas ainda carece de efetividade.

Figura 8 – Papel da Ouvidoria na UTFPR, na ótica dos gestores



Fonte: Autoria própria.

Comparando as Figuras 7 e 8, que denotam o papel da ouvidoria na ótica de ouvidores, ex-ouvidores e gestores, observa-se a coincidência do entendimento do papel primordial de favorecer o acesso do usuário às informações. O acesso à informação, reconhecidamente necessário à democracia, viabiliza a participação dos cidadãos na gestão pública universitária. Assim, o entendimento da ouvidoria como instrumento que favorece tal acesso permite inferir a consolidação da mesma e a correta percepção de sua função primordial. Os demais papéis são percebidos de forma diversa pelos grupos pesquisados.

4.4 ARTEFATOS FÍSICOS

As informações constantes do portal das Ouvidorias no sítio eletrônico da UTFPR e do leiaute do formulário para manifestações foram objeto de análise.

4.4.1 Informações constantes do portal das Ouvidorias

No *sítio* eletrônico da UTFPR não há um *link* específico indicando a Ouvidoria. Para localizá-la, o usuário precisa acessar “contato”, “Ouvidoria”. Ou então, utilizar o sistema de busca do *sítio* eletrônico para encontrá-la.

A figura 9 demonstra a página inicial do *sítio* eletrônico da UTFPR.

Figura 9 – Contato com a Ouvidoria

The image shows the homepage of the Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). At the top, there is a navigation bar with the university's logo and name, a search bar, and a menu with options like 'ALUNOS', 'FUTUROS ALUNOS', 'EX-ALUNOS', 'SERVIDORES', and 'COMUNIDADE'. Below this, there are banners for 'CURSO TÉCNICO PÓS-MÉDIO A DISTÂNCIA' and 'PROCESSO SELETIVO 2º SEMESTRE 2012'. A central banner features the UTFPR logo and the slogan 'Construir conhecimento é nosso ofício há mais de um século.' On the left, a vertical menu lists various university services, with 'CONTATO' highlighted by a red circle. The right side of the page contains several news items, including announcements about Sisu, E-Tec Brasil, and a meeting with MEC. At the bottom, contact information for the reitoria is provided.

UTFPR
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

Acesso à Informação **BRASIL**

WEBMAIL | Buscar no Site | buscar

Nesta Seção

ALUNOS | FUTUROS ALUNOS | EX-ALUNOS | SERVIDORES | COMUNIDADE

REITORIA | APUCARANA | CAMPO MOURÃO | CORNÉLIO PROCÓPIO | CURITIBA | DOIS VIZINHOS
FRANCISCO BELTRÃO | GUARAPUAVA | LONDRINA | MEDIANEIRA | PATO BRANCO | PONTA GROSSA | TOLEDO

UTFPR em ordem alfabética

CURSO TÉCNICO PÓS-MÉDIO A DISTÂNCIA

PROCESSO SELETIVO 2º SEMESTRE 2012

Câmpus Guarapuava
Edital de convocação para a 5ª chamada
14/08/2012

Demais câmpus
Próximas chamadas após
21/08/2012

AUMENTO SALARIAL E CARREIRA
CONFIRA A PROPOSTA DO GOVERNO PARA OS PROFESSORES DAS UNIVERSIDADES E DOS INSTITUTOS FEDERAIS ENVIADA AO CONGRESSO

Pró-Reitorias
Assessorias e Diretorias

A INSTITUIÇÃO
ESTRUTURA UNIVERSITÁRIA
SISTEMA DE BIBLIOTECAS E PRODUÇÃO ACADÊMICA
CONCURSOS PÚBLICOS E PROCESSOS SELETIVOS
CURSOS
ESTÁGIOS E EMPREGOS
EVENTOS
LICITAÇÕES
NOTÍCIAS
GUIA DE FONTES
ESTUDE NA UTFPR
PESQUISA
REUNI
COMISSÕES
CONTATO

sisu Câmpus Guarapuava
Divulgado edital de convocação para a 5ª e última chamada do Sisu para este Câmpus

e-Tec Brasil
Prorrogadas as inscrições para os cursos técnicos subsequentes a distância

Novo mandato
Carlos Eduardo Cantarelli é reconduzido ao cargo de reitor pelo ministro Mercadante

Reunião com MEC
Reitores se encontram com ministro para debater proposta para docentes e cobrar negociação com técnicos-administrativos

Estudantes da UTFPR são selecionados para o programa Jovens Talentos para a Ciência

Congresso Brasileiro de Planejamento Energético continua até dia 15

Servidores técnico-administrativos apresentam contraproposta ao Ministério do Planejamento

Reitoria negocia pauta local dos técnicos-administrativos

Inscrições para o Prêmio Destaque na Iniciação Científica e Tecnológica podem ser feitas até dia 20

Professora da UTFPR lança portal de educação ambiental

Acesso à Informação **CPA**

REITORIA Av. Sete de Setembro, 3165 - Rebouças CEP 80230-901 - Curitiba - PR - Brasil
Telefone Geral +55 (41) 3310-4545

Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2012).


Figura 10 – Contato com a Ouvidoria

The image shows a screenshot of the UTFPR website's contact page. The header includes the UTFPR logo and navigation tabs for 'ALUNOS', 'FUTUROS ALUNOS', 'EX-ALUNOS', 'SERVIDORES', and 'COMUNIDADE'. A search bar and a 'WEBMAIL' link are also present. The main content area is titled 'Contato' and lists the general phone number: 'Telefone Geral Reitoria +55 [41] 3310-4545'. Below this, there is a list of links: 'Ouvidoria' (circled in red), 'Ramais', and 'Fale com o Reitor'. The left sidebar contains a menu with various university services, with 'CONTATO' selected. At the bottom, there is contact information for the Reitoria and a footer with technical details.

Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2012).

Localizada a Ouvidoria no *sítio* eletrônico, o usuário dispõe de uma breve noção sobre o instituto Ouvidoria, bem como do contato da Ouvidoria-Geral e dos Câmpus. Há ainda *links* para: “Informações de como estudar da UTFPR, cursos, lista de espera, chamadas, etc” e “Informações sobre concursos públicos”. Tais *links* direcionam o usuário para as respectivas informações, conforme figura 11.

Figura 11 – Informações sobre a Ouvidoria


 UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

WEBMAIL |

Nesta Seção

ALUNOS | FUTUROS ALUNOS | EX-ALUNOS | SERVIDORES | COMUNIDADE

TODOS OS CAMPUS | UTFPR em ordem alfabética

A INSTITUIÇÃO

ESTRUTURA UNIVERSITÁRIA

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E PRODUÇÃO ACADÊMICA

CONCURSOS PÚBLICOS E PROCESSOS SELETIVOS

CURSOS

ESTÁGIOS E EMPREGOS

EVENTOS

LICITAÇÕES

NOTÍCIAS

GUIA DE FONTES

ESTUDE NA UTFPR

PESQUISA

REUNI

COMISSÕES

CONTATO


Ouvidoria

Ramais

Fale com o Reitor

Pró-Reitorias

Assessorias e Diretorias




Página Inicial » Contato » Ouvidoria

Ouvidoria-Geral da UTFPR

A Ouvidoria da UTFPR é composta da Ouvidoria dos Câmpus e Ouvidoria-Geral.

No sentido de agilizar o atendimento, cada Câmpus (Cidade) possui sua ouvidoria que é a **Primeira Instância** para consulta de assuntos relativos a seu respectivo Câmpus

Não se conseguindo resposta satisfatória ou se tratando de assunto inter-câmpus a ouvidoria do seu Câmpus envia diretamente à Ouvidoria-Geral a consulta feita.

**AS QUEIXAS SERÃO ANALISADAS SOMENTE MEDIANTE IDENTIFICAÇÃO:
NÃO SÃO ACEITAS DENÚNCIAS ANÔNIMAS.**

As queixas podem ser feitas por e-mail ou pessoalmente, mas nelas obrigatoriamente deverão constar:

- 1) **Nome Completo** de quem faz a queixa.
- 2) Forma de **contato** (telefone ou e-mail ou endereço, etc)
- 3) **Classe** a que pertence (se é servidor técnico-administrativo, professor, aluno, de empresa terceirizada ou de outra empresa)
 - a) No caso de servidor (técnico-administrativo ou professor): lotação, ramal, número do Siape e Câmpus.
 - b) No caso de aluno: turma, período, código.
 - c) No caso de empresa terceirizada: nome da empresa terceirizada, local de trabalho na UTFPR, CPF e RG.
 - d) No caso de pessoa externa à UTFPR: nome, endereço, local de trabalho, serviço solicitado à UTFPR, CPF e RG.
- 4) A Pessoa que fizer a queixa deve estabelecer se sua "queixa" constitui: reclamação, queixa ou crítica; sugestão; elogio; denúncia identificada.


Se houver algum receio em que seu nome apareça no processo o isso pode ser determinado indicando expressamente que quer manter-se anônimo. Então, as providências cabíveis serão tomadas para que seu nome não apareça no processo externo, sendo protocolado como "anônimo".







[Informações de como estudar da UTFPR, Cursos, Lista de Espera, Chamadas, etc.](#)

[Informações sobre CONCURSOS PÚBLICOS](#)

[Ouvidorias dos Câmpus da UTFPR](#) (escrevendo diretamente a eles você agilizará seu atendimento).

[Ouvidoria-Geral da UTFPR](#)


CASO SUA QUEIXA SEJA DE UM CÂMPUS ESPECÍFICO, POR GENTILEZA, ESCREVA DIRETAMENTE PARA ELE ATRAVÉS DE UM DOS LINKS ABAIXO, ISSO AGILIZARÁ SEU ATENDIMENTO.

 Ouvidoria Câmpus APUCARANA Ouvidora: Marcélia de Fátima Guimarães	 Ouvidoria Câmpus CAMPO MOURÃO Ouvidor: Reginaldo Franklin Livon	 Ouvidoria Câmpus CORNÉLIO PROCÓPIO Ouvidor: Jair de Oliveira	 Ouvidoria Câmpus CURITIBA Ouvidora: Sonia Maria Hey Sauki
 Ouvidoria Câmpus DOIS VIZINHOS Ouvidora: Danieli Ghedin	 Ouvidoria Câmpus FRANCISCO BELTRÃO Ouvidora: Cleide Zimovski	 Ouvidoria Câmpus GUARAPUAVA Ouvidora: Susimara de Oliveira	 Ouvidoria Câmpus LONDRINA Ouvidora: Adriana Aguilera Gonçalves
 Ouvidoria Câmpus MEDIANEIRA Ouvidor: Paulo Cesar Tonin	 Ouvidoria Câmpus PATO BRANCO Ouvidora: Samoara Viacelli da Luz	 Ouvidoria Câmpus PONTA GROSSA Ouvidor: Albari José Vicente	 Ouvidoria Câmpus TOLEDO Ouvidora: Fabiana Aparecida Pansera

Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2012).

Para contatar a Ouvidoria, o usuário poderá selecionar o câmpus correspondente. Conforme se depreende na figura 12, a página que trata das manifestações contém informações sobre a necessidade de identificação (assegurando-se o sigilo do usuário, se este assim desejar), a forma como podem ser ofertadas as manifestações (presencialmente ou por *e-mail*), e ainda: forma de contato, classe, tipo de manifestação (assunto).

Figura 12 – Contato com a Ouvidoria

UFPB
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

Acesso à Informação **BRASIL**

WEBMAIL | Buscar no Site | buscar

Nesta Seção

ALUNOS FUTUROS ALUNOS EX-ALUNOS SERVIDORES COMUNIDADE

OUTROS CAMPUS | UFPB em ordem alfabética

CURITIBA

O CÂMPUS
ESTRUTURA DO CÂMPUS
BIBLIOTECA E PRODUÇÃO ACADÊMICA
CONCURSOS PÚBLICOS E PROCESSOS SELETIVOS
CURSOS
ESTÁGIOS E EMPREGOS
EVENTOS/CULTURA
LICITAÇÕES
NOTÍCIAS
ESTUDE NA UFPB
PESQUISA
REUNI
COMISSÕES
CONTATO/RAMAIS
Ouvidoria
Ramais - CT
Fale com o Diretor

Página Inicial » curitiba » Contato/Ramais » Ouvidoria

Contato

Entre em contato com a ouvidoria do Campus

ATENÇÃO

As queixas serão aceitas somente mediante identificação; não são aceitas denúncias anônimas.
As queixas podem ser feitas por e-mail ou pessoalmente, mas nelas obrigatoriamente deverão constar:

- 1) Nome de quem faz a queixa.
- 2) Forma de contato (telefone ou e-mail ou endereço, etc)
- 3) Classe a que pertence (se é servidor técnico-administrativo, professor, aluno, de empresa terceirizada ou de outra empresa)
 - a) No caso de servidor (técnico-administrativo ou professor): lotação, ramal e número do Siape.
 - b) No caso de aluno: turma, período, código.
 - c) No caso de empresa terceirizada: nome da empresa terceirizada, local de trabalho na UFPB, CPF e RG.
 - d) No caso de pessoa externa à UFPB: nome, endereço, local de trabalho, serviço solicitado à UFPB, CPF e RG.
- 4) A Pessoa que fizer a queixa deve estabelecer se sua "queixa" constitui: reclamação, queixa ou crítica; sugestões; elogios; denúncias identificadas.

Se houver algum receio em que seu nome apareça no processo o isso pode ser determinado indicando expressamente que quer manter-se anônimo. Então, as providências cabíveis serão tomadas para que seu nome não apareça no processo externo, sendo protocolado como "anônimo".

Nome ■
Informe o seu nome completo

Manter-se Anônimo
Caso você não queira que seu nome apareça no processo

Classe ■
Informe a sua classificação quanto à UFPB
 Sou Aluno
 Sou Servidor (Técnico Administrativo ou Professor)
 Sou Trabalhador de Empresa Terceirizada
 Sou Pessoa Externa à UFPB

E-mail ■
Informe o seu endereço de e-mail

Assunto ■
Informe o assunto do Contato
 Reclamação
 Crítica
 Sugestão
 Elogio

Mensagem ■

CAMPUS CURITIBA - SEDE CENTRAL - Av. Sete de Setembro, 3165 - Rebouças CEP 80230-901 - Curitiba - PR - Brasil
Telefone Geral +55 (41) 3310-4545

CAMPUS CURITIBA - SEDE ECOVILLE - Rua Deputado Heitor Alencar Furtado, 4900 - Ecoville CEP 81280-340 - Curitiba - PR - Brasil
Telefone Geral +55 (41) 3373-0832 / +55 (41) 3373-0623

Impulsionado pelo Plone XHTML Válido CSS Válido Seção 508 WCAG

Fonte: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2012).

Comparando o sítio eletrônico da UTFPR com os sítios das Universidades federais integrantes do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), constatou-se que das 26 Ouvidorias de instituições federais de ensino superior, apenas 9 não possuem *link* ou indicação na página principal da universidade, inclusive a UTFPR:

Quadro 4 – Existência de link ou indicação de Ouvidoria na página web de universidades brasileiras

Instituição	Link ou indicação na página principal da universidade	Endereço web
Universidade Federal do Espírito Santo – UFES	Sim	http://portal.ufes.br/
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC	Não	http://ufsc.br/
Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF	Sim	http://www.ufjf.br/portal/
Universidade Federal da Paraíba – UFPB	Não	http://www.ufpb.br/
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN	Não	http://www.sistemas.ufrn.br/portalufrn/PT/
Universidade Federal do Mato Grosso – UFMT	Não	http://www.ufmt.br/ufmt/site/
Universidade Federal do Ceará – UFC	Sim	http://www.ufc.br/portal/
Universidade Federal de Goiás – UFG	Sim	http://www.ufg.br/page.php
Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE	Sim	http://www.ufrpe.br/
Hospital Universitário Clementino Fraga Filho – HUCFF (UFRJ)	Sim	http://www.hucff.ufrj.br/
Hospital das Clínicas da UFPE	Sim	http://www.ufpe.br/hc/
Hospital Universitário Antônio Pedro – HUAP (UFF)	Não	http://rede.huap.uff.br/huap/
Universidade Federal do Pará – UFPA	Sim	http://www.portal.ufpa.br/
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ	Sim	http://www.ufrj.br/
Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFRSA	Não	http://www2.ufersa.edu.br/portal/
Universidade Federal do Paraná - UFPR	Sim	http://www.ufpr.br/portalufpr/
Universidade Federal do Piauí – UFPI	Sim	http://www.ufpi.br/
Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR	Não	http://www.utfpr.edu.br/
Universidade Federal de Viçosa – UFV	Sim	http://www.ufv.br/
Universidade Federal de Sergipe – UFS	Sim	http://www.ufs.br/
Instituto Federal de Santa	Não	http://www.ifsc.edu.br/

Catarina – IFSC		
Universidade Federal de São João Del Rei – UFSJ	Sim	http://www.ufsj.edu.br/
Universidade Federal do Amazonas – UFAM	Sim	http://portal.ufam.edu.br/
Universidade Federal de Roraima – UFRR	Sim	http://ufrr.br/
Universidade Federal de Santa Maria – UFSM	Não	http://www.ufsm.br/
Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP	Sim	http://www.unifesp.br/index.php

Fonte: Autoria própria.

A existência de *link* ou indicação da Ouvidoria na página principal da universidade favorece o acesso do usuário ao serviço, denotando o compromisso institucional com a Ouvidoria. Ressalte-se que o acesso à informação é direito humano fundamental necessário à democracia. Sugere-se, pois, que na página inicial do sítio eletrônico da UTFPR seja inserido *link* da Ouvidoria.

4.4.2 Leiaute do formulário para manifestações

No que diz respeito ao leiaute do formulário de manifestações, a linguagem é clara. Embora seja utilizada a terminologia “queixa”, em vez de manifestação, compreende-se que popularmente é mais compreensível do que o termo técnico, possibilitando o maior acesso do usuário.

Interessante seria apontar brevemente, no início do formulário, a razão de ser da Ouvidoria, sua competência, e o significado de cada manifestação, de modo a elidir a busca por informações de assuntos diversos aos do âmbito da Ouvidoria.

Observando o formulário de manifestações à luz do Regulamento das Ouvidorias, percebe-se que o formulário elenca os assuntos: “reclamação”, “crítica”, “sugestão”, “elogio”, enquanto o Regulamento prevê: “reclamações, queixas ou críticas”, “sugestões”, “elogios”, “denúncias identificadas”. Tendo em vista a necessária consonância entre a norma aplicável e o serviço prestado, seria relevante acrescentar o item “denúncias identificadas”, ou então, rever o Regulamento, de modo a adequá-lo ao formulário eletrônico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo serão apresentadas as conclusões, recomendações e sugestões de estudos futuros.

5.1 CONCLUSÕES

O objetivo geral do trabalho foi examinar a Ouvidoria da UTFPR como um instrumento de participação popular na gestão administrativa.

A pesquisa revelou que a procura pelos serviços da Ouvidoria da UTFPR é crescente, inobstantes as dificuldades enfrentadas pelos ouvidores no desempenho de seu mister – espaço físico, impossibilidade de dedicação exclusiva à atividade, dentre outras.

Quanto ao objetivo específico de levantar o panorama do estado da arte da Ouvidoria pública no Brasil, o mesmo foi atingido, através de levantamento bibliográfico.

Quanto ao objetivo específico de analisar a autonomia da Ouvidoria da UTFPR, o mesmo foi alcançado. Necessário apontar que, conforme consta no Regulamento da Ouvidoria da UTFPR, os ouvidores são designados pelo Reitor (no que tange ao Ouvidor-Geral) e pelos diretores-gerais (em se tratando dos ouvidores dos câmpus). Tal designação, feita pelo dirigente máximo da instituição, denota a fraca autonomia do Ouvidor, vez que inviabiliza a liberdade de fiscalização, haja vista a possibilidade de demissão *ad nutum*. O Ouvidor deve ser escolhido por colegiado independente, com atribuição de mandato certo. A ausência de autonomia financeira e administrativa corrobora esse estado de fraqueza (LYRA, 2011, p. 152-155).

O objetivo específico de identificar como a Ouvidoria da UTFPR soluciona as manifestações também foi atingido plenamente. A Ouvidoria possui um fluxograma de tratamento das demandas, e emite Relatórios anuais.

O objetivo específico de examinar se a Ouvidoria da UTFPR, na condição de interlocutora entre os cidadãos e a Administração, contribui para a melhoria da gestão da universidade, também foi realizado. A pesquisa demonstrou que, tanto no

ponto de vista dos ouvidores e ex-ouvidores, quanto dos gestores, a Ouvidoria corrobora para o aprimoramento da gestão, gerando mudanças positivas no serviço prestado. Necessário aduzir que, quando indagados sobre o papel que a Ouvidoria na UTFPR representa, ambos os grupos foram unânimes em listar como papel primordial “favorecer o acesso do usuário às informações”. A transparência pública implica no acesso do cidadão às informações, e a Ouvidoria é espaço privilegiado para a concretização desse acesso.

Se comparada a outras Ouvidorias (por exemplo, Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo, criada em 1992; Ouvidoria da Universidade Federal do Paraná, criada em 1997; Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, criada em 1999) a Ouvidoria da UTFPR foi criada recentemente, possuindo característica multicâmpus. Tais fatos, por si sós, ensejam maiores desafios: adquirir maior autonomia, disseminar a cultura da informação, firmar-se como instrumento de participação popular na gestão pública, padronizar as informações contidas nos Relatórios de Gestão etc. Entretanto, duas realidades esmaecem esses embates, apontando para a possível superação das dificuldades: a) a clara compreensão, por parte dos Ouvidores pesquisados, de sua missão de defender os interesses do cidadão, fato que denota a consolidação da instituição Ouvidoria; b) a integração entre Ouvidoria-Geral e Ouvidorias dos câmpus, demonstrando a coesão do trabalho realizado.

Os questionários respondidos por ouvidores, ex-ouvidores e gestores permitem concluir que a Ouvidoria pública universitária da UTFPR é um espaço de comunicação do usuário com a Administração, um instrumento de participação popular na gestão administrativa.

5.2 RECOMENDAÇÕES

O usuário precisa conhecer melhor o real papel da Ouvidoria, através de ações que difundam sua missão e compromisso com a sociedade: seminários, panfletos, cartazes, divulgação no sítio eletrônico. De igual forma, deve-se colocar em relevo a atuação da Ouvidoria como instrumento de gestão, de modo que os gestores possam compreender a importância de sua atuação, priorizando as funções nela desempenhadas, atribuindo-lhe autonomia financeira e administrativa,

mobiliário adequado, respostas fornecidas em tempo hábil, estrutura de pessoal de apoio, patrocínio de cursos e atividades de formação. Ademais, se utilizados como mecanismo de avaliação da gestão, os Relatórios de Ouvidoria podem apontar os setores que carecem de maior atenção e investimento, traduzindo-se em importante instrumento de avaliação institucional, tal como previsto no Relatório de Autoavaliação da UTFPR 2011.

A Ouvidoria da UTFPR, como interlocutora entre os cidadãos e a Administração, deve mensurar o nível de satisfação do usuário de seus serviços, de modo a aferir a consonância de sua atuação com os ditames legais. Assim, recomenda-se a implementação de avaliação periódica do usuário/cliente.

A Ouvidoria é vista como porta de acesso do cidadão frente à Administração. Deve, portanto, divulgar seu trabalho e sua missão, de forma ostensiva perante a comunidade em que está inserida. Bem informado, o potencial usuário/cliente terá condições de utilizar o serviço da Ouvidoria como verdadeiro espaço de participação popular. Nos sítios eletrônicos das universidades, a Ouvidoria deve encontrar-se em local de fácil acesso do usuário.

A Ouvidoria não profere decisões, mas pode atuar na resolução de conflitos, inclusive como mediadora entre as partes envolvidas. Assim, deve-se investir em capacitação na área de mediação, de modo a fomentar a solução consensual de conflitos.

A Ouvidoria da UTFPR é um elo de comunicação entre o cidadão e a Administração, devendo tornar-se cenário propício para transformações na gestão administrativa. A Ouvidoria propicia a transparência da Administração, ocasionando a melhoria nos serviços públicos e a ampliação do espaço democrático, viabilizando o controle social, e, destarte, a governança pública na instituição. Sabido é que a governança inspira “a cooperação e participação da sociedade civil na elaboração e execução de políticas públicas” (NASSIF, 2009, p. 50), razão pela qual a Ouvidoria é parte indissociável da mesma.

5.3 SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS

- A frequência de manifestações com assunto diverso dos categorizados, figurado nos relatórios de gestão e de Ouvidorias como “outros” – traduzido em informações diversas das categorizadas, tais como, “transferências, portal da UTFPR, mestrado, e-mails, estágio, assuntos de pessoal e rotinas da Universidade, além de outros que não se encaixavam em nenhuma das categorias elencadas” (UTFPR, 2012) - mereceria um estudo pormenorizado, capaz de quantificar as subcategorias que abarca. Assim, constatada a reiteração, o conteúdo poderia ser tratado de forma mais objetiva, ensejando até a criação de um novo tópico de assunto das manifestações.
- Pesquisar a atuação da Ouvidoria da UTFPR sob o ponto de vista do usuário/cliente do serviço;
- Identificar o nível de conhecimento do usuário interno – servidores e alunos – a respeito da Ouvidoria da UTFPR;
- Verificar como se deu a implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito das Ouvidorias públicas universitárias;
- Comparar o desenho institucional de diversas Ouvidorias universitárias.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Ângela Maria Furtado; TELES, José Sinval. A Importância do Controle Social na Fiscalização dos Gastos Públicos. **Revista Razão Contábil & Finanças**. v. 1, n. 1. Jul/dez 2010.

ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA. Estudio comparativo sobre el impacto Del Ombudsman cómo mecanismo de prevención de la tortura para las personas detenidas por La policía en América Latina. 2000. Disponível em: <http://www.apr.ch/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=172&Itemid=250&lang=pt&limitstart=24> Acesso em: 22 maio 2012.

AZAMBUJA, Darcy. **Teoria Geral do Estado**. 2. ed. São Paulo: Globo, 2008.

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de Direito Constitucional**. 17. Ed. São Paulo: Saraiva, 1996.

BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; HOSSNE, Demétrio. PENTEADO SOBRINHO, Florêncio dos Santos. Ética e Ouvidoria pública. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). **Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e Perspectivas**. Campinas: Ed. UNICAMP., 2011. p. 59-76.

BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. A proteção legal do acesso a informações sobre atividades causadoras de impactos ambientais. **Boletim Científico da ESMPU**, Brasília, ano3, n. 10, p. 73-84 – jan./mar. 2004. Disponível em: <<http://www.prpe.mpf.gov.br/internet/Revista-Eletronica/2007-ano-5/A-protecao-legal-do-acesso-a-informacoes-sobre-atividades-causadoras-de-impactos-ambientais>> Acesso em: 08 maio 2012.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10. São Paulo: Malheiros, 2000.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 2004. 15ª Ed. Malheiros Editores. São Paulo.

BRANDÃO, Mauro Flávio Ferreira Brandão. **Ministério Público e Ouvidorias**. Disponível em: <<http://www.mp.mg.gov.br/portal/public/interno/repositorio/id/20103>> Acesso em: 31 ago. 2012.

BRASIL. **Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009.** Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm > acesso em 13 maio 2012.

BRASIL. **Lei nº 8.490, de 19 De Novembro De 1992.** Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8490.htm Acesso em: 22 maio 2012

BRASIL. **Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000.** Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3507.htm> Acesso em 22 maio 2012.

BRASIL. **Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002.** Transfere para a Corregedoria-Geral da União as competências e as unidades administrativas da Casa Civil da Presidência da República e do Ministério da Justiça que especifica e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4177.htm> Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. **Lei nº 10.683, de 28 de Maio de 2003.** Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.683.htm> Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.204, de 5 de dezembro de 2005.** Altera a Lei no 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios; autoriza a prorrogação de contratos temporários firmados com fundamento no art. 23 da Lei no 10.667, de 14 de maio de 2003; altera o art. 4º da Lei no 8.745, de 9 de dezembro de 1993, e a Lei no 11.182, de 27 de setembro de 2005; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11204.htm#art1> Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. **Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Controladoria-Geral da União, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5683.htm> Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.** Modifica o

regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm Acesso em: 22 maio 2012.

BRASIL. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9784.htm > Acesso em: 12 maio 2012.

BRASIL. Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm > Acesso em 12 mai 2012.

BRASIL. Lei complementar nº 101, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm > Acesso em: 12 maio 2012.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm Acesso em: 29 maio 2012.

BRASIL. Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005. Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5482.htm> Acesso em: 31 maio 2012.

BRASIL. Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm> Acesso

em 04 jun 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.184, de 07 de outubro de 2005.** Dispõe sobre a transformação do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná em Universidade Tecnológica Federal do Paraná e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11184.htm> Acesso em 05 jun 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto Federal nº 7.566, de 23 de setembro de 1909.** Créa nas capitales dos Estados da Escolas de Aprendizes Artífices, para o ensino profissional primario e gratuito. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/decreto_7566_1909.pdf> Acesso em 05 jun 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei n.º 378, de 13 de janeiro de 1937.** Dá nova organização ao Ministério da Educação e Saúde Pública. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/L378.pdf> Acesso em: 05 jun 2012.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Decreto-Lei nº 4.127, de 25 de Fevereiro de 1942.** Estabelece as bases de organização da rede federal de estabelecimentos de ensino industrial. Disponível em: <http://www2.camara.gov.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-4127-25-fevereiro-1942-414123-publicacaooriginal-1-pe.html> Acesso em: 05 jun 2012.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Lei nº 3.552 - de 16 de fevereiro de 1959.** Dispõe sôbre nova organização escolar e administrativa dos estabelecimentos de ensino industrial do Ministério da Educação e Cultura, e dá outras providências. Disponível em: <http://www2.camara.gov.br/legin/fed/lei/1950-1959/lei-3552-16-fevereiro-1959-354292-norma-pl.html> Acesso em: 05 jun 2012.

BRASIL. **Lei nº 6.545, de 30 de junho de 1978.** Dispõe sobre a transformação das Escolas Técnicas Federais de Minas Gerais, do Paraná e Celso Suckow da Fonseca em Centros Federais de Educação Tecnológica e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6545.htm> Acesso em: 05 jun 2012.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm> Acesso em 02 dez 2012.

BRASIL. **Acesso à informação no Brasil.** 2012. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/transparencia-ativa.asp>> Acesso em 31 maio 2012.

BRASIL. **Constituição de República Federativa do Brasil**, 05.10.1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>

Acesso em: 04 maio 2012.

BRASIL. **Decreto nº 5.301, de 09.12.2004.** Regulamenta o disposto na Medida Provisória no 228, de 9 de dezembro de 2004, que dispõe sobre a ressalva prevista na parte final do disposto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5301.htm Acesso em: 04 maio 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.111, de 05.05.2005.** Regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do caput do art. 5º da Constituição Federal e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11111.htm Acesso em: 04 maio 2012

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18.11.2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm#art46 Acesso em: 04 maio 2012.

BRASIL. **Medida Provisória nº 228, de 09.12.2004.** Regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Mpv/228.htm Acesso em: 04 maio 2012

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Ministerial nº 1.264/2008.** Disponível em <<http://meclegis.mec.gov.br/documento/view/id/22> > Acesso em 04 jun 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES:** instrumento de avaliação institucional externa. 2010. Disponível em <http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avalicao_institucional_externa_recredenciamento.pdf > Acesso em: 04 jun 2012.

BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.** 1995. Brasília, DF: Imprensa Oficial, set. 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/recipient3.asp?cat=97> > Acesso em: 11 maio 2012.

BREDER, Jane Carvalho. **Controle Social – Um modelo em construção: contribuições do Tribunal de Contas da União.** 2008. 22 f. Monografia – Tribunal de Contas da União, 2008. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2054156.PDF> >. Acesso em: 20 jun. 2012.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma gerencial de 1995** – documents and works on the Brazilian public management reform. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/rgp.asp> > Acesso em: 11 maio 2012.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **A Reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília, DF: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997. Cadernos MARE de reforma do Estado. Caderno 1.

BRITTO, Carlos Ayres. Distinção entre controle social do poder e participação popular. **Revista de Direito Administrativo**. Brasília, n. 189, p. 115-122, 1992.

CAMINHA, Marco Aurélio. O Ministério Público e a Defesa dos Direitos do cidadão. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania**. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 123-140.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito Cardoso. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania**. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 195-224.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito Cardoso. Ouvidoria pública e democracia. In: LYRA, Rubens Pinto. CARDOSO, Antonio Semeraro Rito Cardoso (orgs). **Modalidades de Ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea**. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2012. p. 83-100.

CENTRO LATINO AMERICANO DE ADMINISTRAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO. **Uma Nova Gestão Pública para a América Latina**. 1998. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/CLAD/ngppor.pdf> > acesso em 11 maio 2012.

CONSTENLA, Carlos R. Del ombudsman escandinavo al defensor del pueblo latinoamericano. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania**. 2011. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 37-55.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). **Controle Social: Transparência como Instrumento de Controle Social**. 2012. <http://www.portaldatransparencia.gov.br/controlSocial/TransparenciaInstrumentoControlo.asp> Acesso em 11 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). **Ouvidoria-Geral da União. Orientações para implantação de uma unidade de Ouvidoria**. 5. Ed. Brasília. 2012. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Destaques/20120227->

cartilha.asp> Acesso em: 22 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). Ouvidoria-Geral da União. **Relatório de atividades exercício 2011**. Brasília: 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/RelatAtividadesOuvidoria/> > Acesso em: 22 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). Ouvidoria-Geral da União. **Orientações da Ouvidoria Geral da União para as classificações das manifestações**. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Destaques/arquivos/Orientacoes_sobre_a_classificacao_%20de_manifestacoes.pdf > Acesso em: 29 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). Ouvidoria-Geral da União. **Sumário executivo: Pesquisa diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro**. Cord. Roberto DaMatta. 2011. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/publicacoes/index.asp> > Acesso em 31 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). Ouvidoria-Geral da União. **2ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas: Lei de Acesso à Informação Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/eventos/2012_OGU_IIReuniaoGeral/Index.asp Acesso em: 31 maio 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (BRASIL). **Portal da Transparência**. 2012. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/controlSocial/TransparenciaInstrumentoControlSocial.asp>>. Acesso em: 03 maio 2012.

CRUZ, Cláudia Ferreira et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Rev. Adm. Pública** [online], v. 46, n. 1, p. 153-176, 2012.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. 1998. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. 1948. Disponível em: <http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf> Acesso em: 02 maio 2012.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS. **FNOU: Fórum Nacional de Ouvidores Universitários**. Disponível em: <http://www.unisc.br/site/fnou/jpes.htm> Acesso em: 04 jun 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo. A adequação jurídica e política do Ombudsman como instrumento de controle e de proteção do cidadão. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania**. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 81-99.

GLÜER, Laura Maria. A Ouvidoria universitária como instrumento para uma avaliação institucional emancipatória do ensino superior. XXIX CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – INTERCOM. 2006. Brasília. **Resumos**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1364-1.pdf>> Acesso em 02 jun 2012.

IASBEK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria, lugar privilegiado de Comunicação Organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – INTERCOM, 29, 2006. Brasília. **Resumos**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R0922-1.pdf> > acesso em 29 maio 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KISSELER, Leo; HEIDEMANN, Francisco G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade? **Revista de Administração Pública – RAP**, v. 40, n. 3, p. 479-499, 2006.

KONDO, Seiichi. Promovendo o diálogo para fortalecer a boa governança. In: KONDO, Seiichi et al. **Transparência e responsabilização no Setor Público: fazendo acontecer**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão, 2002.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. **Revista da Faculdade de Direito da UFPR**, n. 34, p. 91-103, 2000.

LYRA, Rubens Pinto. Ouvidorias Públicas e Privadas: farinhas do mesmo saco? In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2011. p. 173 a 194.

LYRA, Rubens pinto. A Ouvidoria pública e a questão da autonomia. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os**

defensores da cidadania. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2011. p. 143-171.

LYRA, Rubens Pinto. Ouvidorias e Ministério Público: as duas faces do ombudsman no Brasil. In: LYRA, Rubens Pinto; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (org.). **Novas modalidades de Ouvidoria pública no Brasil**. 2011. João Pessoa: Ed Universitária da UFPB, 2011. p. 41-73.

MARANHÃO, Ney Stany Morais. **A afirmação histórica dos direitos fundamentais: a questão das dimensões ou gerações de direitos**. 2009. Disponível em: <<http://ww1.anamatra.org.br/sites/1200/1223/00001554.pdf>> Acesso em: 02 maio 2012.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no setor público**. São Paulo: Atlas, 2010.

ENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. Tradução: Marsel N. G. de Souza. 2. Ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MENEZES, Fabiano L. de. A democracia e o direito internacional: em busca do reconhecimento do direito regional americano e da consolidação da democracia na América Latina. In: MENEZES, Wagner (coord.). **Estudos de Direito Internacional: Anais do 9.º Congresso Brasileiro de Direito Internacional**, vol. XXI. Curitiba: Juruá, 2011. p. 336-346.

MIGLINO, Arnaldo. **A cor da democracia**. 1. Ed. São José/SC: Conceito, 2010.

MINUZZI, Marcus Vinícius. O leitor no mecanismo do ombudsman de imprensa: heterogeneidades e idealizações. **UNirevista**, v. 1, n. 3, jul. 2006.

MODESTO, Paulo. Participação popular na administração pública. Mecanismos de operacionalização. **Revista Eletrônica Sobre a Reforma do Estado (RERE)**, Salvador, n. 14, jun./jul./ago. 2008. Disponível em: <<http://www.direitodoestado.com/revista/REDE-2-ABRIL-2005-PAULO%20MODESTO.pdf>> Acesso em 10 maio 2012.

MORAES, Alexandre de. **Direitos Humanos Fundamentais**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MORONI, José Antônio. Os cinco eixos do controle social. In: CANELA, Guilherme e NASCIMENTO, Solano (orgs). **Acesso à informação e controle social das políticas públicas..** Brasília, DF: ANDI ; Artigo 19, 2009.

MORONI, José Antônio. O direito à participação no governo Lula. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL WELFARE, 32. Brasília, 2006. **[Papers]**. Disponível em: <http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/jose_antonio_moroni.pdf> Acesso em: 11 maio 2012.

NASSIF, Gustavo Costa. As Ouvidorias públicas no contexto de um novo modelo de governança. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**. v. 73, ano XXVII, p. 45-60, out, nov, dez 2009. Disponível em: <<http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/636.pdf>> Acesso em 02 dez 2012.

SALES, Lília Maia de Moraes. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. Fortaleza. **Pensar – Revista de ciência jurídica**. v. 11, ano 11, p. 154-167, fev. 2006. Disponível em: <http://www.unifor.br/images/pdfs/pdfs_notitia/1650.pdf > Acesso em: 29 maio 2012.

PARENTE, Lygia Bandeira de Mello. Participação social como instrumento para a construção da democracia: a intervenção social na administração pública brasileira. In: SOUSA JUNIOR, José Geraldo de (org.). **Sociedade democrática, direito público e controle externo**. Brasília: Tribunal de Contas da União, 2006. 534 p.

REALE, Miguel. **Teoria do Direito e do Estado**. 5. Ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROMÃO, José Eduardo. A Ouvidoria da União e o Papel das Ouvidorias Públicas na efetivação do controle social. In: LYRA, Rubens Pinto; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (orgs.). **Modalidades de Ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea**. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2012. p. 129-139.

SALES, Lília Maia de Moraes. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. Fortaleza. **Pensar – Revista de ciência jurídica**. v. 11, ano 11, p. 154-167, fev. 2006. Disponível em: <http://www.unifor.br/images/pdfs/pdfs_notitia/1650.pdf > Acesso em: 29 maio 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. Os Direitos Fundamentais Sociais Na Constituição de 1988. **Revista Diálogo Jurídico**, Salvador, CAJ - Centro de Atualização Jurídica, v. 1, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.direitopublico.com.br>>. Acesso em: 03 maio 2012.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. Ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

SIRAQUE, Vanderlei. **O Controle Social da Função Administrativa do Estado: Possibilidades e Limites na Constituição de 1988**. 2004. 212 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://siraque.tempsite.ws/monografia2004.pdf> > Acesso em 15 abr. 2012.

UNITED NATIONS. **World Summit Outcome**. 24 out. 2005. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021752.pdf> Acesso em: 20 jun. 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Estatuto da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.** Aprovado pela Portaria SESu nº 303, de 16/04/2008. Disponível em: < <http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/estatuto-1/Estatuto%20da%20UTFPR.pdf/view> > Acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Missão institucional.** 2012. Disponível em: < <http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/missao> > acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Plano de desenvolvimento institucional - PDI 2009-2013.** Deliberação COUNI Nº 18/2009, de 18 de dezembro de 2009. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/plano-de-desenvolvimento-intitucional-pdi-2009-2013> > Acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Regimento dos Campi da UTFPR.** Deliberação COUNI nº 10/2009, de 25 de setembro de 2009. Disponível em: < http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/estrutura-universitaria/couni/portarias/2009_deliberacoes/deliberacao-10-regimento-dos-campi/view > acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Regimento Geral da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.** Deliberação COUNI nº 07/2009, de 05 de junho de 2009. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/regimento-geral> > Acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Regulamento das Ouvidorias da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.** Deliberação COUNI nº 16/2006, de 29 de setembro de 2006. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/couni/portarias/2006_deliberacoes/2006_del016_regulamento-Ouvidoria > Acesso em 05 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Gestão 2007.** Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/relatorios-de-gestao/relatorio2007.pdf>> Acesso em 19 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Gestão 2008.** Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/relatorios-de-gestao/relatorio_2008_versao_couni.pdf> acesso em: 19 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Gestão 2009.** Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/relatorios-de-gestao/RG2009.pdf>> Acesso em 19 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Gestão 2010**. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/relatorios-de-gestao/RG_2010.pdf> Acesso em 19 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Gestão 2011**. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/relatorios-de-gestao/relatorio_gestao_2011_UTFPR.pdf> Acesso em 19 jun 2012.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de Autoavaliação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2011**. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/diretoria-de-gestao-da-avaliacao-institucional/cpa-comissao-propria-de-avaliacao/relatorios-de-autoavaliacao/2011_relatorio-autoavaliacao-da-utfpr> Acesso em 02 dez 2012.

VISMONA, Edson Luiz. A evolução das Ouvidorias no Brasil. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (ORGS). **Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. 2011. Campinas: Ed UNICAMP, 2011. p. 29-42.

VOLPI, Edna Lucia; FORNAZARO, Maria Inês; SAMPAIO, Maria Lumena Balaben. Mediação e Ouvidoria. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (ORGS). **Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. 2011. Campinas: Ed UNICAMP, 2011. p. 78-104.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – PROTOCOLO DE ENTREVISTA

Entrevistado: Ouvidor

Esta pesquisa visa coletar dados sobre a Ouvidoria da UTFPR. As informações obtidas nesse estudo serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação, quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa. Você poderá se recusar a participar ou a responder algumas das questões a qualquer momento, não havendo nenhum prejuízo pessoal se esta for a sua decisão. Os resultados obtidos serão utilizados em uma dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da UTFPR.

Perfil do Ouvidor:

1) Servidor pertencente à Carreira:

- docente
- técnico-administrativa

2) Escolaridade:

- fundamental incompleto
- fundamental completo
- médio incompleto
- médio completo
- superior incompleto
- superior completo
- especialização
- mestrado
- doutorado

3) Há quanto tempo o (a) senhor (a) é Ouvidor?

.....
.....

- 4) O (a) senhor (a) dedica-se integralmente ao serviço da Ouvidoria ou exerce outras funções/atividades?
() sim, me dedico integralmente
() não, exerço outras funções
- 5) O (a) senhor (a) recebe alguma gratificação financeira pelo fato de desempenhar a função de Ouvidor?
() sim
() não
- 6) O (a) senhor(a) já foi submetido a cursos, treinamentos e/ou atualizações sobre as atividades de Ouvidoria?
() sim
() não

Em caso positivo, tais eventos foram divulgados e incentivados pela UTFPR ou sua participação deu-se por iniciativa própria?

.....
.....

- 7) O que motiva o (a) senhor (a) a desempenhar as funções de Ouvidor?

.....
.....

Perfil da Ouvidoria:

- 8) A Ouvidoria funciona em espaço próprio?

() sim
() não

Em caso negativo, mencione as outras atividades e/ou diretorias ou e/ou departamentos que dividem o espaço físico com a Ouvidoria:

.....
.....

9) Como é a estrutura física da Ouvidoria no seu câmpus (espaço físico e equipamentos):

adequada

inadequada. Por que?.....

10) Como é a estrutura de pessoal da Ouvidoria no seu câmpus (servidores e estagiários):

adequada

inadequada. Por que?.....

11) A Ouvidoria está localizada em local de fácil acesso dos usuários?

sim

não

12) O espaço destinado à Ouvidoria possui placa de identificação?

sim

não

13) A Ouvidoria dispõe de ramal específico?

sim

não

14) Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

.....

15) O (a) senhor (a) considera esse horário adequado à realização dos serviços?

sim

não. Por que?

16) A Ouvidoria divulga o serviço que realiza?

sim. De que forma?

não

17)O serviço da Ouvidoria é avaliado pelo usuário?

- () sim. De que forma?
- () não

18)O prazo para atendimento das solicitações da Ouvidoria, por parte dos gestores, setores, alunos e profissionais da Instituição é cumprido:

- () dentro do prazo legal
- () quase sempre dentro do prazo legal
- () raramente dentro do prazo legal
- () não é cumprido

19)Caso não haja plena observância do prazo legal no atendimento das solicitações feitas pela Ouvidoria , a que o (a) senhor (a) atribui?

- () ao desconhecimento da relevância do serviço da Ouvidoria
- () ao reduzido prazo legal para prestação de esclarecimentos
- () à imagem distorcida da Ouvidoria, que é tida por inimiga em vez de aliada

20)O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria pode aumentar o elo de comunicação da Instituição com a comunidade, tal como previsto no PDI?

- () sim. Por que?.....
- () não. Por que?

21)O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria possibilita a participação democrática do cidadão na gestão pública da UTFPR?

- () sim
- () não

22)O (a) senhor (a) utiliza a mediação no dia-a-dia da Ouvidoria?

- () sim
- () não

23)O (a) senhor (a) considera relevante a utilização de um software específico para a Ouvidoria, que possa agilizar o atendimento e integrá-la às Ouvidorias dos demais câmpus e à Ouvidoria-Geral?

sim

não

24)A Ouvidoria do seu câmpus possui autonomia financeira?

sim

não

25)A Ouvidoria do seu câmpus possui autonomia administrativa?

sim

não

26)Quando a Ouvidoria recomenda a abertura de sindicância e/ou processo administrativo disciplinar, a recomendação é acatada:

sim

não. Por que?

27)São realizados estudos quanto aos assuntos de manifestações mais frequentes, com vistas evitar a sua repetição?

sim

não

28)Quais as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria do seu câmpus?

.....

.....

29)O (a) senhor(a) observou algum avanço durante seu mandato na Ouvidoria?

sim. Qual?

não

30)O (a) senhor(a) entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no comportamento dos gestores, servidores e alunos da UTFPR?

sim

não. Por que?.....

31)O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no serviço prestado pela UTFPR?

sim

não. Por que?.....

32)O (a) senhor(a) entende que os relatórios da Ouvidoria são utilizados como mecanismo de avaliação da gestão?

sim

não

33)O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria é um instrumento de aprimoramento do serviço público prestado na UTFPR?

sim

não

34)Assinale, em ordem de importância (ex. 1, 2, 3), o papel que a Ouvidoria do seu campus representa:

melhora a imagem da instituição perante a comunidade

favorece o acesso do usuário às informações

é um mecanismo de avaliação da gestão

é um instrumento de aprimoramento do serviço público

promove a transparência

é a última opção do usuário que já buscou outras formas de solução de conflitos

existe por força de determinação legal, mas ainda carece de efetividade

APÊNDICE B – PROTOCOLO DE ENTREVISTA

Entrevistado: Gestor

Esta pesquisa visa coletar dados sobre a Ouvidoria da UTFPR. As informações obtidas nesse estudo serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação, quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa. Você poderá se recusar a participar ou a responder algumas das questões a qualquer momento, não havendo nenhum prejuízo pessoal se esta for a sua decisão. Os resultados obtidos serão utilizados em uma dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da UTFPR.

1) A sua pró-reitoria/diretoria já foi contatada para responder manifestações dirigidas à Ouvidoria?

- sim
- não

2) Em caso positivo, o assunto da manifestação era de competência de sua pró-reitoria/diretoria?

- sim
- não

3) O prazo de resposta estabelecido pela Ouvidoria é suficiente?

- sim
- não

4) O prazo para atendimento das solicitações da Ouvidoria é cumprido:

- dentro do prazo legal

- quase sempre dentro do prazo legal
- raramente dentro do prazo legal
- não é cumprido

5) O (a) senhor (a) conhece os objetivos da Ouvidoria?

- sim
- não

6) O (a) senhor (a) considera que a existência da Ouvidoria causa impacto na Avaliação das Instituições de Ensino Superior?

- sim
- não

7) O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria pode aumentar o elo de comunicação da Instituição com a comunidade, tal como previsto no PDI?

- sim
- não

Justifique a resposta anterior.

.....

.....

8) O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria possibilita a participação democrática do cidadão na gestão pública da UTFPR?

- sim
- não

9) O (a) senhor (a) considera que a mediação é utilizada no dia a dia da Ouvidoria da UTFPR, na composição dos conflitos?

- sim
- não

10) O (a) senhor (a) considera relevante a utilização de um software específico para a Ouvidoria da UTFPR, que possa agilizar o atendimento e integrá-la às Ouvidorias dos demais câmpus e à Ouvidoria-Geral?

- sim
- não

11) Quando a Ouvidoria recomenda a abertura de sindicância e/ou processo administrativo disciplinar, a recomendação é acatada:

- sim
- não

Justifique a resposta anterior.

.....
.....

12) São realizados estudos quanto aos assuntos de manifestações mais frequentes, com vistas evitar a sua repetição?

- sim
- não

13) Quais as principais dificuldades enfrentadas pela sua área de gestão, segundo as manifestações advindas da Ouvidoria?

.....
.....

14) Durante o período em que está investido na condição de gestor, o (a) senhor(a) observou algum avanço na Ouvidoria?

- sim
- não

Caso a resposta seja afirmativa, qual avanço?

.....

.....

15) O (a) senhor(a) entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no comportamento dos gestores, servidores e alunos da UTFPR?

- sim
- não

Caso a resposta seja negativa, justifique.

.....

.....

16) O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria gera mudanças positivas no serviço prestado pela UTFPR?

- sim
- não

Em caso negativo, porque?

.....

.....

17) O (a) senhor(a) entende que os relatórios da Ouvidoria são utilizados como mecanismo de avaliação da gestão?

- sim
- não

18) O (a) senhor (a) entende que a Ouvidoria é um instrumento de aprimoramento do serviço público prestado na UTFPR?

- sim
- não

19) Assinale, em ordem de importância (ex. 1, 2, 3), o papel que a Ouvidoria da UTFPR representa:

- melhora a imagem da instituição perante a comunidade
- favorece o acesso do usuário às informações
- é um mecanismo de avaliação da gestão
- é um instrumento de aprimoramento do serviço público
- promove a transparência
- é a última opção do usuário que já buscou outras formas de solução de conflitos
- existe por força de determinação legal, mas ainda carece de efetividade

Indique a ordem de importância.