



Universidade de Brasília (UnB)

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

(FACE)

Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA)

Curso de Especialização em Orçamento, Governança e Gestão de Riscos no Setor Público

Amanda Neves Abdala

**Ouvidoria Como Canal de Atendimento do Cidadão: Números do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás**

Brasília - DF

2024

Professora Doutora Márcia Abrahão Moura
Reitora da Universidade de Brasília

Professor Doutor Enrique Huelva Unternbäumen
Vice-Reitor da Universidade de Brasília

Professor Doutor Lucio Remuzat Rennó Junior
Decano de Pós-Graduação

Professor Doutor José Márcio Carvalho
Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Professor Doutor Sérgio Ricardo Miranda Nazaré
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuarias

Professora Doutora Letícia Lopes Leite
Coordenadora-Geral UAB

Professora Doutora Mayla Cristina Costa Maroni Saraiva
Coordenadora do Curso de Especialização em Orçamento, Governança e Gestão de Riscos no
Setor Público

Amanda Neves Abdala

Ouvidoria Como Canal de Atendimento do Cidadão: Números do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Orçamento, Governança e Gestão de Riscos no Setor Público.

Orientadora: Profa. Dra. Diana Vaz de Lima

Brasília - DF

2024

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

NNN518o Neves Abdala, Amanda
 Ouvidoria Como Canal de Atendimento do Cidadão: Números
do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de
Goiás / Amanda Neves Abdala; orientador Diana Vaz de Lima.
-- Brasília, 2024.
 36 p.

 Monografia (Especialização - Curso de Especialização em
Orçamento, Governança e Gestão de Riscos no Setor Público)
-- Universidade de Brasília, 2024.

 1. Ouvidoria. 2. Lei de Acesso à informação. 3. Gestão
Pública. I. Vaz de Lima, Diana, orient. II. Título.

Amanda Neves Abdala

**Ouvidoria Como Canal de Atendimento do Cidadão: Números do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Orçamento, Governança e Gestão de Riscos no Setor Público.

Data de aprovação: 02/07/2024.

Profa. Dra. Diana Vaz de Lima
Orientadora

Profa. Dra. Danielle Montenegro Salamone Nunes
Professora - Examinadora

RESUMO

A ouvidoria pública é o canal de acesso para o cidadão se manifestar no sentido de apresentar reclamação, elogio, sugestão ou pedido de esclarecimento. É a materialização do acesso à informação. O objetivo da presente pesquisa foi realizar um diagnóstico em uma instituição pública, por meio dos dados abertos publicados no sítio eletrônico oficial, sobre quais são os tipos de informações mais solicitadas na ouvidoria e usuários solicitantes, e, por fim, analisar como esse canal de informação pode ser utilizado para melhoria na gestão pública. A metodologia utilizada na pesquisa foi o estudo de caso, com a análise dos dados através da abordagem quanti-qualitativa. Como resultado verificou-se que os principais assuntos demandados, no recorte de tempo analisado, foram: atuação docente e ensino; documentos, certificados; elogios e sugestões; processos seletivos - Centro de Seleção; manutenção, estacionamento, licitações e uso do espaço; conduta servidor, e Suap, este último especificamente em 2023. Com relação aos usuários solicitantes, percebeu-se que o principal público é o discente, seguido logo após pelos servidores públicos da carreira de técnico-administrativo e por último, público externo. Quanto aos tipos de manifestação, apesar de reclamação ser o tipo mais solicitado, para o tipo elogios houve o aumento de 875%. Esse dado demonstra a alteração de comportamento do usuário quando reconhece e elogia o serviço público recebido ou o servidor que o atendeu. Observou-se também, o aumento de 60% nas sugestões registradas. Aqui o usuário buscou contribuir voluntariamente para a melhoria da gestão/administração. O resultado demonstra mudança de percepção do usuário ao reconhecer que a ouvidoria também é um canal para contribuições e enaltecimento, além de também ser um espaço para demonstrar a satisfação com o serviço recebido. As manifestações registradas na ouvidoria são insumos para subsidiar a gestão com as informações para aperfeiçoar o serviço público prestado. Cabe à gestão ouvir a voz da sociedade para registrar os seus anseios e utilizá-los na melhoria das atividades e satisfação do cidadão.

Palavras-chave: Ouvidoria; Lei de Acesso à Informação; Gestão Pública.

ABSTRACT

The public ombudsman's office is the access channel for citizens to express themselves in order to present complaints, compliments, suggestions or requests for clarification. It is the materialization of access to information. The objective of this research was to carry out a diagnosis in a public institution, through open data published on the official website, on what types of information are most requested by the ombudsman and requesting users, and, finally, analyze how this channel of Information can be used to improve public management. The methodology used in the research was the case study, with data analysis using the quantitative-qualitative approach. As a result, it was found that the main subjects demanded, in the time frame analyzed, were: teaching and teaching; documents, certificates; compliments and suggestions; selection processes - Selection Center; maintenance, parking, bidding and use of space; server conduct, and Suap, the latter specifically in 2023. Regarding requesting users, it was noticed that the main audience is students, followed shortly after by public servants in the technical-administrative career and finally, external audiences. As for the types of manifestation, although complaints are the most requested type, there was an increase of 875% for the type of praise. This data demonstrates the change in user behavior when recognizing and praising the public service received or the server that provided it. It was also observed a 60% increase in registered suggestions. Here the user sought to voluntarily contribute to improving management/administration. The result demonstrates a change in user perception by recognizing that the ombudsman's office is also a channel for contributions and praise, as well as being a space to demonstrate satisfaction with the service received. The manifestations registered with the ombudsman's office are inputs to support management with information to improve the public service provided. It is up to management to listen to the voice of society to record its desires and use them to improve activities and citizen satisfaction.

Keywords: Ombudsman; Access to Information Law; Public Management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Informação para o cidadão	11
2.2. O papel das Ouvidoria Públicas	12
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
4. RESULTADOS E ANÁLISES	21
4.1. Quantitativo de manifestações registradas por ano	21
4.2. Evolução mensal das demandas recebidas na ouvidoria	22
4.3. Tipos de Manifestações recebidas e concluídas na ouvidoria	24
4.4. Perfil do público atendido: números inteiros	21
4.5. Principais assuntos demandados à ouvidoria	27
4.6. Instâncias demandadas pela ouvidoria	29
4.7. Objeto do estudo de caso	31
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35

1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública, como instrumento do Estado, tutela os interesses públicos e busca, portanto, promover o bem comum e proporcionar o bem da coletividade. Dessa forma, as ações dos administradores públicos, incumbidos como agentes públicos operadores do bem público, precisam estar transparentes, porque não se justifica a restrição ao acesso à informação na Administração Pública, exceto quando legalmente tratar-se de informação sigilosa.

Na Constituição Federal de 1988, o quesito informação é apresentado sob dois enfoques: quando visualizado a partir do prisma do cidadão, trata-se do direito do acesso à informação, está elencado no inciso XXXIII do artigo 5º, e dispõe que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos as informações referentes ao interesse particular, ao interesse coletivo ou geral, a serem prestadas no prazo estipulado na lei. Importante ressaltar que o direito à informação não se trata de um direito absoluto, haverá de ser relativizado, haja vista que ao se tratar de assuntos relacionados à segurança da sociedade e do Estado ou quando tratar-se do direito individual da intimidade, o sigilo será imprescindível, como preconiza a Carta Constitucional de 1988.

Por outro lado, quando a informação é analisada sob o prisma do dever, a Constituição Federal estabelece que caberá à Administração Pública fazer a gestão documental e possibilitar ao cidadão a consulta, na forma da lei, conforme é preconizado no § 2º do artigo 216.

Nesse sentido, para regulamentar o direito fundamental de acesso à informação, foi promulgada, em 18 de novembro de 2011, a Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação Pública (LAI). Com abrangência nacional, a lei estabelece procedimentos e restrições referentes à informação no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. De acordo com Di Pietro (2020, p. 102), a lei ao mesmo tempo protege as hipóteses de sigilo e também resguarda o direito de acesso à informação com direito fundamental.

A ouvidoria pública é o canal de acesso para o cidadão se manifestar no sentido de apresentar reclamação, elogio, sugestão ou pedido de esclarecimento. É a materialização do acesso à informação. Esse canal de comunicação é uma ferramenta tanto do controle social por parte do usuário, quanto por parte da gestão, pois a análise dos dados pode servir como subsídio para o gestor no aprimoramento das decisões e para a melhoria do serviço público prestado. O objetivo da presente pesquisa é realizar um diagnóstico em uma instituição pública, por meio dos dados abertos publicados no sítio eletrônico oficial, sobre quais são os tipos de informações mais solicitadas na ouvidoria e usuários solicitantes, e, por fim, analisar como esse canal de informação pode ser utilizado para melhoria na gestão pública. A investigação foi desenvolvida

em uma organização específica: o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG).

Foi proposta a seguinte pergunta de pesquisa que conduziu a investigação: “Quais tipos de demandas são registrados na Ouvidoria do IFG e como esses dados podem ser utilizados para aprimoramento da gestão?”.

Desta forma, para concretizar o objetivo principal do estudo, foram instituídos os seguintes objetivos específicos:

- a) Levantar, por meio dos dados abertos publicados pela instituição, quais são os tipos de informações mais solicitadas na ouvidoria e usuários solicitantes.
- b) Analisar como esse canal de informação pode ser utilizado para aprimoramento na gestão pública.
- c) Propor melhorias no intuito de contribuir com a ouvidoria como instrumento de participação e controle popular.

A metodologia utilizada na pesquisa foi o estudo de caso, com a análise dos dados através da abordagem quanti-qualitativa. A obtenção dos dados deu-se por meio dos registros apresentados nos Relatórios Anuais da Ouvidoria do IFG, dos anos 2022 e 2023, todos de acesso público, divulgados no sítio eletrônico oficial da instituição.

Essa pesquisa busca contribuir com o intuito de compreender como o pedido de informação pelos usuários poderá ser utilizado como instrumento de melhoria na gestão. Ao se perceber a recorrência de determinado assunto nas manifestações registradas, poderá ser um indicativo de ineficiência, podendo se tratar de um canal, serviço ou atendimento que necessite de ajustes.

Além desta introdução, o presente estudo encontra-se estruturado em quatro Seções. Na Seção 2, é apresentado o referencial teórico e normativo sobre o tema, contextualizando a temática da pesquisa, sem que haja a pretensão de esgotar a discussão do assunto. A metodologia do estudo encontra-se na Seção 3. Na Seção 4, são apresentadas as considerações finais do estudo, seguidas das referências utilizadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Informação para o cidadão

A democracia é o regime político que permite e incentiva a participação do cidadão nas decisões do Estado (Manual da Ouvidoria Pública, CGU, 2018, p, 8). A publicidade está diretamente relacionada ao exercício da democracia pois o cidadão, ao tomar conhecimento das ações administrativas lesivas aos interesses públicos, poderá solicitar a apuração dos fatos, mediante representação aos órgãos competentes, como, por exemplo, Tribunal de Contas, Órgãos Policiais, Ministério Público ou mesmo ajuizamento de ação popular. (Alexandre e Deus, 2015, p.153).

A Constituição Federal de 1988 preconiza que todo o poder emana do povo, sendo, portanto, de interesse público o conhecimento das práticas administrativas adotadas para a consecução do bem comum. Nesse sentido, o texto constitucional apresenta o direito do acesso à informação elencado no inciso XXXIII do artigo 5º:

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.

O princípio da publicidade está inserido no artigo 37 da Constituição Federal, juntamente com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência, e exige ampla divulgação dos atos praticados pela administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Os princípios da publicidade e da transparência compartilham da natureza relativa à luz da Constituição Federal, dessa forma, existem restrições também na administração pública, assim, “em caso de conflito, é necessário sopesar corretamente o ‘valor-custo-benefício’ dos direitos a serem realizados (ou concretizados)” (Rodrigues, 2014, p. 101). A transparência é o meio/ferramenta por meio da qual o cidadão interessado busca o conhecimento sobre o que

ocorre na gestão pública. Nesse sentido são as palavras de Alexandre e Deus (2015, p.153):

A publicidade, portanto, não existe com um fim em si mesmo, ou como uma providência de ordem meramente formal. O primeiro objetivo é assegurar a transparência ou visibilidade da atuação administrativa, possibilitando o exercício do controle da Administração Pública por parte dos administrados e dos órgãos constitucionalmente incumbidos de tal objetivo.

A Lei nº 12.527, de 2011, regulamenta o direito fundamental de acesso à informação com o fim de garantir 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](#). No artigo 3º são estabelecidas as diretrizes para assegurar o direito fundamental de acesso à informação:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Vislumbra-se aqui a busca do legislador para ampliar a transparência na administração pública ao fomentar a participação do cidadão e de viabilizar a ele o efetivo direito de ser ouvido e ter suas demandas pessoais e coletivas efetivamente consideradas e tratadas (Bezerra de Moraes & Sano, 2023, p.9).

2.2 O papel das Ouvidoria Públicas

O conceito de ouvidoria pública foi extraído do Manual da Ouvidoria Pública (CGU, 2018, p. 10), que é apresentado a seguir: “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.

Como instrumento do estado democrático, as ouvidorias públicas buscam acolher àqueles que a procuram, é o canal de interlocução entre o cidadão e a administração pública, a fim de assegurar a participação cidadã e o controle popular sobre os atos do Estado, afinal “é essencial que o Estado esteja aberto para receber críticas e para incorporar a voz da sociedade

no processo de tomada de decisão” (Manual da Ouvidoria, 2018, p. 11).

De acordo com Reis (2022, p. 24), as ouvidorias apresentam as seguintes características: a) trata-se de órgão integrante e vinculado à Administração Pública; b) são canais mediadores das relações entre a sociedade e o ente público, c) podem ser utilizadas para o aperfeiçoamento da gestão pública, d) não há o poder de coerção, de modo que sua ação se pauta pela magistratura da persuasão e autoridade moral de seus titulares. Nesse sentido de ser um instrumento de múltiplas utilidades são as palavras do Manual de Ouvidoria Pública da CGU, 2019, p.11:

A ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. A análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações. (p.11)

A ouvidoria desempenha papel de instrumento para o fortalecimento da gestão pública ao possibilitar a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, e que ele expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades (Manual, 2018, p. 11), ou seja, ao tomar conhecimento de fatos que possam vir a impactar no serviço público prestado, caberá à ouvidoria encaminhá-los ao conhecimento das áreas envolvidas. O gestor, de posse dessas informações, terá a possibilidade de adotar medidas para a melhoria e o aperfeiçoamento do serviço prestado e das políticas vigentes fragilizadas (Piegas, 2020, p.100). Nesse sentido, corrobora Gomes (2019, p.16): “A ouvidoria constitui-se, em um terreno fértil para aprofundamento de estudos teóricos e práticos devido ao importante papel institucional e social que podem desempenhar, contribuindo ainda para a legitimação das instituições públicas perante a própria sociedade”.

De acordo com o Manual da Ouvidoria Pública da CGU (2018, p.23), foi em 1986, no município de Curitiba, que foi criada a primeira ouvidoria no contexto democrático brasileiro, ainda em período de transição, até a promulgação da Constituição Federal de 1988, que é considerada o principal marco normativo das ouvidorias.

Especialmente em relação às ouvidorias públicas, no ano de 2017 foram publicados dois dispositivos legais para as atividades da ouvidoria, o primeiro é a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que apresenta no Capítulo IV os objetivos, deveres, prazos para atendimento e atribuições, das ouvidorias. A transcrição das atribuições é apresentada a seguir:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

O outro dispositivo legal publicado em 2017 foi o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, além de instituir a Solicitação de Simplificação, por meio da qual os usuários dos serviços públicos poderão, por meio do formulário denominado Simplifique!, apresentar aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

Em 2018 foi publicado o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, de que trata a Lei nº 13.460/2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. De acordo com o Manual da Ouvidoria Pública da CGU (2018, p.24), o Decreto representa um marco normativo para as ouvidorias públicas

federais, que passam a coordenar e articular as atividades em um sistema composto pelo órgão central e pelas unidades setoriais. Estas serão, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública e utilizarão o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv) para recebimento das manifestações. Também no ano de 2018, foi promulgada a Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, cujo objetivo é racionalizar atos e procedimentos administrativos e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Além de trazer disposições semelhantes às previstas pelos já citados Decretos nº 9.094/2017 e 9.492/2018, a lei supracitada passa a abranger os poderes executivo, legislativo, judiciário e demais órgãos da administração nas três esferas de poder: federal, estadual e distrital e municipal. (Manual da Ouvidoria Pública, CGU, 2018, p.24).

Pelo aparato legal, vislumbra-se que o Estado reconhece a importância dos canais de ouvidoria como de efetiva participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos e na identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços. Além disso, buscou, de certa forma, tornar as ouvidorias independentes na estrutura organizacional ao dispor que elas estarão subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública. Nesse sentido, também corrobora as palavras de Rodrigues (2014, p.94):

O acesso à informação dá aos cidadãos controle democrático sobre o trabalho das autoridades, facilitando a descoberta de diferentes formas de irregularidades, atos ilegais e corrupção. Ao mesmo tempo, confere aos cidadãos os recursos políticos suficientes para lhes permitir participar de maneira plena, como cidadãos iguais (com igual acesso aos dados e informes públicos), da tomada de decisões coletivas às quais estão obrigados.

De acordo com o Manual da Ouvidoria (CGU, 2018, p. 12), a ouvidoria também desempenha um papel pedagógico quando fornece aos usuários o conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, o que lhes permite aumentar a sua capacidade crítica e autonomia. No Manual da Ouvidoria (CGU, 2018, p. 13 a 14) também são apresentadas as funções da ouvidoria, que serão transcritas a seguir, de forma resumida:

- 1- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- 2- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- 3- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- 4- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;

- 5- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
- 6- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade;
- 7- Promover a mediação e a conciliação.

Ainda, há de se mencionar o papel da ouvidoria como provedora de informações para a Administração Pública, que, de posse dessas manifestações, poderá utilizá-las como feedback e parâmetro para a melhoria na prestação do serviço público, assim afirma Lombardi (2018, 24):

(...) possibilitando que as demandas e os anseios da sociedade sejam ouvidos pela Administração Pública. Esta, por sua vez, deve buscar utilizar essas informações como insumos para o desenvolvimento de melhorias na gestão dos processos e aumento da satisfação das pessoas com os serviços recebidos. Também serve de meio para que os gestores identifiquem alternativas que subsidiem a formulação, implantação e avaliação dos anseios da sociedade, para que essas possam fornecer soluções que efetivamente impactem a vida das pessoas.

Para o tema de ouvidoria, há diversos estudos recentes. Para sintetizarmos, foi elaborada a tabela a seguir:

Tabela 1:

Estudos recentes sobre Ouvidoria

Autoria e ano	Título da obra	Objetivo Geral	Achados/resultados (resumos)
Vinicius Soares Oliveira, Thais de Oliveira Anastácio, Dayana Maciel Sanabria Romeiro Nogueira, Nidian Souza Ribeiro Correa, José Alexandre dos Santos (2024)	Artigo: A Ouvidoria acadêmica promovendo a gestão participativa	A descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”	“Os resultados apontam que a Ouvidoria é essencial na gestão democrática e respeito ao cidadão, com embasamento legal que a impulsiona, mesmo que sua implementação em instituições privadas não seja compulsória. Porém, há desafios na sua consolidação e efetividade.” (2024, p. 1)
Luciana Silva de Moraes & Eliane Bezerra Paiva (2023)	Artigo: Acesso à Informação Pública: implicações da transparência passiva em um Instituto Federal de Educação na Paraíba	Analisar o uso do Módulo Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, no contexto do Instituto Federal da Paraíba, considerando a transparência passiva da informação pública	“Os principais resultados evidenciaram as barreiras, obstáculos relativos à má comunicação institucional, à gestão documental, aos recursos tecnológicos e à cultura organizacional. Constatou-se que a implementação da Lei de Acesso à Informação colaborou para melhorar diferentes aspectos na rotina administrativa da instituição”. (2023, p.1-2).
Antonio Gerson Bezerra de Moraes & Hironobu Sano (2023)	Artigo: A ouvidoria como instância de gestão estratégica em instituições de ensino superior (IES): uma revisão de literatura	Compreender a atuação da ouvidoria na Universidade Federal do Cariri (UFCA), localizada na região do Cariri cearense, sob a perspectiva da sua interrelação com a gestão estratégica desta instituição	“Faz-se necessário conscientizar os Gestores Universitários para o fato de que com ouvidorias distanciadas dos serviços e atividades bem planejados e estabelecidos, alinhados ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e à Governança Organizacional, conforme as diretrizes vigentes, não será possível realizar uma gestão universitária eficaz e eficiente, à luz das atuais demandas sociais, legais e administrativas da contemporaneidade.” (2023, p.17)
Eduardo Soares de Paiva	Tese (doutorado):	Desenvolver um modelo de	“O modelo proposto era composto por outros dois modelos: um

(2023)	Classificação de Denúncias: utilização de Processamento de Linguagem Natural para aprimorar atividades de ouvidoria	classificação textual que prevê se uma denúncia deve ser classificada como apta ou não, a partir do seu conteúdo	que utilizava os dados textuais e a arquitetura BERT, e outro que utilizava as variáveis estruturadas, extraídas dos textos e de bases de dados externas, e o algoritmo lightGBM. Esse modelo já está em produção, fazendo a classificação de forma automática da parte das denúncias recebidas pelo Governo Federal. Sendo assim, o modelo já está trazendo benefícios para o processo de apuração de denúncias, e conseqüentemente para a sociedade como um todo.” (2023, p. 4)
Mariana Vidal Reis (2022)	Dissertação (mestrado): Ouvidoria pública como instrumento de participação popular: uma proposta para o município de Uberlândia	Avaliar a atuação da Ouvidoria do município de Uberlândia, a fim de identificar se a mesma pode ser considerada um instrumento de participação e controle popular, sugerindo encaminhamentos	“Os resultados levam à conclusão de que a Ouvidoria do município de Uberlândia não está completamente institucionalizada. Além disso, os resultados indicam uma baixa publicização à comunidade da existência da Ouvidoria, suas atribuições e resultados, o que prejudica sua condição de instrumento de participação e controle popular.” (2023, p.8)
Maria Ivoneide de Lima Brito (ed), Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller (ed), Luciana Bertachini (ed) (2021)	Livro publicado pela Universidade de Brasília (Unb): Ouvidoria brasileira: cenários e desafios	Dedica-se a apresentar a Ouvidoria Brasileira: seus cenários e desafios, a partir da compreensão de que o respectivo espaço se define como locus de defesa dos cidadãos e seus direitos – efetivo canal de diálogo, mecanismo de participação e controle social e, ainda, instrumento de conciliação, mediação e resolução de conflitos	Livro com a coletânea de 15 artigos. Conclusão da autora: “Conforme delineado no cerne do livro, as ouvidorias públicas apresentam--se como significativos instrumentos de promoção e proteção da democracia participativa no Brasil, importante canal de diálogo entre sociedade e Estado, com o desígnio de buscar melhorias contínuas nos serviços públicos e atuar em prol da concretização do exercício da cidadania. Com acolhimento ao manifestante e tratamento qualificado das manifestações, as ouvidorias recebem, analisam, encaminham, monitoram e avaliam as demandas e, por conseguinte, os pleitos até a resolução e conclusão do tema levantado, podendo atuar de forma ativa com propostas de aperfeiçoamento nos serviços e nos processos internos de seu órgão ou entidade de atuação, em suma, na

			construção de políticas públicas”. (2021, p.267)
Alves Oliveira Silva & José Irivaldo (2020)	Artigo: Ouvidoria e gestão pública: uma relação necessária	Fazer um diagnóstico da Ouvidoria da UFCG, para entender como este órgão vem contribuindo com a gestão estratégica e com o controle social na universidade	“Concluimos que é preciso melhorar os procedimentos, torná-los mais acessíveis, informar a comunidade acerca das funções da ouvidoria, dar autonomia à ela e aproximá-la do processo de formulação de políticas nas instituições”. (2020, p.1)
Marco Túlio da Silva Gomes (2019)	Dissertação de mestrado: Ouvidorias no apoio à governança pública: Um estudo de caso em uma instituição federal de ensino superior	Realizar um diagnóstico do funcionamento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), para identificação de medidas que possam para torná-la mais efetiva	“Os resultados revelaram que, apesar de haver regulamentação normativa interna bem definida, há instabilidade, descontinuidade e baixa autonomia na atuação da Ouvidoria, desde a sua criação em 2005. Os dados também apontaram que a Ouvidoria é ainda pouco conhecida pela comunidade universitária, especialmente entre os alunos, e a participação dos usuários bastante restrita. Ainda assim, foi considerada um órgão muito importante pela maior parte dos pesquisados. Há também uma pequena parcela que demonstra desconfiança e ceticismo quanto a sua efetividade” (2019, p 6)

Fonte: elaborada pela autora

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No item anterior buscou-se, através da pesquisa bibliográfica, reunir os estudos e publicações relacionados ao tema para proporcionar uma visão abrangente e um enquadramento dos principais assuntos correlatos. Nesta seção, apresentam-se os procedimentos metodológicos, a questão e objetivos do estudo, bem como a forma de tratamento dos dados recolhidos.

Para responder o objetivo principal do estudo, proposto na seguinte pergunta de pesquisa que conduziu a investigação: “Quais tipos de demandas são registrados na Ouvidoria do IFG e como esses dados podem ser utilizados para aprimoramento da gestão?”, a metodologia adotada foi o estudo de caso que proporciona a análise holística das características significativas da população-alvo, bem como dos atributos em comum, de forma pormenorizada. Tal método demonstrou inúmeras vantagens porque as questões do tipo “como” e “por que” tornam-se mais explanatórias para focalizar acontecimentos contemporâneos e assim apresentar as características dos eventos da vida real. Marconi e Lakatos (2010, p. 90) definem estudo de caso como: “estudo de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações”. De acordo com Yin (2001, pp. 21 e 25):

O estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. (...) Estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes.

A investigação caracteriza-se como de abordagem quanti-qualitativa, na qual a quantidade traduz a grandeza dos fenômenos, e a qualidade representa a interpretação dos dados e dos significados, ambos se encontram associados e se complementam na pesquisa. Assim, a abordagem quanti-qualitativa trata do aspecto corpóreo e real dos dados e, ao analisá-los, atribui sentido a eles. Souza e Kerbay (2017, p. 37) enfatizam o entrosamento entre as duas abordagens ao afirmar que “a realidade é multifacetada e, como tal, não é superficial afirmar que dados gerados por métodos distintos podem ser agregados, na perspectiva de compreensão das várias faces da realidade”.

A interpretação dos dados recolhidos dos relatórios oficiais publicados pela instituição tem a intenção de produzir um estudo detalhado das características desse grupo específico, bem como as tendências e comportamentos em comum que foram observadas. Gramsci (apud em Souza e Kerbay, 2017, pp. 34-35) apresenta o elo entre quantidade e qualidade:

Afirmar, portanto, que se quer trabalhar sobre a quantidade, que se quer desenvolver o aspecto “corpóreo” do real, não significa que se pretenda esquecer a “qualidade”, mas, ao contrário, que se deseja colocar o problema qualitativo da maneira mais concreta e realista, isto é, deseja-se desenvolver a qualidade pelo único modo no qual tal desenvolvimento é controlável e mensurável.

Os dados das manifestações registrados na Ouvidoria do IFG serão os apresentados nos Relatórios Anuais dos anos 2023 e 2022, todos de acesso público, divulgados no sítio eletrônico oficial da instituição. Com os dados coletados dos relatórios será realizada a análise comparativa entre os dois anos, de acordo com os seguintes indicadores: número anual, evolução mensal, tipos de registros, público atendido, assuntos demandados e instâncias requeridas.

Importante ressaltar que a escolha pelos anos supracitados se deu em razão do retorno às atividades presenciais administrativas e acadêmicas na instituição. No período da pandemia de Covid-19, tanto as aulas quanto as atividades administrativas estavam sendo realizadas de forma remota, portanto, escolheu-se a partir do ano 2022 porque marca o retorno presencial de servidores e alunos à instituição.

4. RESULTADOS E ANÁLISES

Nesta seção, apresentam-se os dados coletados nos relatórios, os resultados obtidos da análise e a interpretação deles, de acordo com o referencial teórico apresentado na Seção 2. Também será apresentada a organização alvo do estudo de caso.

Os indicadores analisados estão relacionados ao número anual, evolução mensal, tipos de registros, público atendido, assuntos demandados e por fim às instâncias para as quais foram encaminhadas as demandas.

4.1. Quantitativo de manifestações registradas por ano

No primeiro dado a ser analisado, recolheram-se os números brutos (manifestações concluídas e arquivadas) de registros efetuados anualmente na Ouvidoria do IFG, logo observa-se que houve um aumento de 58 manifestações registradas na Ouvidoria em 2023, o que representa um acréscimo de 22% na quantidade demandada. Ressalta-se que de acordo com o Relatório da Ouvidoria do IFG (2023, p. 9), as manifestações são arquivadas quando os elementos mínimos de relevância e materialidade não estão presentes, e quando se trata do tipo

“comunicações”, no qual é assegurado o anonimato, não existe forma de solicitar do usuário o complemento das informações.

Tabela 2: Manifestações anuais

Manifestações registradas	Ano	
	2022	2023
Concluídas	249	304
Arquivadas	28	31
Total	277	335

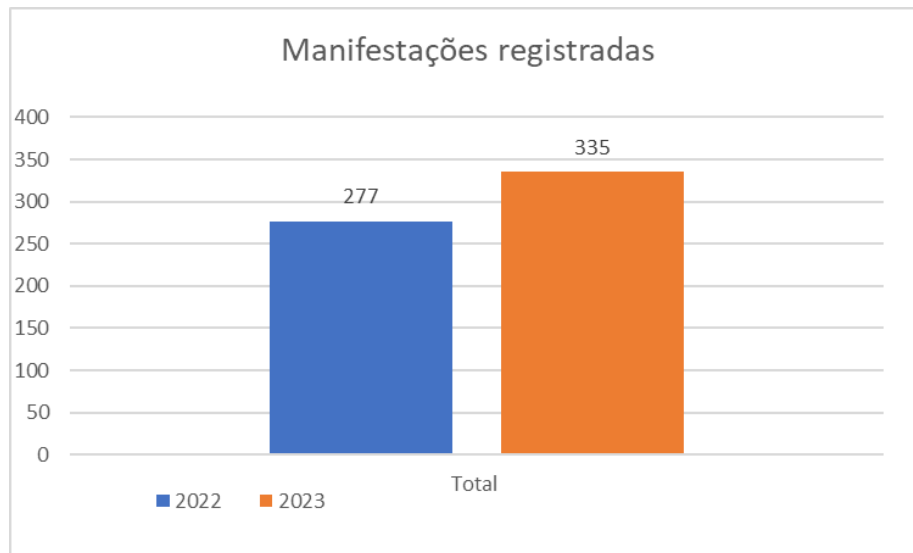


Gráfico 1: Manifestações anuais

Esse expressivo aumento demonstra que a ouvidoria, como um canal oficial de informação, está sendo uma instância em expansão. Pode ser também o reflexo do amadurecimento do usuário do serviço público pela busca da informação e garantia dos direitos.

Ainda, pode-se levantar a hipótese de que durante a pandemia de Covid-19, as pessoas buscaram respostas às demandas por meio de canais digitais, e pelo hábito, mantiveram a procura desses canais após o período pandêmico.

4.2. Evolução mensal das demandas recebidas na ouvidoria

Na segunda análise, buscou-se verificar a frequência mensal de registros efetuados. O mês que mais se sobressaiu foi o de março, nos dois anos, esse dado não deixa de estar

relacionado ao início do semestre letivo nos câmpus da instituição. Da mesma forma, analisamos os menores números de demandas no mês de janeiro, e podemos verificar que condiz com o período de férias escolares.

Os números também demonstram que, com exceção do mês de janeiro, o ano de 2023 manteve-se com pelo menos 20 manifestações registradas mensalmente na ouvidoria, o que demonstra a procura constante e credibilidade depositada pelo usuário nesse canal de interlocução.

Tabela 3: Manifestações mensais

Mês	Ano 2022	Ano 2023
Janeiro	15	8
Fevereiro	27	27
Março	41	53
Abril	25	15
Maiο	19	35
Junho	25	30
Julho	23	20
Agosto	17	30
Setembro	18	35
Outubro	24	27
Novembro	27	26
Dezembro	16	29
TOTAL	277	335

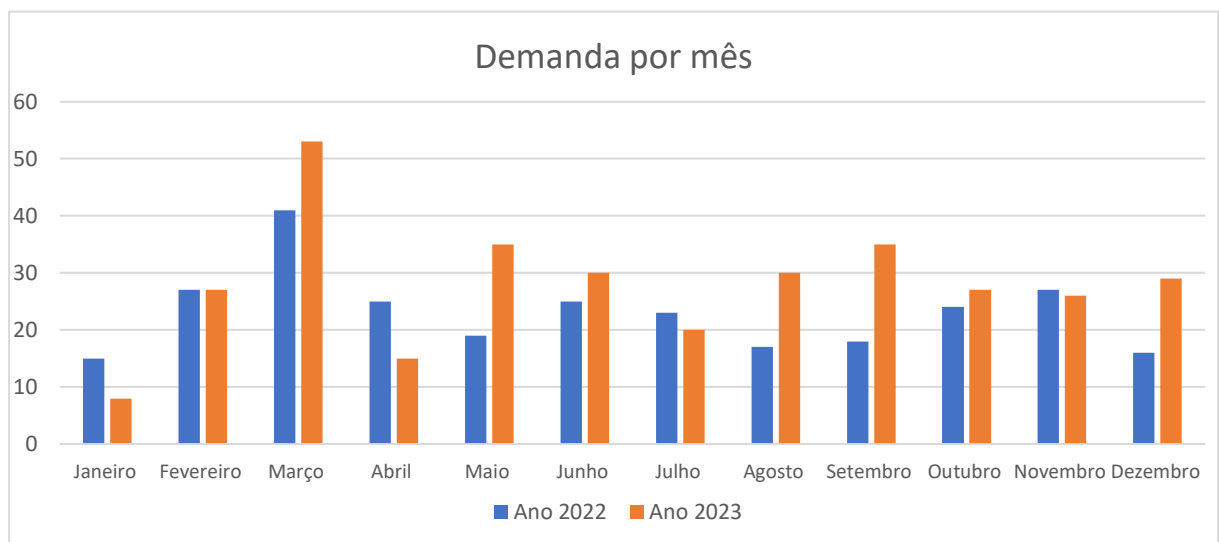


Gráfico 1: Manifestações mensais

4.3. Tipos de Manifestações recebidas e concluídas na ouvidoria

Para traçar o perfil sobre o que é registrado na ouvidoria, fez-se o levantamento dos dados registrados nos anos 2022 e 2023 nas seguintes classificações: reclamação, solicitação, comunicação, denúncia, elogio e sugestão. Nesse gráfico, é importante ressaltar que os dados analisados se referem exclusivamente às demandas concluídas, ou seja, não são consideradas as demandas arquivadas.

Ainda, de acordo com o Relatório da Ouvidoria do IFG (2023, p.11), na tipologia “comunicação” é assegurado o anonimato, em atenção à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Certamente, o fato de não precisar se identificar na demanda auxilia no aumento da participação popular, o que se vê no aumento de 98% no período de um ano, número expressivo. Aqui levantamos hipóteses de receio do usuário para uma possível represália caso seja identificado, ou também a tentativa de apenas apontar algo que esteja errado, sem que tenha a pretensão de fazer o acompanhamento dessa demanda. Nem sempre essa possibilidade anônima é o melhor caminho para o registro da demanda pela impossibilidade de a ouvidoria solicitar dados complementares e o usuário obter a resposta para a demanda registrada, conforme verifica-se no Relatório da Ouvidoria do IFG (2023, p.11):

“Nos outros tipos de manifestação a identificação é obrigatória. Essa tipologia faz com que as pessoas se sintam mais à vontade para se manifestarem, o que ajuda na participação social e na consequente melhoria dos serviços públicos prestados, porém, muitas vezes atrapalha na apuração dos casos narrados, pois, por diversas vezes faltam dados suficientes para que haja uma averiguação do fato ocorrido e, como a manifestação é anônima, não há como entrar em contato com o manifestante para pedir dados complementares que subsidiem a apuração. Além disso, o cidadão não tem acesso ao andamento e à conclusão da manifestação”.

É natural os usuários visualizarem a ouvidoria como um canal de reclamação, e isso pode ser constatado ao analisar os dados e perceber o número maior de reclamações do que de elogios, nos dois períodos analisados. Entretanto, também é notado que houve um decréscimo de reclamações de 22.31%, o que se apresenta como um bom indicativo nos dados.

Já com relação aos elogios, houve o aumento de 875%, ou seja, partiu-se de 4 para 39 elogios registrados. Aqui podemos verificar uma alteração de comportamento do usuário quando reconhece e elogia o serviço público recebido ou o servidor que o atendeu. Observou-se também, o aumento de 60% nas sugestões registradas, aqui o usuário buscou contribuir voluntariamente para a melhoria da gestão/administração. Para esse aumento substancial,

nesses dois tipos de manifestação, podemos levantar a hipótese da mudança de percepção do usuário ao reconhecer que a ouvidoria também é um canal para contribuições e enaltecimento, além de também ser um espaço para demonstrar a satisfação com o serviço recebido.

Tabela 4: Tipos de manifestação

Tipo/classificação demandas	2022	2023
Reclamação	121	94
Solicitação	50	43
Comunicação*	53	105
Denúncia	16	15
Elogio	4	39
Sugestão	5	8
Total	249	304

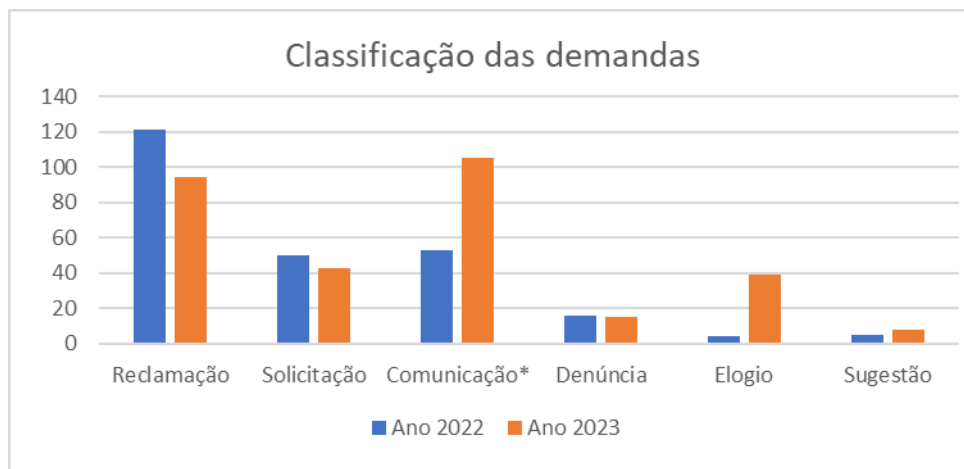


Gráfico 2: Tipos de manifestação

4.4. Perfil do público atendido: números inteiros

Na análise desse gráfico foram consideradas as demandas arquivadas e as concluídas, portanto, os números apresentam os dados da Tabela 2 e do Gráfico 1. Com relação ao público que acessa a plataforma da ouvidoria para registrar sua manifestação, percebe-se o número expressivo relacionado aos discentes, cujo aumento foi de 27,5%. Essa informação desperta a curiosidade no sentido de o porquê o público de alunos estar a buscar cada vez mais a instância

da ouvidoria para resolução de possíveis assuntos estudantis., Podem-se levantar algumas hipóteses para esse cenário, quais sejam, desconhecimento do setor/responsável para sanar a dúvida ou resolver o problema, busca de uma instância imparcial para resolução da sua demanda, receio de sofrer alguma represália ao denunciar alguma situação se o fosse manifestar por outro canal de comunicação, certeza de que obterá alguma satisfação da instituição com relação à sua demanda, ou também, pode-se levantar a hipótese de que o aluno já conheça os setores responsáveis, tenha realizado o atendimento no local e não tenha tido a conclusão e/ou resposta satisfatória esperada e busca, portanto, a intermediação da ouvidoria.

No item público “não informado” também se nota o aumento no ano de 2023 de quase seis vezes o número de demandas de 2022. Pode-se levantar a hipótese de que esse aumento esteja interligado com a tipologia “Comunicação” apresentada no gráfico 3, para a qual é assegurado o anonimato no registro da demanda.

Um dado que merece atenção diz respeito aos servidores técnico-administrativos., dos quais, somente no ano de 2022, foram 77 manifestações registradas. Ao partir do pressuposto que o técnico-administrativo tem o conhecimento de onde buscar a informação para a resolução do problema, sem o intermédio da ouvidoria, causa estranheza esse número elevado. No ano de 2023, apesar da diminuição, também houve uma quantidade substancial de manifestações, com 50 registros.

Os docentes também fizeram uso da ouvidoria, o que igualmente nos faz questionar o porquê de números tão expressivos quanto os dos alunos e dos técnico-administrativos. No ano de 2022, houve 65 manifestações, já em 2023, registraram-se 20 demandas. Assim como expressado para os técnico-administrativos, questionamos o porquê de o público interno, que teoricamente deveria saber onde e com qual responsável resolver sua demanda, estar a utilizar a ouvidoria para se expressar e/ou buscar a intermediação dessa instância para assuntos internos.

Tabela 5: Perfil do público

Perfil do Público Atendido	2022	2023
Discente	80	102
Docente	65	20
Técnico-administrativo	77	50
Público externo	37	59
Não informado	18	104
Total	277	335

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria - IFG

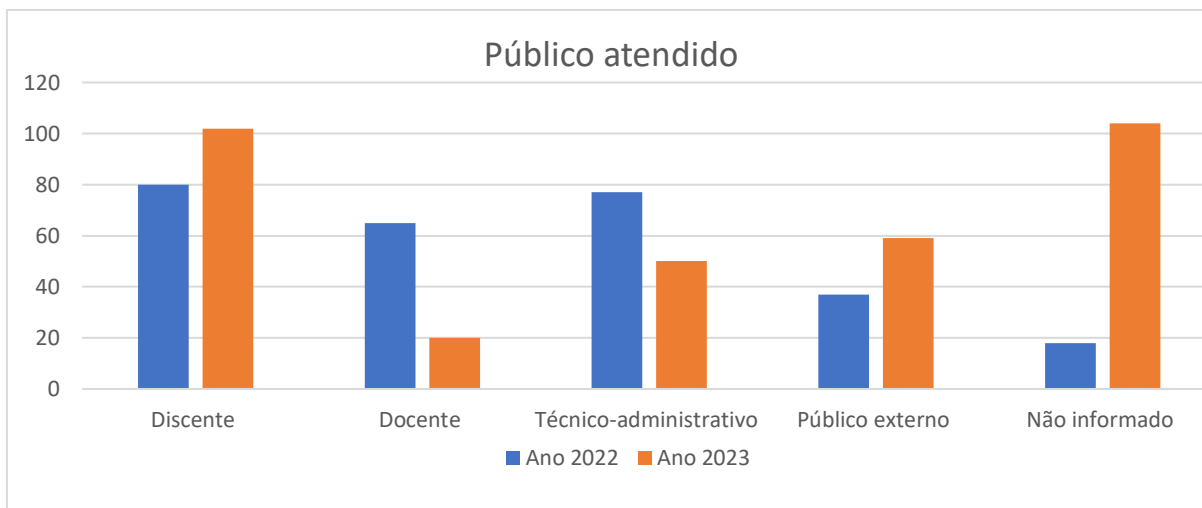


Gráfico 3 : Público atendido

4.5. Principais assuntos demandados à ouvidoria

Este bloco analisa uma das informações mais importantes na pesquisa, que é a classificação dos assuntos que os usuários demandaram intermediação na Ouvidoria do IFG. Como o local de estudo de caso trata-se de uma instituição de ensino, natural que o assunto “Atuação Docente e Ensino” estivesse no topo dos assuntos mais demandados, nos dois anos.

Assim como analisado no item 4.3, o assunto “Elogios e Sugestões” aparecer com o aumento de 422,22%, é um dado expressivo e demonstra que voluntariamente o usuário utilizou a ouvidoria para se expressar com o reconhecimento e satisfação do serviço ou da atividade recebida, com também, buscou participar da gestão ao apresentar sugestões. Esse dado mostra uma mudança de hábito do usuário, bem como uma expansão do reconhecimento do papel da ouvidoria na instituição.

O assunto “Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço” apresentou o aumento de 106.67%, para o qual levantamos a hipótese de relação com o retorno presencial nas unidades da instituição, que demanda atividades relacionadas ao uso do espaço físico. Existem setores específicos para o tratamento desses assuntos, mais uma vez, questionamos se o usuário buscou atendimento inicial nesses setores ou se já recorreu diretamente para a ouvidoria.

Outros dados que também demandam atenção são os assuntos de conduta de discentes, com aumento de 250%, e a conduta de servidor, com aumento de 47.06%. Assim como comentado acima, há instâncias específicas para tratamento das demandas de conduta dos alunos e dos servidores. Os questionamentos para esses dados são: o usuário conhece os setores

responsáveis para recepção de reclamação de condutas, tanto para os discentes quanto para os servidores? Se sim, teria havido uma conversa prévia nessas instâncias? O usuário preferiu inicialmente se dirigir para a ouvidoria sem considerar os outros setores envolvidos? Pode-se também levantar a hipótese de que o usuário saiba da existência da instância responsável, tenha tido atendimento e, por algum motivo, também tenha feito a reclamação na ouvidoria.

Tabela 6: Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	2022	2023
Atuação Docente e Ensino	70	101
Gestão de Pessoas (atendimento, horário)	25	7
Documentos, Certificados	29	14
Elogios e Sugestões	9	47
Processos Seletivos - Centro de Seleção	25	18
Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço	15	31
Concursos Servidores	14	3
Pagamentos	9	4
Conduta Discente	2	7
Conduta Servidor	17	25
Matrícula	8	2
Suap	-	3
Outros	-	42
Dados Abertos	9	-
COVID	14	-
Total	246	304

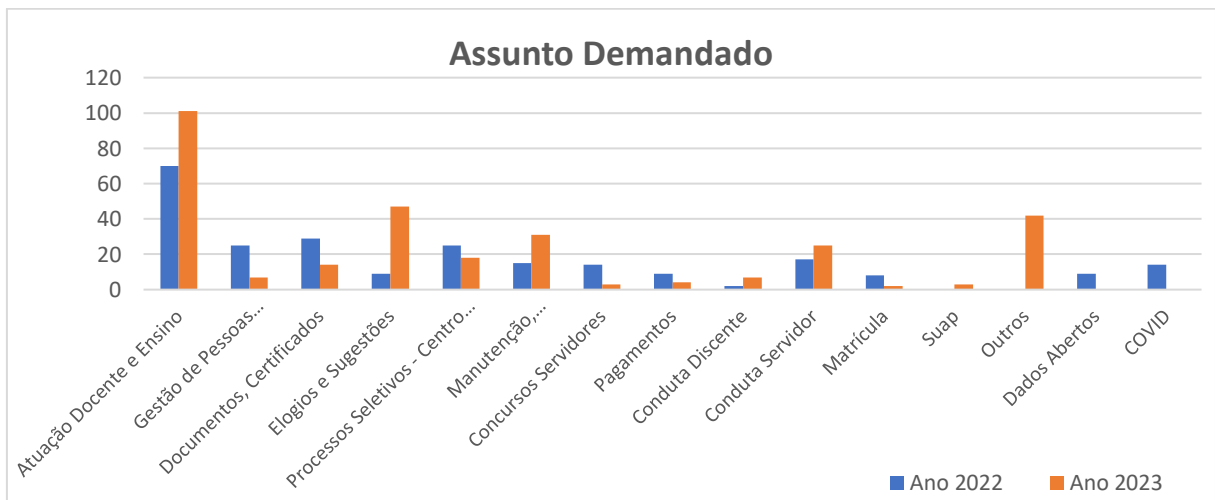


Gráfico 4: Principais assuntos demandados

4.6. Instâncias demandadas pela ouvidoria

Nesse bloco, são analisados os dados referentes aos setores/instâncias para os quais foram direcionadas as demandas da ouvidoria. No quadro abaixo são apresentadas as pró-reitorias e os quatorze câmpus, distribuídos em treze municípios goianos.

Ao analisar os câmpus, percebe-se que todos tiveram registros na ouvidoria. Houve uma diminuição dos números nos câmpus Jataí (-14.29%), Águas Lindas (-81.82%), Cidade de Goiás (-66.67%), Formosa (-68.75%) e Itumbiara (-18.18%). O Câmpus Uruaçu não teve alteração na quantidade registrada.

O Câmpus Goiânia, por ser o maior e mais antigo câmpus da instituição, apresentou os maiores registros de demanda, inclusive com o aumento de 53.45% no período analisado. Como existe um público maior para atendimento, também se percebe como natural a quantidade demandada ser destoante dos outros câmpus.

Foram registrados aumentos também nos câmpus Goiânia Oeste (171.43%), Luziânia (100%), Valparaíso (33.33%), Anápolis (150%), Inhumas (700%) e Senador Canedo (150%).

Com relação às pró-reitorias, os decréscimos foram observados na PROEN (-34.78%), na PRODIRH (-3.13%) e no Gabinete da Reitoria (-55.56%). Houve aumento nos registros da PROPPG (66.67%), PROAD (80%) e PROEX (50%).

Tabela 7: Quantitativo de manifestações por instância demandada

Instância: reitoria e pró-reitorias	2022	2023	Instância: Câmpus	2022	2023
PROEN	23	15	Câmpus Goiânia	58	89
PROPPG	3	5	Câmpus Goiânia Oeste	7	19
PRODIRH	32	31	Câmpus Luziânia	6	12
PROAD	5	9	Câmpus Valparaíso	6	8
PROEX	2	3	Câmpus Anápolis	4	10
Gabinete da Reitoria	9	4	Câmpus Aparecida de Goiânia	13	10
SIC (encaminhado)	49	-----	Câmpus Jataí	7	6
Instituto Federal Goiano (encaminhado)	25	-----	Câmpus Uruaçu	6	6
Outras	19	41	Câmpus Formosa	16	5
			Câmpus Inhumas	1	8
			Câmpus Águas Lindas	11	2
			Câmpus Cidade de Goiás	6	2
			Câmpus Senador Canedo	4	10
			Câmpus Itumbiara	11	9
TOTAL	ano 2022: 323		ano 2023: 304		



Gráfico 5: instância demandada

4.7. Objeto do estudo de caso

Para o desenvolvimento da pesquisa, escolheu-se como local de estudo a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, doravante designado como IFG, uma instituição pública de educação profissional, científica e tecnológica que possui natureza jurídica de autarquia federal, autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, com as atividades supervisionadas pelo Ministério da Educação. O IFG oferta cursos de educação profissional e tecnológica de forma pública e gratuita nas modalidades a distância e presenciais, através de cursos técnicos integrados ao ensino médio, incluindo a modalidade de Educação de Jovens e Adultos, e a educação superior de graduação nas modalidades de licenciatura, tecnologia e bacharelado, além de cursos de pós-graduação *lato sensu e stricto sensu*.

Na atualidade, o IFG está presente em treze cidades através dos câmpus: Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Cidade de Goiás, Formosa, Goiânia, Goiânia Oeste, Inhumas, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Senador Canedo, Uruaçu e Valparaíso. A Reitoria do IFG está situada na capital de Goiás, Goiânia, é o órgão executivo com finalidade de organizar a gestão de recursos e planejamento, de forma harmônica, e de acordo com as diretrizes gerais. Apresenta-se, na Figura 01, a distribuição geográfica dos câmpus do IFG no Estado de Goiás.



Figura 1: Mapa dos Câmpus do IFG
Fonte: sítio eletrônico IFG

A Instituição de ensino possui caráter pluricurricular e foi fundada na perspectiva da indissociabilidade do tripé ensino, pesquisa e extensão. Busca articular-se às necessidades e às demandas sociais mais amplas. De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional 2019

a 2023¹ (PDI), o IFG tem a seguinte função social:

A função social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás é a de constituir-se e a de enraizar-se enquanto instituição pública, universal, gratuita, inclusiva, democrática, laica e qualitativamente referenciada, estruturada na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão e na formação integrada, bem como nos princípios da territorialidade e da verticalização como forma de responder às demandas dos arranjos produtivos e socioculturais locais e regionais. (IFG, 2019, p.13)

A Ouvidoria do IFG foi implantada no ano de 2016, e seu regulamento foi aprovado por meio da Resolução do Conselho Superior número 4/2016 [RESOLUÇÃO N° 004, de 22 de fevereiro de 2016 \(.PDF 4,55 MB\)](#). De acordo com a Resolução Consup n° 4/2016, o conceito e atribuições da Ouvidoria do IFG constam nos artigos 2° e 5°, respectivamente, a seguir apresentados:

Art. 2° A Ouvidoria do IFG é uma instância de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os Câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

(...)

Art. 5° À Ouvidoria do IFG cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

I – à melhoria do desempenho institucional;

II – ao aprimoramento dos serviços prestados;

III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

IV – à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito a informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

V – à proteção dos direitos dos usuários.

De acordo com o Relatório da Ouvidoria (2023), para o registro da manifestação, além da possibilidade de fazê-lo de forma presencial, na sala da ouvidoria, localizada na reitoria do IFG, o canal eletrônico oficial é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), acessível no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br>. Importante ressaltar que as manifestações presenciais também são posteriormente registradas na plataforma eletrônica. Ao cidadão são possíveis os seguintes registros: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e simplifique.

¹ Plano de Desenvolvimento Institucional do IFG 2019 a 2023

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo, retoma-se a pergunta de pesquisa, respondendo-se a ela com fundamento na análise dos dados do capítulo anterior. Foi proposta a seguinte pergunta de pesquisa que conduziu a investigação: “Quais tipos de demandas são registrados na Ouvidoria do IFG e como esses dados podem ser utilizados para aprimoramento da gestão?”.

Para esse questionamento, verificou-se que a Ouvidoria do IFG é uma instância normatizada pela instituição, sendo regulamentada internamente por meio da Resolução Consup nº 4/2016, possui local, equipe e meios para contato direto para receber o usuário do serviço público. Realiza anualmente a publicação no site oficial dos dados no Relatório de Ouvidoria. Pode-se afirmar que o IFG cumpre legalmente com o papel que se espera de uma Ouvidoria Pública.

Em resposta aos objetivos específicos, foram levantados quais são os tipos de informações mais solicitadas na ouvidoria e usuários solicitantes. Nesse sentido, os principais assuntos demandados, no recorte de tempo analisado, foram: atuação docente e ensino; documentos, certificados; elogios e sugestões; processos seletivos - Centro de Seleção; manutenção, estacionamento, licitações e uso do espaço; conduta servidor, e Suap, este último especificamente em 2023.

Quanto aos tipos de manifestação, apesar de reclamação ser o tipo mais solicitado, os elogios nos despertaram a atenção, já que houve o aumento de 875%, ou seja, partiu-se de 4 para 39 elogios registrados. Esse dado demonstra a alteração de comportamento do usuário quando reconhece e elogia o serviço público recebido ou o servidor que o atendeu. Observou-se também, o aumento de 60% nas sugestões registradas. Aqui o usuário buscou contribuir voluntariamente para a melhoria da gestão/administração, há mudança de percepção do usuário ao reconhecer que a ouvidoria também é um canal para contribuições e enaltecimento, além de também ser um espaço para demonstrar a satisfação com o serviço recebido.

Esse aumento também foi percebido no indicador assuntos demandados na ouvidoria, elogios e sugestões que aparece como o aumento de 422,22%, além de sugerir melhorias na gestão, o servidor/serviço público também foi reconhecido e elogiado.

Com relação aos usuários solicitantes, percebeu-se que o principal público é o discente, ou seja, usuário do serviço de educação pública, dentro da própria instituição, seguido logo após pelos servidores públicos da carreira de técnico-administrativo, que trabalha dentro da instituição, e por último, público externo.

Esse dado nos faz levantar o questionamento acerca da comunicação interna: os canais

de comunicação estão sendo eficazes para o público de dentro da instituição? A forma como a comunicação interna flui dentro de uma organização mostra-se fundamental e estratégica na gestão organizacional. Também questionamos se os setores/responsáveis estão sendo demandados primeiramente antes de serem protocolizadas as manifestações na ouvidoria e se os usuários têm conhecimento de onde buscar a informação, sem o intermédio da ouvidoria.

A pesquisa trouxe dados consistentes de como a ouvidoria pode ser um canal de informação para aprimoramento na gestão pública ao assumir o papel de ferramenta de comunicação entre a sociedade e a esfera pública, percebeu-se, por meio dos dados, que a outrora visão de local para reclamação está paulatinamente a ceder espaço para a recepção de sugestões e elogios. O usuário está a manifestar cada vez mais a sua satisfação com as pessoas e serviços recebidos. Isso revela o amadurecimento da visão democrática e cidadã do usuário, que, ao aumentar a sua capacidade crítica e autonomia, passa a também contribuir para a melhoria da prestação do serviço público.

As manifestações registradas na ouvidoria são insumos para subsidiar a gestão com as informações para aperfeiçoar o serviço público prestado. Cabe à gestão ouvir a voz da sociedade para registrar os seus anseios e utilizá-los na melhoria das atividades e satisfação do cidadão.

Além de mais estudos sobre o tema, propomos melhorias no sentido de impulsionar a divulgação do papel da Ouvidoria do IFG, nos canais de comunicação oficiais, para aumentar ainda mais o seu papel de instrumento de participação e controle popular.

REFERÊNCIAS

- Alexandre, R. & Deus, J. (2015). *Direito Administrativo Esquemático*. (1. Ed.). Método. (p. 153).
- Alves Oliveira Silva, J. I., & Silva de Oliveira, T. F. (2020). OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA: uma relação necessária. *HOLOS*, 5, 1–32. <https://doi.org/10.15628/holos.2020.8459> (p. 1)
- Bezerra de Moraes, A. G., & Sano, H. (2023). A OUVIDORIA COMO INSTÂNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES): UMA REVISÃO DE LITERATURA. *Revista Eletrônica ACTA SAPIENTIA*, 10(1). Recuperado de <https://actasapientia.com.br/index.php/acsa/article/view/55> (p.17)
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (1998). Brasília. Recuperado em 05 abril 2024, de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#). (2017, julho, 18). Regulamenta dispositivos da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. ([Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019](#)). https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm
- [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#). (2018, junho, 6). Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm
- Di Pietro, M. S. Z. (2020). *Direito Administrativo*. (33. ed.). Forense. (p. 102).
- Gomes, M. T. da S. (2019). *Ouvidorias no apoio à governança pública: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino superior*. 2019. 131 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Federal de São João del-Rei, São João del-Rei, 2019. <http://www.repositorio.ufop.br/jspui/handle/123456789/12007>
- [Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás \(2022\)](#). Relatórios Anuais de Gestão SIC-Ouvidoria – AM-LAI 2023. a Ouvidoria. <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=6>
- [Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás \(2023\)](#). Relatórios Anuais de Gestão SIC-Ouvidoria – AM-LAI 2023. a Ouvidoria. Recuperado em 28 de abril, 2024, de <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=6> [Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás \(2016\)](#). *Regimento Geral*. Disponível em <https://www.ifg.edu.br/documentos/regimento-interno>. Acesso em 20 de abril de 2024.
- [Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. \(2019\)](#). *PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional do IFG 2019 a 2023*. <http://www.ifg.edu.br/documentos/plano-de-desenvolvimento-institucional>
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. (2011, novembro 11). 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. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm) (2017, junho, 27). Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm

[Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113726.htm) (2018, outubro, 09). Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113726.htm

Lombardi, L. (2018) A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência. 2018. 72 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional) - Universidade Federal de Goiás, Aparecida de Goiânia, 2018. URI <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/8287>

Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo (2018). Brasil. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). <https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/3122>

Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2010). *Metodologia Científica* (7a ed.). São Paulo: Atlas. (p.90)

Ouvidoria brasileira: cenários e desafios. (2021). Editora Universidade de Brasília. <https://doi.org/10.26512/9786558461463>

Oliveira, V. S., Anastácio, T. de O., Nogueira, D. M. S. R., Correa, N. S. R., & dos Santos, J. A. (2024). A OUVIDORIA ACADÊMICA PROMOVENDO A GESTÃO PARTICIPATIVA. *REVISTA FOCO*, 17(1), e4056. <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v17n1-018>

Paiva, E. S. (2023). Classificação de Denúncias: Utilização de Processamento de Linguagem Natural para Aprimorar Atividades de Ouvidoria. In Base de Conhecimento da CGU. <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/77250>

Piegas, B. O. (2020). Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas. In Brito, M. I. L. et al. (Orgs.). *Ouvidoria brasileira: cenários e desafios* (p.p.99-113). Brasília: UNB, 2021.

Reis, M. V. (2022). Ouvidoria Pública como instrumento de participação popular: uma proposta para o município de Uberlândia. 2022. 108 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2022. DOI <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2023.7010> .

Rodrigues, J. G. (2014) Publicidade, transparência e abertura na administração pública. *Revista de Direito Administrativo*. Rio de Janeiro, v. 266, p. 89 – 123. maio / ago 2014. p.4

Souza, K. R., & Kerbaui, M. T. M. (2017). Abordagem quanti-qualitativa: : superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. *Educação E Filosofia*, 31(61), 21–44. <https://doi.org/10.14393/REVEDFIL.issn.0102-6801.v31n61a2017-p21a44> . (p.37)

Silva de Moraes, L., & Bezerra Paiva, E. (2023). Acesso à informação pública: implicações da transparência passiva em um Instituto Federal de Educação na Paraíba. *Informação Em Pauta*, 8(esp), 121–136. <https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v8iesp.2023.89194.121-136> (p1-2).

Yin, R. K. (2001). *Estudo de Caso - Planejamento e Métodos* (2a ed.). (D. Grassi, Trad.) Porto Alegre: Bookman. (pp. 21 e 25).