



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

Patrícia Simone Palhana Moreira

Análise de Relatórios da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso

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

Patrícia Simone Palhana Moreira

Análise de relatórios da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso

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. Fátima de Souza Freire

Brasília - DF

2024

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

PM838a Palhana Moreira, Patricia Simone
Análise de relatórios da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso / Patricia Simone Palhana Moreira; orientador Fátima de Souza Freire. -- Brasília, 2024.
32 p.

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

1. Cidadania. 2. Participação Popular. 3. Democracia. 4. Ouvidoria pública. I. de Souza Freire, Fátima, orient. II. Título.

Patricia Simone Palhana Moreira

Análise de relatórios da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso

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. Fátima de Souza Freire
Orientadora

Profa. Dra. Lavoisiene Rodrigues de Lima
Professor - Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e ao Centro De Educação à Distância e Tecnologias Educacionais (CEAD) pela oportunidade de realizar o curso.

Agradeço aos professores do curso, em especial à Dra. Fátima de Souza Freire pela orientação do trabalho.

Agradeço aos tutores, em especial ao Givaldo Batista Medeiros, por todos os ensinamentos e pela paciência.

RESUMO

A ouvidoria pública é um instrumento de participação da população na gestão pública. Devido à importância dos sistemas de ouvidoria pública, o objetivo deste trabalho é analisar os relatórios produzidos pela Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso, bem como os dados abertos disponibilizados por essa instituição. Para tanto, a abordagem da pesquisa foi descritiva e documental, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Os dados foram constituídos por relatórios de ouvidoria e dados abertos do ano de 2023 disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Estado. A análise dos relatórios e da planilha de dados foi realizada no Excel e no WordArt.com. Durante o período, a rede de ouvidorias recebeu um total de 23.170 manifestações, a maioria delas (87,21%) provenientes do Estado de Mato Grosso, e originadas dos municípios com maior número de habitantes. As demandas são respondidas dentro do prazo na maioria das vezes (89,24%), e o tempo de resposta tem uma média de menos de dez dias. As demandas para solicitação e reclamação representaram cerca de 65% durante o ano. Os meios de contato mais utilizados foram as plataformas digitais. Dentre as 38 ouvidorias setoriais, cerca de 40% de todas as manifestações são destinadas apenas para duas secretarias: a de saúde e a de educação. Os resultados indicaram uma grande participação dos usuários e que as demandas são tratadas com celeridade; todavia, existem pontos que precisam de aperfeiçoamento.

Palavras-chave: Cidadania; Participação Popular; Democracia.

ABSTRACT

The public ombudsman's office is an instrument for the population's participation in public management. Due to the importance of public ombudsman systems, the objective of this work is to analyze the reports produced by the General Ombudsman of the State of Mato Grosso, as well as the open data made available by this institution. To this end, the research approach was descriptive and documentary, using the content analysis technique. The data consisted of ombudsman reports and open data from the year 2023 made available by the State Ombudsman's Office. The analysis of the reports and the data spreadsheet was carried out in Excel and WordArt.com. During the period, the ombudsman network received a total of 23,170 complaints, the majority of them (87.21%) coming from the State of Mato Grosso, and originating from municipalities with the largest number of inhabitants. Demands are responded to within the deadline most of the time (89.24%), and the response time has an average of less than ten days. Demands for requests and complaints represented around 65% during the year. The most used means of contact were digital platforms. Among the 38 sectoral ombudsman offices, around 40% of all manifestations are aimed at just two departments: health and education. The results indicated a great participation of users and that demands are handled quickly; however, there are points that need improvement.

Keywords: Citizenship; Popular Participation; Democracy.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Frequência de Manifestações recebidas no ano de 2023 do município de Pontes e Lacerda, classificados por órgão público	20
Tabela 2. Manifestações recebidas no ano de 2023.....	21
Tabela 3. Manifestação quanto a resolução da demanda conforme o usuário	22
Tabela 4. Frequência por tipo de manifestação para os dados do ano de 2023	23
Tabela 5. Meio de comunicação mais frequentes durante o ano de 2023	25
Tabela 6. Frequência de palavras considerando as maiores demandas por entidade do poder executivo do estado de Mato Grosso	27
Tabela 7. Demanda de manifestações para as entidades que pertencem à Secretaria de Estado de Segurança Pública durante o ano de 2023	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Frequência de manifestações por município	20
Figura 2. Número de manifestações durante o ano de 2023 por trimestre	24
Figura 3. Manifestações por canais de atendimento por trimestre durante o ano de 2023.....	26
Figura 4. Nuvem de palavras considerando as maiores demandas por entidade do poder executivo do estado de Mato Grosso.....	26

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1. Breve Histórico do Sistema de Ouvidorias	14
2.2. Funções e Importância da Ouvidoria Pública	14
2.3. Considerações Gerais sobre ouvidoria pública	14
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	16
3.1. Tipo de pesquisa	16
3.2. Fonte de dados	16
3.3. Recurso para análise de dados WordArt.com	17
3.4. Análise de dados	17
4. RESULTADOS E ANÁLISES	19
4.1. Relatórios de Ouvidoria	19
4.2. Demandas por Município	19
4.2 Tratamento das Manifestações do Usuário	20
4.3. Natureza da Manifestação	23
4.4. Canal de Comunicação	24
4.5. Manifestações por Órgão	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	31

1. INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública é um instrumento fundamental de controle social, permitindo a participação dos usuários e contribuindo para uma gestão pública mais democrática, transparente e participativa. A Constituição Federal de 1988 já previa a participação popular em relação às reclamações sobre serviços prestados, reforçada pela Emenda Constitucional nº 19 de 1998, que regulamentou a participação do usuário na administração pública (Brasil, 1988; 1998).

As ouvidorias são mecanismos de emancipação e inovação que melhoram os processos organizacionais, garantindo os direitos dos usuários em relação aos serviços públicos (Brasil, 2017; Brito, 2021). Elas também promovem a transparência e são um meio eficaz de comunicação entre o cidadão e a administração pública, fornecendo *feedback* para a gestão estratégica das organizações (Oliveira, 2021).

Conforme a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, a ouvidoria tem o objetivo de promover a participação dos usuários, acompanhar e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e auxiliar na correção de atos e procedimentos inadequados. A ouvidoria deve também propor medidas de defesa dos direitos dos usuários e promover a conciliação entre o usuário e a administração pública. Uma de suas principais funções é receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades competentes, acompanhando as demandas até sua conclusão e fornecendo uma resposta conclusiva ao usuário (Brasil, 2017), que não será necessariamente positiva, uma vez que não depende da vontade do requerente (Silva & Oliveira, 2020).

O objetivo da presente pesquisa é analisar os relatórios produzidos pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE/MT, bem como os dados abertos disponibilizados por essa instituição, referente ao ano de 2023. A análise busca compreender como essas informações podem contribuir para a melhoria dos serviços públicos e para a promoção da transparência e participação cidadã.

Para melhorar a atuação da ouvidoria pública, recomenda-se aumentar a transparência ativa através da publicação regular de relatórios detalhados. Ampliar os canais de comunicação e garantir a acessibilidade das informações também são passos fundamentais. Além disso, oferecer treinamento contínuo aos funcionários das ouvidorias e utilizar tecnologias de automação e análise de dados podem melhorar a eficiência e a eficácia na triagem e resposta às manifestações.

A ouvidoria pública é um mecanismo essencial para a transparência e a participação cidadã na gestão pública. Ao analisar os relatórios e dados abertos da OGE/MT, é possível

identificar oportunidades de melhoria que podem fortalecer a confiança dos cidadãos na administração pública e promover uma gestão mais responsiva e eficaz. Implementar essas melhorias pode resultar em serviços públicos de maior qualidade e em um governo mais transparente e democrático.

Este trabalho de conclusão de curso aborda a evolução e a importância do sistema de ouvidorias públicas. Na introdução, é contextualizada a relevância do tema e os objetivos principais da pesquisa. O referencial teórico discute o histórico das ouvidorias, suas funções e importância para a administração pública, além de apresentar considerações gerais sobre o tema. Os procedimentos metodológicos são descritos, destacando o tipo de pesquisa utilizado. Por fim, nas considerações finais, são apresentadas as contribuições para a transparência e a eficiência na gestão pública, ressaltando sua importância como um canal de comunicação entre o governo e os cidadãos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Breve Histórico do Sistema de Ouvidorias

Nas pesquisas sobre ouvidoria, é comum o termo “*Ombudsman*”, uma palavra de origem sueca que significa "representante ou agente da população", podendo ser traduzida como "homem das reclamações" (Comparato, 2016). A ouvidoria teve origem na Suécia, sendo o primeiro país a introduzi-la em meados de 1800, ganhando notoriedade na Dinamarca por volta de 1950 (Cheng, 1968; Hill, 2010). Posteriormente, a Finlândia e a Grã-Bretanha, influenciada pelo Professor Stephan Hurwitz, também adotaram a instituição do *Ombudsman*.

No Brasil, durante o período colonial, existia o cargo de 'ouvidor', mas com atribuições diferentes das atuais. Na primeira constituição brasileira, em 1823, surgiu a ideia de um “juiz do povo”, semelhante à ouvidoria pública atual, mas não foi implementada (Brasil, 2018). A ouvidoria pública surgiu como instrumento de democracia participativa com a Constituição Federal de 1988 (Menezes, 2017; Brasil, 2018).

2.2. Funções e Importância da Ouvidoria Pública

Apesar da origem no modelo do *Ombudsman* ocorrer na Suécia, as ouvidorias no Brasil têm características próprias. Elas fazem parte da administração, intermediando a relação entre Estado e sociedade, contribuindo para o aperfeiçoamento da administração pública (Menezes, 2017). São instrumentos de controle social que monitoram o poder público e permitem a participação popular na formulação de políticas públicas, promovendo uma democracia participativa (Comparato, 2016). Além disso, as ouvidorias recebem denúncias, avaliam o desempenho institucional e estimulam a participação popular, garantindo o respeito e a proteção dos direitos da população.

Vale frisar que as ouvidorias públicas no Brasil não possuem poder de coerção, baseando-se na persuasão e na autoridade moral de seus titulares (Menezes, 2017). Elas atuam como canais de comunicação entre o poder público e a sociedade, facilitando a fluidez das informações e incentivando a participação cidadã na gestão dos serviços públicos (Comparato, 2016; Rodrigues, 2019). Assim, a administração deve incentivar a participação dos cidadãos para evitar decisões sem considerar a opinião dos usuários dos serviços públicos (Brasil, 2019).

2.3. Considerações Gerais sobre ouvidoria pública

A análise sobre o histórico da ouvidoria, desde sua origem na Suécia até a implementação no Brasil, demonstra que sua evolução tem contribuído para democracia participativa. O surgimento da ouvidoria como um "representante da população" reflete uma necessidade inerente de promover a comunicação entre o Estado e a sociedade, garantindo que os cidadãos sejam considerados na administração pública, possibilitando a participação de todos na criação e implementação de políticas públicas, pois é a sociedade civil que tem conhecimento nas áreas que o estado deve atuar, promovendo mudanças e melhorias na administração pública.

De modo geral, as ouvidorias públicas são instrumentos fundamentais para a promoção de uma administração mais democrática, transparente e participativa, promovendo a comunicação entre o Estado e a sociedade, e assegurando que os direitos dos cidadãos sejam respeitados e protegidos, garantido seus direitos fundamentais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo de pesquisa

O presente trabalho trata-se a uma pesquisa descritiva e documental com abordagem qualiquantitativa por meio da técnica de análise de conteúdo. As pesquisas descritivas visam detalhar as características de uma população ou fenômeno específico, além disso, podem ser realizadas para identificar possíveis relações entre variáveis (Gil, 2022). E segundo Martins & Theóphilo (2016), a pesquisa documental utiliza documentos como fonte de dados que podem ser dos mais variados tipos, escritos ou não. Conforme os autores, a pesquisa documental é semelhante à pesquisa bibliográfica; no entanto, utiliza-se fontes primárias, ou seja, materiais compilados pelo próprio autor que ainda não foram analisados ou podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

A análise documental tem como propósito o armazenamento sob uma forma variável, facilitando o acesso ao observador para obter o máximo de informação, em um aspecto quantitativo, e o máximo de pertinência na abordagem qualitativa (Bardin, 1977).

Segundo Bardin (1977, p. 31) “a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”. No mesmo sentido Campos (2004), descreve que a análise de conteúdo refere-se a um conjunto de técnicas de pesquisa muito utilizadas para dados qualitativos, cujo objetivo é a busca do sentido ou dos sentidos de um documento. Proporcionando subsídios para organizar e extrair significados dos dados e tirar conclusões a partir da análise (Bengtsson, 2016).

De acordo com George (1959, *apud* Bardin 1977, p. 21) na análise quantitativa a informação vem da frequência com que surgem certas características no conteúdo, por outro lado, na abordagem qualitativa pode ser tanto a presença ou a ausência de uma característica de conteúdo.

3.2. Fonte de dados

A pesquisa foi desenvolvida utilizando dados públicos disponíveis no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, que é vinculada à Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso – CGE/MT (<https://www.ouvidoria.mt.gov.br/web/Ouvidoria/relatorios>). Foi utilizado para este trabalho apenas os dados de ouvidoria geral do ano de 2023. É importante mencionar que não foram analisados os relatórios da Lei de Acesso à Informação (LAI) são divulgadas em

relatórios específicos.

Sendo assim, foram escolhidos os dados da ouvidoria geral por se tratar de um órgão central, em que os dados de ouvidorias setoriais de todos os órgãos do poder executivo do estado são compilados e divulgados pela OGE/MT vinculada à CGE/MT, uma vez que o objetivo foi realizar uma análise exploratória. Desta forma, os dados para a presente pesquisa foram compostos pelos relatórios de ouvidoria e os arquivos em Excel.

O sistema de ouvidoria do poder executivo do estado de Mato Grosso é formado por 38 ouvidorias setoriais. Para tanto, foram utilizados os relatórios de ouvidoria do ano de 2023, por se tratar do banco de dados mais recentes de um ano completo, que são divididos por trimestre. Além dos relatórios, o banco de dados aberto em Excel também foi analisado.

Os dados considerados para essa análise incluem a origem das manifestações quanto ao estado, municípios, número de manifestações, tipo de manifestação, órgão que recebeu a manifestação e meios de comunicação com a ouvidoria.

3.3. Recurso para análise de dados WordArt.com

Para o cálculo das frequências e representação dos resultados em nuvem de palavras foi utilizado o WordArt.com, é um recurso online e gratuito que permite gerar nuvem de palavras, que são representações visuais de um texto, onde as palavras com maiores frequências são destacadas (WordArt.com, s.d).

O WordArt.com é uma ferramenta que tem se mostrado adequada para análise de conteúdo em diversas áreas de pesquisa e tem sido usada por diversos autores como Vasconcellos-Silva & Sawada (2018), Sousa & Teixeira (2022), e outros.

3.4. Análise de dados

A análise inicial foi realizada por meio da leitura dos documentos e da análise dos dados no Excel, em que foi possível destacar os dados mais relevantes na opinião dos autores. Na análise inicial, foi constatado que tanto o relatório em PDF quanto os dados em Excel referentes ao segundo trimestre de 2023 apresentavam inconsistências. Assim, foi realizado o contato com a ouvidoria geral para informar o problema e solicitar a correção dos relatórios e dados. Isso foi prontamente atendido, sendo publicada uma errata do relatório de ouvidoria do 2º trimestre de 2023, e o arquivo em Excel foi substituído pelos dados corretos.

As análises foram realizadas nos relatórios em PDF e no banco de dados abertos no Excel. A ferramenta online WordArt.com foi utilizada para calcular as frequências e formar

nuvens de palavras. Na análise inicial, foi constatado que os relatórios em PDF estavam no formato de imagem, impossibilitando sua análise através do programa, uma vez que este analisa apenas palavras. Assim, a análise dos arquivos em PDF ocorreu por leitura e foi realizada de forma manual.

Como não foi possível extrair palavras e/ou frases dos relatórios de ouvidoria em PDF, foi utilizado o banco de dados em Excel para extrair palavras e/ou frases.

Para a organização dos dados para entrada no WordArt.com, as palavras e frases foram extraídas do banco de dados em Excel por categoria e organizadas em planilhas separadas para posteriormente serem juntadas em um arquivo único do ano de 2023. Para as frases ou palavras compostas, os espaços foram substituídos pelo sinal gráfico (~) til, que é a forma que a ferramenta entende como espaço entre palavras. Posteriormente, cada planilha foi convertida para CSV (separado por tabulações), a partir do arquivo em formato txt, as palavras foram copiadas e coladas diretamente no Wordart.com.

A partir da análise no WordArt.com, foram extraídas as nuvens de palavras no formato de imagem e as tabelas com as frequências.

A metodologia utilizada no trabalho inclui a análise dos relatórios de ouvidoria, que serão avaliados para identificar as principais demandas por município. O tratamento das manifestações dos usuários, observando-se a natureza dessas manifestações e os canais de comunicação utilizados. Além disso, as manifestações serão classificadas por órgão responsável.

4. RESULTADOS E ANÁLISES

4.1. Relatórios de Ouvidoria

Conforme os relatórios, durante o ano de 2023, a rede de ouvidorias setoriais recebeu um total 23.170 manifestações. Apesar de os relatórios demonstrarem que a maioria das demandas (87,21%) é originada por usuários do estado de Mato Grosso, constatou-se que há uma participação considerável de usuários de outras localidades (12,79%).

Os relatórios da rede de ouvidorias do estado são divulgados com periodicidade trimestral, demonstrando que o estado tem cumprido a norma estabelecida na legislação. Pois de acordo com Lei n.º 13.460/2017, às ouvidorias devem elaborar o relatório de ouvidoria anualmente (Brasil, 2017).

4.2. Demandas por Município

A maioria das manifestações recebidas foi de usuários do município de Cuiabá-MT, com frequência de 29% do total, resultado já era esperado, uma vez que é onde está concentrado o maior número de habitantes e onde está concentrado a maioria das entidades do Poder Executivo do Estado, conseqüentemente, maior número de usuários de serviços públicos. Posteriormente aparecem os municípios de Pontes e Lacerda-MT, Várzea Grande-MT, Sinop-MT e Rondonópolis-MT. Estes municípios apresentam semelhanças em relação ao número de habitantes, que depois da capital, são os mais populosos do estado, como exceção de Pontes e Lacerda (Figura 1).

Logo, ao analisar a Figura 1, nota-se o destaque ao município de Pontes e Lacerda, de onde originaram o segundo maior número de manifestações, cerca de 2.176, o que representa 9% de todas as demandas. Este resultado chama atenção, porque se trata de um município de pequeno porte, com 52.018 habitantes conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, s.d.).

Das manifestações recebidas, 17.262 foram respondidas, 1.899 arquivadas, além de 589 que pertenciam a outras esferas de poder e não foram processadas nas ouvidorias setoriais (Tabela 2).

Não constam nos relatórios e nem nos dados originais o motivo do arquivamento das manifestações. Porém, de acordo com a Instrução Normativa 001/2024, o arquivamento, ocorre nos casos de manifestações duplicadas, com conteúdo ininteligível, que não se refiram ao Poder executivo do Estado, ou com conteúdo de baixo calão (Mato Grosso, 2024).

Constatou-se que a maioria das manifestações, ou seja, de 83 a 96% foram respondidas no prazo (Tabela 2). Evento que ocorre por força da legislação, pois conforme a Lei n.º 13.460/2017, a ouvidoria deverá enviar uma resposta ao usuário no prazo de 30 dias, que podem ser prorrogados uma única vez (Brasil, 2017).

Neste sentido, evidenciou-se que o tempo para resposta variou de 7,5 a 10 dias. A celeridade ao responder as demandas, parece se repetir em outras ouvidorias públicas, pois em outras pesquisas, como de Almeida (2019) que analisou dados de ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul, o prazo de resposta foi de 4 a 6 dias. Desta forma, embora que a legislação prevê um prazo de 30 dias, no geral as demandas são respondidas em um prazo menor.

Apesar das demandas serem todas respondidas, por meio dos relatórios não é possível identificar as medidas adotadas pela administração. Desta forma, estando em desacordo com a legislação, pois conforme o inciso IV do Art. 15 da Lei n.º 13.460/2017, o relatório deverá indicar as providências que a administração pública tomou para solucionar a demanda apresentada (Brasil, 2017).

Tabela 2

Manifestações recebidas no ano de 2023

	<i>Respondidas</i>	<i>Sem resposta/ou em tratamento *</i>	<i>Arquivadas</i>	<i>Outras esferas de poder</i>	<i>Total</i>	<i>No prazo</i>	<i>Fora do prazo</i>
1º trimestre	4063	830	743	114	5750	96%	4%
2º trimestre	5201	964	473	131	6769	84%	16%
3º trimestre	4340	886	362	189	5777	83%	17%
4º trimestre	3658	731	321	164	4874	94%	6%
Total	17262	3411	1899	598	23170		

*Na divulgação do relatório. Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

Os resultados demonstraram que poucos usuários avaliam o atendimento das ouvidorias,

sendo que os poucos usuários que realizaram a avaliação sobre a resolução da demanda, a grande maioria, de 48% a 58% consideram que não tiveram sua demanda resolvida (Tabela 3).

É de conhecimento que uma das primeiras finalidades da ouvidoria é o de receber manifestações, para que sejam analisadas e encaminhadas às autoridades competentes, assim como o acompanhamento até a sua efetiva conclusão (Brasil, 2017), que se dará por meio da resposta conclusiva ao usuário, que não será necessariamente uma resposta positiva, dado que não depende da vontade do requerente (Silva & Oliveira, 2020).

Moreira, Santos & Holanda (2022) apontam que nas situações em que o cidadão receba uma resposta que não atenda suas expectativas deve ser observado a forma de fornecer a resposta, pois deverá ser objetiva, clara e fundamentada.

Tabela 3

Manifestação quanto a resolução da demanda conforme o usuário

Período	n.º de usuário	Resolvido (%)	Não Resolvido (%)	Resolvido parcialmente (%)
1º trimestre	440	24	58	18
2º trimestre	454	29	48	23
3º trimestre	401	28	51	21
4º trimestre	480	30	50	20
média	443,75	27,75	51,75	20,5

Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

A maioria das pessoas consideram que as suas demandas não foram resolvidas, todavia, cerca de 47,25% dos usuários que avaliaram consideram o serviço da ouvidoria como bom ou muito bom; 35,75% consideram ruim ou péssimo, e 12,5% consideram regular. Entretanto, é importante destacar que apenas uma pequena minoria dos usuários realiza a avaliação. Uma vez que durante o ano de 2023 foram recebidas ao total 23.170 manifestações e somente 1.775 foram avaliadas, representando 7,66% da amostra. A Lei Federal nº 13.460/2017 prevê que a deverá ter mecanismos para avaliação da satisfação do usuário com os serviços prestados (Brasil, 2017).

Um dado que chamou atenção nos relatórios é que a as manifestações anônimas foram poucas, a maioria dos usuários preferem se identificar. A partir deste resultado, pode-se inferir que o usuário tem confiança de que seus dados serão protegidos.

É importante mencionar que, o denunciante é o protagonista no sistema de ouvidoria, e deve ser protegido, conforme previsto na Lei n.º 13.460/2017 (Brasil, 2017), com respaldo na

Lei de Acesso à Informação, que garante o sigilo por 100 anos, além de responsabilização do agente público que divulgar informações do denunciante (Brasil, 2011).

4.3. Natureza da Manifestação

Durante o ano de 2023, o número de solicitações e reclamações foram superiores em relação às demais. Foram 8.163 manifestações para solicitação e 7.224 para reclamações, representando 35,23% e 31,18%, respectivamente (Tabela 4).

Em seguida, as denúncias com 3.304 manifestações, que corresponde a 14,26%. Elogios aparecem em quarto lugar para o serviço mais demandado, com 3.003 manifestações, que corresponde a 12,96% (Tabela 4).

As demandas menos frequentes foram para informação (5,37%) e sugestão e simplificação, representando menos de 1%.

Tabela 4

Frequência por tipo de manifestação para os dados do ano de 2023

	Número de manifestações	%
Solicitação	8163	35,23%
Reclamação	7224	31,18%
Denúncia	3304	14,26%
Elogio	3003	12,96%
Informação	1244	5,37%
Sugestão	211	0,91%
Simplificação	21	0,09%
Total	23170	100,00%

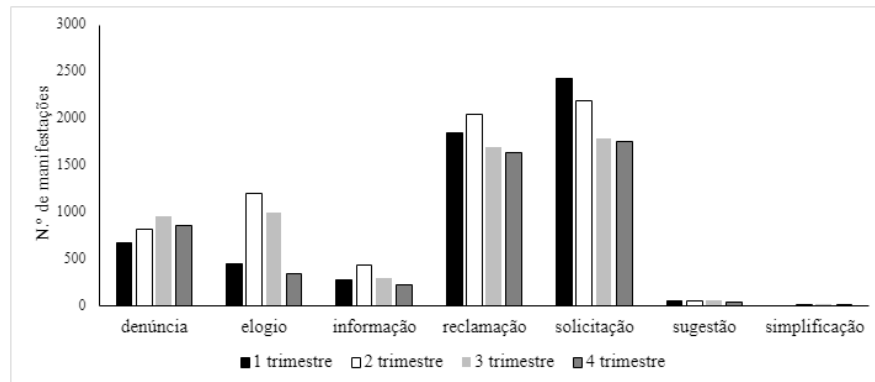
Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

Na Figura 2, o número de manifestações está representado por trimestre. A frequência por trimestre segue a anual, e em todos os períodos o número de solicitação e reclamação foram superiores. O número elevado de reclamações pode ser explicado pelo desconhecimento dos usuários sobre a ouvidoria, pois conforme Santos, Costa, Burger & Borja (2017) a maioria das pessoas relacionam a ouvidoria apenas como um lugar para fazer reclamações.

No primeiro e quarto trimestre o número de denúncias foi maior ao número de elogios. Sugestão e simplificação tiveram as demandas mais inexpressivas em todos os trimestres (Figura 2).

Figura 2

Número de manifestações durante o ano de 2023 por trimestre



Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

Conforme o Decreto n.º 9.094/2017, a simplificação refere-se ao direito que o cidadão tem de solicitar simplificação à administração pública (Brasil, 2017). A baixa demanda por este serviço pode ser devido ao desconhecimento dos cidadãos. No mesmo sentido, a demanda pequena para sugestões também pode ser devido ao desconhecimento em relação à participação na gestão pública. Deste modo, os resultados sugerem que há pouca divulgação, e conforme aponta Santos et al. (2017), para que o cidadão utilize o serviço de ouvidoria, é necessário que ele tenha conhecimento de sua existência e entenda sua finalidade.

Os autores supramencionados pesquisaram sobre o conhecimento da população a respeito da ouvidoria e constataram que mais de 70% dos entrevistados não sabem o que é uma ouvidoria pública. Observaram que aqueles que indicaram saber o que é uma ouvidoria pública são principalmente funcionários públicos e estudantes, constatando que o público que envia manifestações às ouvidorias é muito restrito (Santos et al., 2017).

Da mesma forma, conforme Comparato (2016), grande parte da população desconhece as ouvidorias como instrumento de controle social, a maioria das pessoas está familiarizada apenas com o voto como forma de participação nas estruturas de governo.

Portanto, seria importante identificar a ocupação dos usuários no envio das manifestações. Dessa forma, seria possível verificar se as informações estão chegando à população geral, ou se está restrito a um pequeno número de pessoas, como os servidores públicos por exemplo. E a partir disso, implementar formas de melhorar a comunicação para alcançar um maior número de pessoas. Pois, muitas vezes, a atuação do estado é mais necessária para cidadãos que podem não ter conhecimento sobre a importância de sua participação na melhoria dos serviços públicos.

4.4. Canal de Comunicação

A ouvidoria recebe manifestações por meio de seis canais de atendimento: site, aplicativo MT Cidadão, aplicativo de mensagem WhatsApp, e-mail, telefone e atendimento presencial. Durante o período considerado, as manifestações pelo site foram significativamente superiores aos demais canais, mais de 80% do total. Entre os outros meios de entrada na ouvidoria, as ferramentas digitais, como e-mail e WhatsApp, tiveram maior representatividade. No entanto, o aplicativo MT Cidadão foi o meio digital menos utilizado, com apenas 3,42% das manifestações, o que pode estar relacionado à pouca divulgação deste serviço, supondo que há falha na área de comunicação da administração (Tabela 5).

Embora menos utilizado, o atendimento presencial teve 172 manifestações durante o ano. Em comparação, o canal menos demandado foi a carta, utilizada por apenas três cidadãos (Tabela 5).

Tabela 5

Meio de comunicação mais frequentes durante o ano de 2023

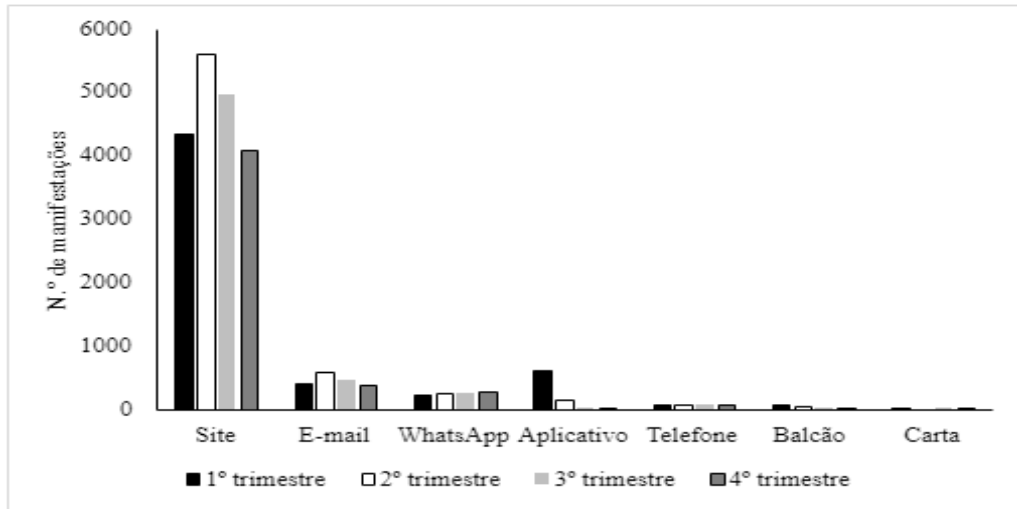
	N.º de manifestações	%
Site	19.018	82,08%
E-mail	1.844	7,96%
WhatsApp	1.034	4,46%
Aplicativo	792	3,42%
Telefone	307	1,32%
Balcão	172	0,74%
Carta	3	0,01%
Total	23170	100,00%

Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

A Figura 3 mostra os canais de comunicação mais utilizados por trimestre, que geralmente refletem os dados do ano completo. O site foi consistentemente o canal mais usado, enquanto telefone, atendimento presencial e carta foram os menos utilizados. Apenas no primeiro trimestre houve mais manifestações pelo aplicativo em comparação com os outros períodos.

Figura 3

Manifestações por canais de atendimento por trimestre durante o ano de 2023



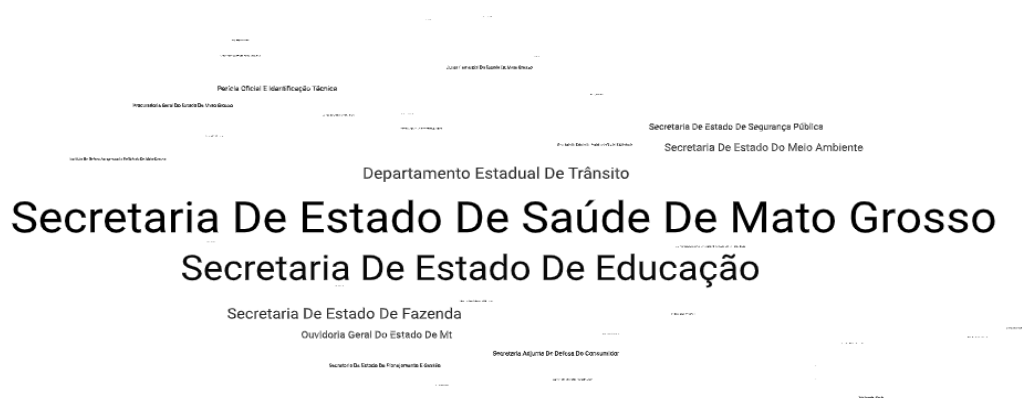
Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

4.5. Manifestações por Órgão

As maiores demandas de atendimento foram principalmente nas secretarias de Educação e Saúde (Figura 4). Isso pode ser explicado pelo fato de que são duas das maiores secretarias do Estado, o que naturalmente resulta em um maior volume de demandas.

Figura 4

Nuvem de palavras considerando as maiores demandas por entidade do poder executivo do estado de Mato Grosso



Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

Na Tabela 6, são mostradas as frequências de manifestações por entidade. Destaca-se que as Secretarias de Educação e Saúde receberam cerca de 40% de todas as manifestações, seguidas pelo Departamento Estadual de Trânsito e pela Secretaria de Fazenda, ambos com aproximadamente 8% cada.

Observa-se também que do total de 46 entidades listadas, apenas sete receberam mais de 1.000 manifestações. Dessas, 39 entidades tiveram frequências que representaram 3% ou menos do total, e 20 órgãos, não listados na Tabela 5, receberam menos de 1% do total de demandas ao longo do ano.

Tabela 6

Frequência de palavras considerando as maiores demandas por entidade do poder executivo do estado de Mato Grosso

Órgão	Frequência	
Secretaria De Estado De Saúde De Mato Grosso	5252	22%
Secretaria De Estado De Educação	4257	18%
Departamento Estadual De Trânsito	1908	8%
Secretaria De Estado De Fazenda	1797	8%
Secretaria De Estado Do Meio Ambiente	1263	5%
Ouvidoria Geral Do Estado De MT	1174	5%
Secretaria De Estado De Segurança Pública	1022	4%
Perícia Oficial E Identificação Técnica	815	3%
Secretaria Adjunta De Defesa Do Consumidor	708	3%
Secretaria De Estado De Planejamento E Gestão	589	2%
Procuradoria Geral Do Estado De Mato Grosso	549	2%
Junta Comercial Do Estado De Mato Grosso	495	2%
Instituto De Defesa Agropecuária Do Estado De Mato Grosso	404	2%
Secretaria De Estado De Assistência Social E Cidadania	346	1%
Secretaria De Estado De Ciência Tecnologia e Inovação	288	1%
Polícia Judiciária Civil	272	1%
Mato Grosso Previdência	248	1%
Controladoria Geral Do Estado De Mato Grosso	227	1%
Empresa Mato-grossense De Tecnologia E Informação Do Estado De Mato Grosso	217	1%
Secretaria De Estado De Infraestrutura E Logística	213	1%
Universidade Estadual De Mato Grosso	208	1%
Instituto De Terras Do Estado De Mato Grosso	186	1%
Empresa Mato-grossense De Pesquisa Assistência e Extensão Rural	184	1%
Comando Geral Do Corpo De Bombeiros Militar Do Estado De MT	158	1%
SESP - Sistema Penitenciário	157	1%
Polícia Militar Do Estado De Mato Grosso	142	1%

Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

A Secretaria de Segurança pública recebeu cerca de 4% das manifestações (Tabela 6).

No entanto, ao analisar a Tabela 7, é possível perceber que existem outras entidades que pertencem a Secretária de Segurança Pública de acordo com a Lei Complementar n.º 612/2019 (Mato Grosso, 2019). Assim, considerando os órgãos vinculados à Secretaria de Segurança Pública, foi constatado que a demanda para a secretaria representou em torno de 11% durante o ano.

Tabela 7

Demanda de manifestações para as entidades que pertencem à Secretaria de Estado de Segurança Pública durante o ano de 2023

Órgão	Frequência	
Secretaria De Estado De Segurança Pública	1022	4%
Perícia Oficial E Identificação Técnica	815	3%
Polícia Judiciária Civil	272	1%
Comando Geral Do Corpo De Bombeiros Militar Do Estado De MT	158	1%
Sesp - Sistema Penitenciário	157	1%
Polícia Militar Do Estado De Mato Grosso	142	1%
Sesp - Sistema Socioeducativo	25	0%
Fundação Nova Chance	1	0%
SEJUDH - Sistema Penitenciário	1	0%
		11%

Fonte: Elaborados pelos autores a partir de dados divulgados pela CGE/MT.

Na segurança pública, segundo Rabelo (2023), a participação social por meio da ouvidoria representa um elemento essencial para aproximar o cidadão das forças de segurança, de forma a expandir as oportunidades para o exercício da cidadania em um Estado Democrático de Direito. O autor ainda discute, que em relação as ouvidorias de polícia, o real significado de uma ouvidoria de segurança é quando defende os cidadãos dos abusos cometidos pela polícia, assim como defende a polícia dos abusos cometidos pelos agentes e pela própria instituição. De forma que contribui para que a policia seja vista como como promotora da paz social.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados indicam uma participação significativa dos cidadãos nas ouvidorias setoriais do Estado de Mato Grosso durante o ano de 2023. As análises também mostraram que a maioria das manifestações foi respondida dentro do prazo estipulado por lei, embora não esteja claro quais medidas foram adotadas para resolver as demandas, o que indica um ponto de melhoria no cumprimento da legislação vigente. Além disso, poucos usuários avaliaram o atendimento das ouvidorias, e entre aqueles que o fizeram, muitos consideraram que suas demandas não foram resolvidas, sugerindo a necessidade de melhorar a comunicação e a transparência no processo de resolução das manifestações.

Outro ponto relevante é a predominância de manifestações feitas por meio digital, especialmente pelo site, o que ressalta a importância de investir na divulgação e melhoria das ferramentas digitais de comunicação.

Portanto, os dados analisados sugerem a necessidade de ações para melhorar a eficácia e a transparência das respostas às manifestações, ampliar o conhecimento da população sobre o papel das ouvidorias e fortalecer os canais de comunicação, especialmente os digitais. Estas ações são essenciais para garantir que as ouvidorias cumpram seu papel de mediadoras entre o cidadão e a administração pública, promovendo uma gestão mais participativa e transparente.

Sugere-se que para melhorar a transparência e o detalhamento dos relatórios, é necessário incluir detalhes específicos sobre os motivos de arquivamento dos processos e apresentar as ações concretas adotadas pela administração para solucionar as demandas, permitindo uma avaliação mais precisa da eficácia das respostas. Adicionalmente, fortalecer os canais digitais é importante, expandindo a quantidade de informações disponíveis online para reduzir a necessidade de solicitações diretas e intensificando campanhas de divulgação e acessibilidade do App MT Cidadão. Outrossim, a capacitação contínua das ouvidorias setoriais, focando em boas práticas de atendimento e agilidade na resposta, juntamente com *workshops* regulares sobre a importância da transparência pública, aumentará a eficácia das respostas, bem como implementar um sistema de *feedback* contínuo e elaborar relatórios semestrais de desempenho das ouvidorias, incluindo métricas de eficiência e eficácia, é fundamental para monitoramento e avaliação contínua. Assim como, promover fóruns e encontros comunitários, além de desenvolver plataformas de participação *online*, fomentará iniciativas de participação cidadã. Estabelecer parcerias estratégicas com outras entidades públicas e organizações da sociedade civil, bem como participar de projetos de inovação, contribuirá para a troca de experiências e adoção de novas tecnologias e métodos para melhorar a eficiência e transparência

dos serviços públicos.

Para futuras pesquisas, recomenda-se: (i) investigar o impacto da transparência na satisfação dos usuários e a eficiência dos canais digitais de atendimento; (ii) analisar os motivos de arquivamento dos processos e a relação entre a capacitação dos funcionários e a qualidade do atendimento é essencial; (iii) estudar a eficácia das iniciativas de participação cidadã, tanto *online* quanto *offline*, e a inclusão digital, bem como examinar sistemas de *feedback* contínuo, contribuirá para melhorias contínuas; (iv) avaliar o impacto das parcerias estratégicas e explorar novas tecnologias para aumentar a eficiência e transparência dos serviços públicos é fundamental; (v) pesquisar sobre a efetiva participação da população na gestão pública através da ouvidoria; (vi) investigar sobre a formação continuada dos ouvidores . Além disso, investigar a percepção pública sobre transparência e responsividade das ouvidorias e realizar uma análise comparativa internacional das práticas de ouvidoria proporcionará dados para aprimorar os serviços públicos.

REFERÊNCIAS

- Almeida, L. P. (2019). *Análise do tempo de resposta aos usuários dos serviços prestados pelos credenciados ao DETRAN/RS pela ouvidoria da autarquia* (Monografia de Especialização). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Recuperado de <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/210489>
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70. Recuperado de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN__L._1977._Analise_de_conteudo._Lisboa__edicoes__70__225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Brasil. (1998). *Emenda Constitucional n.º 19*, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípio 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. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm
- Brasil. (2011). *Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 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 n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm
- Brasil. (2017). *Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017*. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm
- Brasil. (2018). *Manual de Ouvidoria Pública: Revista e ampliada*, atualizada pela Lei n.º 13.460 e Decreto n.º 9.492/2018. Brasília: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Recuperado de https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf
- Brasil. Ouvidoria-Geral da União (OGU). (2019). *Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo*. Brasília. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Recuperado de <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 2, 8–14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/295303146_How_to_plan_and_perform_a_qualitative_study_using_content_analysis

- Brito, M. I. L. (2021). Introdução. In M. I. L. Brito, A. C. A. Pfaffenseller, & L. Bertachini (Eds.), *Ouvidoria brasileira: cenários e desafios* (pp. 16-22). Brasília: Universidade de Brasília. Recuperado de <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/book/105>
- Campos, C. J. G. (2004). Método de análise de conteúdo: Ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 57(5), 611-614. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/reben/a/wBbjs9fZBDrM3c3x4bDd3rc/abstract/?lang=pt>
- Cheng, H. Y. (1968). The Emergence and Spread of the Ombudsman Institution. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 377, 20–30. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1038138>
- Comparato, B. K. (2016). Ouvidorias públicas como instrumentos para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania. In R. do A. Menezes & A. S. R. Cardoso (Eds.), *Ouvidoria pública brasileira: Reflexões, avanços e desafios* (pp. 43-53). Brasília: Ipea. Recuperado de <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/6601>
- Gil, A. C. (2022). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* (7th ed.). Grupo GEN. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559771653>
- Hill, E. R. (2010). The Vanuatu Ombudsman. In A. Jowitt & T. N. Cain (Eds.). *Passage of Change: Law, Society and Governance in the Pacific* (pp. 71–92). ANU Press. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/j.ctt24h3jd.13>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (s.d.). Pontes e Lacerda. Recuperado em 6 de JUNHO de 2024, de <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mt/pontes-e-lacerda.html>
- Martins, G. D. A., & Theóphilo, C. R. (2016). *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas* (3ª ed.). Grupo GE. Recuperado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788597009088>
- Mato Grosso. (2024). *Instrução Normativa nº 0001/2024/CGE/MT*: Estabelece orientações para o tratamento de denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso. Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, Controladoria Geral do Estado.
- Marques, F. R., Moura, A. R. P., & Furtado, R. L. (2023). Indexação e desinformação: possíveis relações. In N. B. Tognoli, A. C. de Albuquerque, & B. M. N. Cervantes (Eds.), *Organização e representação do conhecimento em diferentes contextos: desafios e perspectivas na era da datificação* (pp. 37-43). Londrina: ISKOBrazil : PPGCI-UUEL. Recuperado de <https://livroaberto.ufpa.br/jspui/handle/prefix/1208>
- Menezes, R. A. (2017). A atuação das Ouvidorias Públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil. *Texto para discussão*, n. 2286, Brasília: Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Recuperado de <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7715>.
- Moreira, L. M. F., Santos, J. L., & Holanda, M. T. P. (2022). História e funcionamento da

- ouvidoria do Estado do Ceará. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, 6(5), 147-160. <https://doi.org/10.37814/2594-5068.2022v5.p147-160>
Recuperado de https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/11_202277.pdf
- Oliveira, A. S. (2021). Ouvidorias universitárias e sistema de gestão integrada: Estudo de caso no Centro Universitário de Patos de Minas – Unipam (pp. 23-43). In M. I. L. Brito, A. C. A. Pfaffenseller, & L. Bertachini (Eds.), *Ouvidoria brasileira: Cenários e desafios* [Recurso eletrônico]. Brasília: Universidade de Brasília. <https://doi.org/10.26512/9786558461463.c1>.
Recuperado de <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/book/105>
- Rabelo, M. S. (2023). Reflexos do controle social formal e dos direitos humanos no âmbito da ouvidoria do sistema de segurança pública no Estado do Maranhão. *Revista de Direitos Humanos e Efetividade*, 9(1), 68-90. Recuperado de <https://indexlaw.org/index.php/revistadhe/article/view/9734>
- Rodrigues, K. M. C. (2019). Atuação das ouvidorias perante o cidadão moderno. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, 2(2), 139-147. Recuperado de https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/2_12.pdf
- Santos, A. R., Costa, J. I. P., Burger, F., & Borja, G. R. (2017). Quem conhece as ouvidorias públicas? Um estudo sobre a imagem percebida por cidadãos de Florianópolis (SC). *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 22(73), 400-420. <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v22n73.66025>.
Recuperado de <https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/66025>
- Silva, J. I. A. O., & Oliveira, T. F. S. de. (2020). Ouvidoria e Gestão Pública: Uma Relação Necessária. *Holos*, 36(5), 1-32. Recuperado de <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/8459>
- Sousa, L. G., & Teixeira, A. M. C. (2022). Accountability e a ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão. *Revista Brasileira de Administração Científica*, 13(1), 243-256. Recuperado de <https://sustenere.inf.br/index.php/rbadm/article/view/6795>
- Vasconcellos-Silva, P. R., & Sawada, A. (2018). Análise de conteúdo de nuvens de palavras produzidas na comunidade virtual "Hepatite C". In *V Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos*, Sipeq, Foz do Iguaçu, 30 de maio a 1 de junho de 2018. Recuperado de <https://sepq.org.br/eventos/vsipeq/documentos/53636490710/20>
- WordArt.com. (n.d.). *WordArt*. Recuperado em 16/06/2024, de <https://wordart.com/>