

# Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão como instrumentos de transparência institucional\*

Ombudsman and Citizen Information Service as instruments of institutional transparency

● Aline de Oliveira Botega<sup>1</sup>

Andrea Silva<sup>2</sup>

Antônio José de Oliveira de Oliveira Guedes<sup>3</sup>

## RESUMO

Com a redemocratização do Brasil, emergiram uma série de leis para garantir o acesso dos cidadãos às informações públicas, de modo a solidificar a cidadania e a transparência da gestão pública. A presente pesquisa procura compreender a contribuição dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para a transparência institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar), de acordo com percepção de seus gestores. Para atingir os objetivos propostos, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo com a utilização da metodologia qualitativa. A coleta dos dados deu-se pela pesquisa documental e por entrevistas semiestruturadas, aplicadas aos gestores. Os principais resultados da pesquisa revelam o prezo da instituição por uma cultura de acesso às informações públicas, reconhecendo e valorizando os dois canais de comunicação pública como ferramentas de gestão e como instrumentos para a consolidação da transparência institucional.

**Palavras-chave:** Transparência. Lei de Acesso à Informação. Ouvidoria. Serviço de Informação ao Cidadão.

---

\* O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética na Pesquisa do IFFar, registro CAAE 85048618.8.0000.557, e foi aprovado mediante o Parecer nº 2.566.525.

1 Instituto Federal Farroupilha | alinebotega@gmail.com

2 Instituto Federal Farroupilha | andreasilva@iffarroupilha.edu.br

3 Instituto Politécnico do Porto – Escola Superior de Educação | antoniojoseguedes@ese.ipp.pt

# Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão como instrumentos de transparência institucional

Ombudsman and Citizen Information Service as instruments of institutional transparency

## ABSTRACT

### ABSTRACT

With the redemocratization of Brazil, a series of laws have emerged to guarantee citizens' access to public information, in order to solidify the citizenship and the transparency of public management. The present research search for understand the contribution of public communication channels, Ombudsman and Citizen Information Service, to the institutional transparency of the Federal Institute of Education, Science and Technology Farroupilha (IFFar), according to the perception of its managers. To reach the proposed objectives, we conducted a research of descriptive character using the qualitative methodology. The data collect was realized through documentary research and semi-structured interviews, applied to the managers. The main results of the research reveal the institution's value for a culture of access to public information, recognizing and valuing the two channels of public communication as management tools and as instruments for the consolidation of institutional transparency.

**Keywords:** Transparency. Public Communication. Ombudsman's Office. Citizen Information Service.

## 1 Introdução

O processo de redemocratização do Brasil, iniciado na década de 1980, culminou com a promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, favorecendo a adoção de práticas institucionais transparentes, em especial, de órgãos públicos. Conforme dispõe o artigo 5º, inciso XXXIII: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

De acordo com o dispositivo legal, entende-se que a democracia se fortalece com a transparência pública e, diante disso, cabe aos cidadãos conhecer seus direitos e apropriar-se deles. Para Matias-Pereira (2016, p.19), “o conceito de transparência remete para a questão da visibilidade do funcionamento do Estado, o que contribui para o fortalecimento da cidadania e, em última instância, da democracia”.

Uma instituição pública que tem sua gestão pautada pela transparência é capaz de propiciar um ambiente participativo e democrático. De acordo com Platt Neto et al. (2007, p.75), “mais do que garantir o atendimento das normas legais, as iniciativas de transparência na administração pública constituem uma política de gestão responsável que favorece o exercício da cidadania pela população”.

Para atender o que prevê a CF, surgiram várias leis que estimulam os órgãos públicos a adotar ferramentas que facilitem o acesso dos cidadãos às informações públicas, aproximando-os das instituições, possibilitando mais conhecimento sobre a gestão e mais transparência das atividades e dos atos administrativos.

Diante deste cenário, as Instituições Federais de Ensino são também envolvidas pelos dispositivos das novas leis, em especial da Lei de Acesso à Informação (LAI), porque elas se enquadram na mesma lógica de transparência exigida do Estado.

Nesse contexto, a pesquisa apresenta a seguinte questão de partida: como os canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC, contribuem para a transparência institucional? Para responder a essa pergunta, o presente trabalho tem por objetivo compreender a contribuição dos canais de comunicação, Ouvidoria e SIC, para a transparência institucional do IFFar, de acordo com a percepção de seus gestores.

## 2 Transparência Pública e a Lei de Acesso à Informação

A transparência pública tem sido cada vez mais associada ao fortalecimento da democracia. Para Angélico (2012), a expressão “acesso à informação pública” corresponde à materialização do conceito de transparência pública.

De acordo com Rodrigues (2013), a transparência, como forma e modalidade de comunicação entre o Estado e seus cidadãos, não era um imperativo no âmbito da administração pública brasileira até o final dos anos 1980. A partir da nova CF, em 1988, foram estabelecidas as bases legais para um novo tipo de relação do poder público com os cidadãos.

A CF, além de favorecer a adoção de práticas transparentes, institucionalizou a participação da sociedade na gestão e no controle das políticas públicas e dos agentes públicos. De acordo com Neves (2013), uma série de mudanças legais e administrativas surgiu, após a Constituição de 1988, para transformar a gestão pública do Brasil no sentido de fortalecer os princípios da transparência, da participação cidadã, da responsabilização e prestação de contas, e da aplicação de tecnologia e inovação no engajamento social.

Com o intuito de regulamentar o acesso a informações previsto na CF, foi promulgada em 2011, a Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada em 2012, pelo Decreto nº 7724. Essa lei destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, bem

como as restrições de acesso, que deve acontecer em conformidade com os princípios básicos da administração pública.

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, ou seja, a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado, em nome da sociedade, é um bem público (CGU, 2011). O acesso a estes dados constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisão que os afeta.

Com a publicação da Lei nº 12.527/2011, o país consolida o marco regulatório de acesso à informação pública sob a guarda do Estado e estabelece procedimentos para que a Administração responda a pedidos de informação do cidadão. Ainda, estabelece que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo, a exceção.

A legislação é pautada nos princípios de máxima divulgação, obrigação em publicar, restrição das exceções e acesso facilitado. Além disso, se baseia na transparência ativa e passiva.

A transparência ativa é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de maneira espontânea, proativa. É o que ocorre, por exemplo, com a divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente (CGU, 2016, p.13).

“A transparência passiva, por outro lado, depende de uma solicitação do cidadão” (CGU, 2016, p. 15). Ela ocorre por meio dos pedidos de acesso à informação que, geralmente, se concentram no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Desse modo, o órgão ou entidade solicitado deve se mobilizar no sentido de oferecer uma resposta à demanda.

A implementação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura de segredo que, muitas vezes, prevalece na gestão pública. “Em uma cultura de segredo, a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos. Isto favorece a criação de obstáculos para que as informações sejam disponibilizadas” (CGU, 2011, p. 12). Nessa cultura, a informação é retida e, muitas vezes, perdida. A gestão pública perde em eficiência, o cidadão não exerce seu direito, nem o Estado seu dever.

Em uma cultura de acesso, “os agentes públicos têm consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado provê-la de forma tempestiva”, e atender, de forma eficaz, às demandas da sociedade (CGU, 2011, p. 13). A demanda do cidadão é vista como legítima e suas solicitações de informação pública não têm necessidade de justificativa.

Com o advento desse conjunto de leis e instrumentos, foi instaurada, no cenário brasileiro, uma mudança de paradigma em relação à transparência pública, tendo em vista que o desenvolvimento da cultura de acesso, baseada na publicidade e transparência, constitui-se como regra e, o sigilo, como exceção.

Embora represente um avanço para a democracia brasileira, o acesso às informações nem sempre tem acontecido com a agilidade necessária. Ainda assim, a regulamentação da lei representa o início de um processo que contribui para ampliar a transparência da gestão pública e a participação da sociedade.

### **3 Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão**

Devido às inúmeras transformações ocorridas na sociedade, as organizações públicas também se modificaram, de modo a atender às necessidades dos cidadãos que, cada vez mais conhecedores de seus direitos, exigem transparência, agilidade, eficiência e participação. Nesse sentido, as organizações públicas precisam buscar meios mais efetivos para satisfazer as necessidades comunicacionais de seus públicos.

Nesse contexto, o processo de amadurecimento democrático passa pela abertura de canais de comunicação pública, como a Ouvidoria Pública e o SIC, objetos de estudo desta pesquisa.

### 3.1 Ouvidoria Pública

Lyra (2004, p. 144) entende a ouvidoria como “um instrumento que visa à concretização dos preceitos constitucionais que regem a administração pública, a fim de que tais preceitos – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – se tornem, na prática, eixos norteadores da prestação de serviços públicos”.

As ouvidorias são instrumentos típicos de Estados democráticos, pois elas se fundamentam na “construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas dos cidadãos, reconhecidos como interlocutores legítimos e necessários no cenário público nacional” (CGU, 2015, p. 10).

A ouvidoria brasileira, para Oliveira (2005, p. 47), é um canal de diálogo com a população; “uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano”.

A Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU) nº 01, de 05 de novembro de 2014, aplicável às Ouvidorias do Poder Executivo Federal, conceituou as cinco modalidades de manifestações que devem ser recebidas pelas ouvidorias.

Cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento (ART 4º, IN OGU nº 01/2014).

A ouvidoria pode auxiliar no monitoramento e na avaliação do processo de gestão, pois é uma importante ferramenta no fornecimento de informações, além de ser identificadora de oportunidades de melhoria à gestão. Pode atuar como uma ferramenta de apoio gerencial, ou seja, como mecanismo de controle interno ao mesmo tempo em que instrumentaliza o controle social.

A ouvidoria pública no Brasil é reflexo do crescimento da democracia participativa, que aproxima o cidadão do governo e da gestão pública. A ouvidoria atua como agente indutor no processo de participação popular, através do diálogo e da disponibilização de informações, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público.

### 3.2 Serviço de Informação ao Cidadão

A LAI criou um novo instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o SIC. O artigo 9º da LAI dispõe que o acesso a informações públicas será assegurado mediante:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (LEI nº 12.527/2011).

O acesso às informações públicas é assegurado mediante a criação de SICs nos órgãos e entidades do poder público, em local e condições apropriados para o recebimento dos pedidos e para a orientação às pessoas quanto ao acesso. Na Administração Pública federal, foram criados os SICs em unidades físicas de atendimento, e o e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, em ambiente virtual (LEI nº 12.527/2011).

O artigo 11 da Lei 12.527/2011 dispõe que o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, não sendo possível conceder imediatamente. O prazo estipulado para a concessão da informação solicitada é de, no máximo, 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que a entidade apresente os motivos para o adiamento.

No âmbito do Governo Federal, a Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7724/2012, prevê diversos procedimentos para o exercício do direito de acesso à informação pelo cidadão. Também prevê novas obrigações de transparência ativa para o Executivo Federal, como a publicação de dados sobre os atendimentos decorrentes da própria lei. O Decreto também regulamenta o papel dos SIC. Entre as funções do SIC está o registro dos pedidos no e-SIC.

O e-SIC tornou-se o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a sociedade para a obtenção de informações no âmbito da LAI. Como o Portal da Transparência consolidou-se como o principal pilar de transparência ativa do Governo Federal, o e-SIC fortalece-se como o pilar da transparência passiva (CGU, 2016).

## 4 Encaminhamentos metodológicos

O presente estudo se caracteriza do tipo qualitativo. Para atingir os objetivos propostos, foi utilizada a pesquisa de caráter descritivo. A pesquisa adotou como estratégia um estudo de caso, pois se deu no âmbito do IFFar, e seu foco foi os canais de comunicação pública, a Ouvidoria e o SIC da Instituição.

Os dados recolhidos para o estudo foram obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas aplicadas à equipe gestora e, ainda, pesquisa documental. O público-alvo da pesquisa foram os gestores do IFFar. A escolha dos membros para participar da pesquisa deu-se com base nos relatórios anuais da Ouvidoria e do SIC, dos anos 2016 e 2017, sendo o critério adotado as unidades que apresentaram o maior número de demandas registradas.

Portanto, as entrevistas foram realizadas com dirigentes de pró-reitorias e campi que tiveram mais ocorrências registradas nos canais pesquisados; com a gestora máxima da instituição, ou seja, a Reitora; e, ainda, com o gestor responsável pela Ouvidoria e SIC. Para assegurar o anonimato, os entrevistados foram identificados com o código (G) e organizados numericamente, de acordo com a ordem de realização das entrevistas, conforme o quadro abaixo.

**Quadro 01 – Perfil dos Gestores**

Gestor (G)	Cargo	Tempo de atuação no IFFar	Tempo de atuação como gestor
G1	Técnico-Administrativo em Educação	10 anos	03 anos
G2	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	10 anos	09 anos, últimos 05 anos atuando na Reitora
G3	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	26 anos	13 anos, sendo 08 anos dirigindo <i>Campus</i> e os últimos 05 anos na Reitora
G4	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	08 anos	06 anos, desde novembro de 2016 dirigindo <i>Campus</i>
G5	Técnico-Administrativo em Educação	10 anos	04 anos, desde janeiro de 2016 dirigindo <i>Campus</i>

Fonte: elaborado pelo próprio autor

A pesquisa documental deu-se por meio de documentos institucionais, tais como Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018, Regimento Geral Interno, Relatórios Anuais da Ouvidoria e SIC do IFFar 2016 e 2017 e, ainda, acesso ao Sistema de Ouvidoria do Governo Federal ou Sala das Ouvidorias e aos Relatórios Estatísticos do e-SIC. Além desses documentos, foram pesquisadas legislações, publicações e trabalhos acadêmicos relacionados com o tema do estudo.

A análise e a interpretação de dados foram orientadas pelo método de análise de conteúdo. A análise de conteúdo, segundo Bardin (2006, p. 38), consiste em “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Seu principal objetivo é promover uma categorização dos elementos do texto de maneira sistemática e objetiva, aferir ordenamento ao material bruto oriundo das transcrições.

A análise e a interpretação dos dados coletados foram realizadas em três pólos cronológicos: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (Bardin, 2011). Na primeira fase, foram selecionados os documentos, compilados os dados e transcritas as entrevistas, a serem submetidos para análise. Na etapa seguinte, foram sistematizadas as categorias de análises relativas à temática e à recorrência. A última etapa consistiu no tratamento e na interpretação dos resultados obtidos.

Para a análise dos dados, uma matriz de categorização foi elaborada e sucessivamente alterada e reformulada, na medida em que a análise avançava. No Quadro 02 observa-se a versão final.

**Quadro 02 – Categorias de análises**

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Potencialidades da Ouvidoria e SIC	Confiança nos canais
	Ferramenta de Gestão
	Transparência
	Consolidação dos canais do âmbito IFFar <sup>4</sup>
Fragilidades da Ouvidoria e SIC	Equipe
	Transparência Ativa
	Divulgação
	Anonimato
	Consolidação dos canais do âmbito IFFar
Transparência Institucional	Percepção de gestores do IFFar quanto a transparência institucional

Fonte: elaborado pelo próprio autor

4 A subcategoria “Consolidação dos canais no âmbito do IFFar” foi adotada para duas categorias, Fragilidades e Pontencialidades.

## 5 Análise e Discussão dos Dados

A Ouvidoria e o SIC do IFFar são canais de comunicação pública que se propõem a oferecer ao cidadão mais uma alternativa de informação, além das já propiciadas pelos meios de comunicação institucionais tradicionais. Seu principal objetivo é aproximar o cidadão e garantir transparência dos atos e decisões institucionais.

### 5.1 Potencialidades da Ouvidoria e do SIC

A análise dos dados obtidos possibilitou identificar algumas potencialidades quanto ao uso dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC do IFFar, representados pela Figura 01.

**Figura 01 – Potencialidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC**



Fonte: elaborado pelo próprio autor

#### 5.1.1 Confiança nos canais

A gestão do IFFar entende, diante das demandas recebidas pelos dois canais de comunicação pública, em especial, da Ouvidoria, que o público usuário confia nestes canais, pois, em vários momentos, as manifestações abordam questões importantes, como a vida funcional dos servidores, questões éticas, denúncias, entre outros.

*[...] a crescente confiança que os usuários tem nesses canais, e eu faço esse juízo de valor considerando as temáticas que nos chegam através deles, então questões bem complexas relacionadas muitas vezes a questão de pessoal, a questão de demandas de estudantes, demandas de pessoas da comunidade externa, que trazem questionamentos, denúncias e reclamações de fatos, ou de possíveis fatos; é bem complexos assim, e isso me parece a demonstração da confiança que o usuário tem nesse canal. (G3)*

#### 5.1.2 Consolidação dos canais

Em relação à questão sobre a consolidação dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC, no âmbito do IFFar, verificou-se percepções divergentes entre os gestores entrevistados. Por esse motivo, considerou-se a subcategoria “Consolidação dos Canais” tanto como uma potencialidade, quanto como uma fragilidade, diante dos apontamentos dos pesquisados.



Os gestores que entendem que a Ouvidoria e o SIC do IFFar estão consolidados, justificam essa percepção, em especial, devido ao aumento das demandas registradas nos canais. Na seção 5.2.4, abordaremos desta questão enquanto fragilidade.

*Com certeza, estão consolidados. Um dos elementos que é quantitativo, que evidencia isso, é o significativo aumento de demandas que temos recebido tanto da ouvidoria quanto e-SIC, [...] e nos últimos dois anos há um crescente aumento de perguntas relacionadas a projetos de Tese, projetos de Dissertação e até TCC dos nossos próprios alunos [...] (G2)*

### 5.1.3 Ferramenta de Gestão

Tanto a Ouvidoria quanto o SIC são canais de comunicação capazes de contribuir com a gestão institucional, uma vez que possibilitam a participação de seus usuários, dos cidadãos, mediante suas manifestações, que alimentam a gestão com informações no sentido de contribuir e aperfeiçoar processos e ações institucionais, assim como auxiliar no monitoramento e na avaliação destes, legitimando-se como instrumentos de transparência institucional.

*Ambos, Ouvidoria e SIC, são extremamente importantes, tanto para a sociedade quanto para a gestão. [...] Para a gestão são importantíssimas porque a gente consegue visualizar algumas fragilidades e a partir do recebimento da solicitação, responder e corrigir, se for o caso, ou inclusive visualizar algumas formas de atuação que talvez não tenhamos percebido. (G2)*

A partir das informações solicitadas e trazidas pelos cidadãos, por meio da Ouvidoria e do SIC, a gestão pode identificar e planejar melhorias institucionais e, ainda, fazer correções necessárias. Esses canais de comunicação pública são reconhecidos e valorizados pelos gestores da instituição como instrumentos de gestão.

*É uma ferramenta extremamente importante para estudantes, servidores, comunidade externa, [...] é dar voz as pessoas para que as dificuldades, os problemas que a gente enfrenta, possam ser aprimorados ou minimizados, as situações que não estejam de acordo com o que é dito legal ou moral possam ser analisadas e corrigidas. Então, é uma ferramenta importante, [...] reforça questões de transparência, de qualidade de serviços, isso para o gestor é fundamental e o servidor, o aluno, a pessoa da comunidade externa se sente acolhida. (G5)*

As manifestações recebidas pelos canais de comunicação pública, em especial, a Ouvidoria, possibilita aos gestores momentos para avaliar e rever suas práticas e processos.

*Em um primeiro momento, independente do cunho das denúncias ver a quem ela se refere, investigar de maneira preliminar quando é pertinente claro, registrar com setores envolvidos, com servidores que a denúncia foi destinada, [...] por exemplo, foi denunciado o setor de registro acadêmicos que o processo de matrícula está falho, eu acho que é um ponto importante para a gente analisar, [...] se aquele processo institucional dentro do setor está correndo bem, é uma maneira, a gente pára, é uma forma de tu parar e focar em um determinado setor, em um determinado docente, [...] dar essa parada e olhar os processos institucionais [...] via de regra a gente não tem essa questão sistematizada de estar avaliando sempre. (G5)*

### 5.1.4 Transparência de gestão

As entidades públicas têm o dever de promover a transparência de sua administração e a sociedade tem direito ao acesso e acompanhamento da administração pública, como forma de consolidação da cidadania.

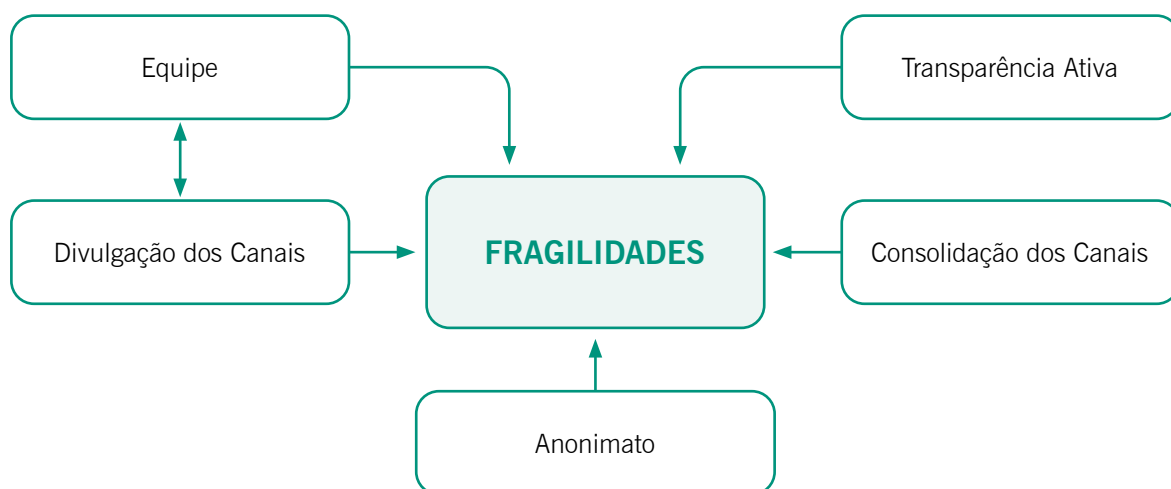
Há consenso entre os gestores pesquisados que a Ouvidoria e o SIC são canais que contribuem com a transparência de gestão, uma vez que são canais abertos à sociedade, e que estimulam a participação e possibilitam o controle social.

*O ponto preponderante é o acesso à informação de maneira identificada ou não, é um dever da instituição oferecer essa facilidade para o cidadão, para a comunidade acadêmica, principalmente pela questão da transparência de gestão que a gente busca tanto, mas que nem sempre está acessível para a comunidade tanto externa quanto para a comunidade interna. (G2)*

## 5.2 Fragilidades da Ouvidoria e do SIC

Dentre as fragilidades referidas pelos gestores, foram identificadas: equipe, divulgação dos canais, transparência ativa, consolidação dos canais e anonimato. A Figura 02 ilustra e correlaciona as fragilidades identificadas.

Figura 02 – Fragilidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC



Fonte: elaborado pelo próprio autor

### 5.2.1 Equipe

Entre as fragilidades apontadas pelos gestores do IFFar, um dos destaques foi a ausência de uma equipe exclusiva para atender a Ouvidoria e o SIC.

*As fragilidades estão vinculadas ao número de servidores que ainda atuam nestes canais de informação, [...] a gente tem servidores que na atribuição de cargo para o qual concursaram somam as suas já atividades esta atuação, essa é uma das fragilidades, [...] a gente não tem uma equipe específica para atuação nas relações de ouvidoria e e-sic, isso a gente precisa melhorar. (G2)*

### 5.2.2 Transparência Ativa

Transparência ativa é a divulgação de dados e informações de interesse coletivo ou geral, por iniciativa da própria instituição, independente de requerimento, utilizando, principalmente, a internet. Essa divulgação proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso das pessoas e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

A gestão do IFFar mostra-se ciente de que precisa trabalhar mais na direção da transparência ativa, pois, atualmente, até mesmo em função da ausência de uma equipe específica para atender a Ouvidoria e o SIC, o trabalho resume-se, basicamente, no atendimento de demandas.

*As principais fragilidades [...] nós temos ainda que dar mais corpo a esse processo institucionalmente para que a gente possa fazer a transparência ativa, não ficar só atrelado ao atendimento das demandas, e isso implica evidentemente em pessoal e em infraestrutura, mas nós temos dentro do nosso planejamento deste exercício, deste ano, atacar essa fragilidade para a gente conseguir se antecipar a questões mais latentes, fazendo a transparência ativa. (G3)*

### 5.2.3 Divulgação dos canais

A pouca divulgação da Ouvidoria e do SIC como canais de comunicação com a sociedade foi uma fragilidade apontada pela equipe gestora, pois, atualmente, a divulgação desses canais no IFFar ocorre, basicamente, por meio da página institucional. Nesse sentido, a divulgação, como se apresenta, pode ser compreendida como uma fragilidade que está diretamente relacionada a outras fragilidades identificadas, como a consolidação dos canais.

*[...] acho que falta um pouco da parte de divulgar mais, de fazer a interlocução entre a comunidade com os alunos e com professores também, isso ainda eu acredito que falta [...] (G1).*

### 5.2.4 Consolidação dos canais

O questionamento referente à consolidação dos canais, Ouvidoria e SIC, no âmbito do IFFar, resultou em percepções distintas dos gestores. Para alguns, a percepção é que já está consolidado, enquanto que para outros ainda é preciso trabalhar mais nessa direção.

*Eu acho que estão em processo de consolidação, [...] não existe um entendimento claro do que é, até que medida eu posso me utilizar da Ouvidoria, do SIC, então isso a meu ver mostra que o serviço ainda não está consolidado, talvez para algumas pessoas que façam uso mais rotineiro ou que tem mais familiaridade a percepção possa ser de estar consolidado, mas a meu ver se nós pegarmos de maneira mais macro ainda existem alguns passos que vão nos levar a consolidação, mas ainda não (G5).*

### 5.2.5 Anonimato

A Ouvidoria permite ao cidadão fazer manifestação anônima ou identificada. Já no SIC, a identificação é obrigatória. Esse sigilo permitido nas manifestações via Ouvidoria é percebido por alguns gestores como um fator negativo, pois, em alguns casos, esse recurso é usado para questões caluniosas e pejorativas.

*[...] o anonimato ele gera uma série de questões complicadas para o gestor que re-*

*cebe essa suposta denúncia, então às vezes existem sentimentos de rancor, até de não veracidade nas denúncias que é algo que vem sobre esse anonimato [...] Então, é um mecanismo importante na mão de quem faz essa denúncia, mas para a gente vive num meio de redes sociais, de pessoas que se escondem por traz de computadores, pode ser uma arma, pode ser algo que uma pessoa pode se utilizar de forma constante [...] (G5).*

### 5.3 Transparência Institucional

Para os gestores do IFFar, não restam dúvidas quanto à importância da Ouvidoria e do SIC como canais de comunicação pública para o relacionamento da instituição com a sociedade e, ainda, como uma ferramenta de transparência institucional:

*Eu vejo que tudo na vida quanto mais transparente, verdadeiro, tu passa a tua imagem em todos os segmentos da tua vida, e para uma instituição não é diferente, mais credibilidade e confiança as pessoas tem, mais elas acreditam em ti, elas têm confiança, [...] então mais do que instituição ser transparente ela tem que mostrar que está se esforçando para ser transparente [...] isso eu percebo que faz com que a instituição cresça, então por isso a importância desses mecanismos abertos a sociedade e abertos aos nossos colegas, eu acho que é um ponto extremamente importante, não só para o gestor, mas para todos (G5).*

Além disso, a transparência é fundamental para o desenvolvimento do trabalho institucional, uma vez que possibilita tranquilidade, segurança e credibilidade da gestão perante a comunidade acadêmica.

*Como ente público nós temos obrigação de dar o máximo de transparência para todos os nossos atos, para todas as nossas ações, [...] então eu sou uma pessoa que defendo que a transparência ela é fundamental para que a gente possa dar a sociedade o exercício do direito de saber como a instituição e as pessoas que acompanham a instituição tratam os recursos públicos e os serviços públicos. A gente tem uma preocupação bem grande com a questão da transparência nas gestões que eu tive na instituição, e isso faz com que a gente tenha inclusive algumas ferramentas de ampliar essa transparência [...] Então, eu sou uma defensora da transparência, penso que a gente vem avançando bastante, mas ainda temos que avançar mais para poder chegar a uma transparência plena, total (G3).*

A transparência é, hoje, uma exigência dos cidadãos aos órgãos e agentes públicos. As instituições públicas têm o dever de promover a transparência de sua administração. A transparência reduz as assimetrias informacionais entre cidadãos e instituições, legitimando a administração pública.

## 6 Considerações Finais

Em sociedades democráticas, o acesso às informações públicas é fundamental para a cidadania. Neste contexto, percebe-se um aumento da consciência dos cidadãos acerca de seus direitos de cidadania, com destaque para o crescente reconhecimento de que a informação é um direito, resultado, em grande medida, da LAI, ainda que tardiamente implantada no país.

Nesse sentido, as organizações públicas precisam buscar meios cada vez mais efetivos para satisfazer as necessidades dos cidadãos de acesso à informação, participação e transparência. Diante disso, a comunicação pública e seus canais são ferramentas fundamentais.

Os dois canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC do IFFar, são reconhecidos e valorizados pelos gestores, pois, além de permitir aproximação com a comunidade acadêmica e com a sociedade de modo geral, são canais que, por meio das manifestações recebidas, possibilitam também uma

administração participativa e transparente, voltada ao interesse comum. Dessa forma, são importantes instrumentos de transparência institucional.

A gestão também reconhece algumas fragilidades dos canais e se propõe a trabalhar para saná-las, em especial com relação à equipe responsável pela Ouvidoria e pelo SIC e à transparência ativa.

A gestão do IFFar preza pela cultura de acesso às informações, valor este que vai ao encontro de uma gestão democrática e transparente, valores também preconizados institucionalmente.

## Referências Bibliográficas

ANGÉLICO, F. **Lei de Acesso à Informação Pública e seus possíveis desdobramentos à accountability democrática no Brasil**. 2012. 132 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas, São Paulo, FGV, 2012. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/9905>. Acesso em: 20 out.2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70, 2006. (Obra original publicada em 1977).

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Múltiplos acessos: 2017, 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.527/2011, 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 nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm). Múltiplos acessos: 2017, 2018.

BRASIL. **Decreto Nº 7724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei Nº 12527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/Ato2011-2014/Decreto/D7724.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Ato2011-2014/Decreto/D7724.htm). Múltiplos acessos: 2017, 2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Cartilha de Acesso à Informação Pública no Poder Executivo Federal Brasileiro**, 2011. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoinformacao.pdf>. Acesso em: 05 fev.2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública**: rumo ao sistema participativo. Edição revisada e ampliada da coleção OGU. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/imagens/manual-de-Ouvidoria-publica.png/view>. Acesso em: 20 nov.2017.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de Novembro de 2014**. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoesnormativas/in-ogu-01-2014.pdf>. Acesso em: 20 fev.2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal**. 2.ed., 2016. Edição revisada e ampliada. Disponível em: [http://www.acessoainformacao.gov.br/central-deconteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao\\_lai\\_2edicao.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/central-deconteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao_lai_2edicao.pdf). Acesso em: 10 jun. 2018.

IF FARROUPILHA. Ouvidoria. **Relatório Anual de Atividades, 2016**. Disponível em: <https://IFFarroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/relat%C3%B3rios> Múltiplos acessos: 2017, 2018.

IF FARROUPILHA. Ouvidoria. **Relatório Anual de Atividades, 2017**. Disponível em: <https://IFFarroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/relat%C3%B3rios>. Múltiplos acessos: 2017, 2018.

LYRA, R. P. (Org.). Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. *In*: R. P. Lyra. **Autônomas x obedientes**: a ouvidoria pública em debate. Paraíba: Editora Universitária da UFPB, pp.119-146, 2004.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Gestão Pública contemporânea**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

NEVES, O. Evolução das Políticas de Governo Aberto no Brasil. *In*: Congresso CONSAD, 6.; 16-18 abr, Brasília, 2013. **Anais [...] CONSAD**. Disponível em: [http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/943/1/C6\\_TP\\_EVOLU%C3%87%C3%83O%20DAS%20POL%C3%8DTICAS%20DE%20GOVERNO.pdf](http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/943/1/C6_TP_EVOLU%C3%87%C3%83O%20DAS%20POL%C3%8DTICAS%20DE%20GOVERNO.pdf). Acesso em: 03 ago.2018.

OLIVEIRA, João Elias. Ouvidoria pública brasileira: a evolução de um modelo único. *In*: VISMONA, Edson (Org.). **A Ouvidoria brasileira**: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial, 2005. p. 45-55.

PLATT NETO, O. A. et al. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. **Contabilidade Vista & Revista**, Belo Horizonte, v.18, n.1, p.75-94, jan/mar 2007. Disponível em <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistae revista/article/view/320> Acesso em: 10 jan. 2018.

RODRIGUES, G. M. Indicadores de “transparência ativa” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. **Liinc em Revista**, v. 9, n. 2., 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3474>. Acesso em: 18 abr. 2018.