



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

ANA CRISTINA ARAÚJO DE VASCONCELOS

MAPEANDO SENTIDOS DAS DENÚNCIAS:
UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

FORTALEZA - CEARÁ

2019

ANA CRISTINA ARAÚJO DE VASCONCELOS

MAPEANDO SENTIDOS DAS DENÚNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA
DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e políticas públicas.

Orientadora: Profa. Dra. Camila Holanda Marinho

FORTALEZA - CEARÁ

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Estadual do Ceará

Sistema de Bibliotecas

Vasconcelos, Ana Cristina Araújo de .

Mapeando sentidos das denúncias: um estudo de caso na ouvidoria da secretaria da educação [recurso eletrônico] / Ana Cristina Araújo de Vasconcelos. - 2019.

1 CD-ROM: il. ; 4 ¼ pol.

CD-ROM contendo o arquivo no formato PDF do trabalho acadêmico com 104 folhas, acondicionado em caixa de DVD Slim (19 x 14 cm x 7 mm).

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, Fortaleza, 2019.

Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientação: Prof.ª Dra. Camila Holanda Marinho.

1. Controle Social. 2. Participação Social. 3. Ouvidoria. 4. Educação. 5. Políticas Públicas. I. Título.

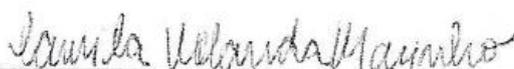
ANA CRISTINA ARAÚJO DE VASCONCELOS

MAPEANDO SENTIDOS DAS DENÚNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA
OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

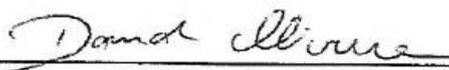
Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Aprovada em: 24/06/2019

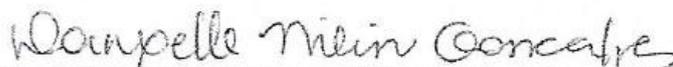
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Camila Holanda Marinho (Orientadora)
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof. Dr. David Barbosa Oliveira
Universidade Federal do Ceará - UFC



Prof.^a Dr.^a Danyelle Nilin Gonçalves
Universidade Federal do Ceará - UFC

AGRADECIMENTOS

Ao fim da jornada, um forte sentimento de gratidão se faz presente, por todos aqueles que, de alguma forma, fizeram parte dessa conquista.

Agradeço em especial, à minha orientadora Profa. Dra. Camila Holanda Marinho que desde o primeiro momento me tratou com muito carinho e paciência, apoiando nos momentos de indecisão e insegurança, incentivando para ir sempre adiante.

À minha família, meu pai (sempre presente), minha mãe e irmãos.

Ao meu marido, pela paciência, dedicação, apoio e segurança de permanecer caminhando lado a lado, mesmo quando o humor faltava e a dureza da jornada se sobressaltava.

Às minhas companheiras de turma, em especial Elizabeth Chagas e Luciana Santos Dias Araújo que juntas nos fortalecíamos, dividindo as angústias da longa jornada para o título de mestre.

Aos meus queridos amigos e incentivadores, além de parceiros na luta por uma educação de qualidade, Lia Moita, Tatianna Beserra, Jonathan Haryson, e em especial Aline Almeida e Luís Eleildo que me deixaram explorar seus saberes linguísticos e acadêmicos para o sucesso do texto dissertativo.

Aos membros das bancas de qualificação e de defesa, Prof. Dr. David Barbosa Oliveira e Profa. Dra. Danyelle Nilin Gonçalves aos dois pelas observações, questionamentos e sugestões. E a Danyelle Nilin a minha especial gratidão por estar sempre disponível e incentivando o meu crescimento profissional, além do companheirismo na luta pelo ensino da Sociologia e pela educação autônoma e libertadora.

RESUMO

Nas sociedades modernas, a participação social pode ser mensurada em função do nível de presença da sociedade na gestão das políticas públicas. Consideramos as Ouvidorias Públicas como um dessas possibilidades de participação política por meio das quais os indivíduos podem levar ao Estado informações sobre a qualidade dos serviços públicos prestados de modo que possam interferir na formulação de políticas públicas através de suas manifestações: reclamações, denúncias, críticas, sugestões e até mesmo elogios. Desta forma, destaca-se como objetivo geral dessa pesquisa investigar qual o sentido dado a denúncia pelos usuários da política educacional, levando em conta o que é considerado objeto de denúncia ou que ultrapassa o limite do aceitável para as pessoas que fazem uso dessa política pública. A pesquisa foi direcionada à percepção do papel da ouvidoria pelos diversos atores sociais contemplados no universo dos que utilizam e os que prestam os serviços na Ouvidoria da Secretaria da Educação. Utilizamos a metodologia de Estudo de Caso, através da abordagem de caráter quantitativo e qualitativo: o quantitativo através da interpretação e análise dos gráficos e dados coletados a partir dos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria da SEDUC nos períodos de 2015 a 2017. No qualitativo fizemos uso de entrevistas com roteiros preestabelecidos e abertos com profissionais que integram a equipe da Ouvidoria, além da comunidade escolar da instituição educacional selecionada. Portanto, o ato de denunciar pode ser explicado pelo perfil de cada cidadão, crença no serviço, falta de conhecimento, falta de maturidade política ou mesmo impossibilidade de acesso.

Palavras - chave: Controle Social. Participação Social. Ouvidoria. Educação. Políticas Públicas

ABSTRACT

Social participation can be measured according to the society attendance in the public policies management in modern societies. The Public Ombudsmen are considered as one of these political participation possibilities by which people can take to the State some information about the quality of the public services rendered in order to intervene in the elaboration of public services through their actions: complaints, reports, critiques, suggestions and even compliments. For this reason, the main goal of this study aims to investigate what is the sense given to the denunciation by educational policy users, taking account of what is considered denunciation subject or what exceeds the acceptable threshold to people that use this public policy. This work was oriented to the perception of the ombudsman's role by various social actors included in this environment: those ones that use and other ones that provide the services in the State Education Department's Ombudsman. Our research is based on a Case Study methodology, through a quantitative and qualitative approach: the quantitative method was performed by the interpretation and analysis of graphics and data collected from the Ombudsman's Management Annual Reports of the State Education Department from 2015 until 2017. The qualitative approach used interviews with predefined and open-ended scripts with employees that join the Ombudsman staff, besides the school community of the educational institute selected. Therefore, the act of denouncing can be explained by the profile of each citizen, belief in the service, lack of knowledge, lack of political maturity, or even access inability.

Keywords: Social control. Social Participation. Ombudsman. Education. Public Policies.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Tipo De Manifestação – 2015 a 2017.....	34
Gráfico 2 -	Tipificações Com Mais Demandas – 2015 a 2017.....	35
Gráfico 3 -	Assuntos Com Mais Demandas – 2015 a 2017.....	41
Gráfico 4 -	Conhecimento Sobre Ouvidoria.....	57
Gráfico 5 -	Meios de entrada mais conhecidos pelos professores.....	58
Gráfico 6 -	Meios de entrada 2015 a 2017.....	58
Gráfico 7 -	Meios de entrada mais acessados 2015 a 2017.....	59
Gráfico 8 -	Gráfico Estatístico CGE de 2017.....	59
Gráfico 9 -	Manifestações por municípios.....	60
Gráfico 10 -	Identificação do cidadão.....	60
Gráfico 11 -	Distribuição por idade e sexo.....	78
Gráfico 12 -	Vivências de situações violentas na escola.....	78
Gráfico 13 -	Conhecimento sobre locais para denunciar (ALUNOS).....	83
Gráfico 14 -	Locais citados pelos alunos para fazer o registro de denúncias....	84
Gráfico 15 -	Vivências de situações pelos filhos passíveis de denúncia.....	87
Gráfico 16 -	Conhecimento sobre locais para denunciar (pais).....	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Assuntos Das Manifestações Denúncias E Reclamações – 2015 A 2017.....	39
Tabela 2 - Tempo de exercício na função e faixa etária dos professores.....	56
Tabela 3 - Função da ouvidoria.....	68
Tabela 4 - Manifestações direcionadas à escola pesquisada.....	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CESPE/UNB	Centro de Seleção e de Promoção de Eventos Universidade de Brasília
CGE	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
CREDES	Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação
GPR	Gestão Por Resultados
SECON	Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
SEDUC	Secretaria da Educação do Estado do Ceará
SEFOR	Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza
SEPLAG	Secretaria do Planejamento e Gestão
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SOMA	Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente
SOU	Sistema de Ouvidorias
SPAECE	Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	OUVIDORIA PÚBLICA NO EXECUTIVO DO CEARÁ.....	18
2.1	ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ À OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO.....	22
2.2	OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO – SEDUC.....	23
2.2.1	O perfil do ouvidor setorial.....	24
3	TRAJETÓRIA DA PESQUISA: APONTAMENTOS E DESAFIOS METODOLÓGICOS.....	27
4	MAPEANDO SENTIDOS DAS DENÚNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO.....	31
4.1	MEIO DE ENTRADA E FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES.....	32
4.2	TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	34
4.3	DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DETALHADAS POR ASSUNTOS.....	39
4.4	COMISSÃO PERMANENTE DE COMBATE AO ASSÉDIO MORAL.....	46
4.5	A ESCOLA COMO LUGAR DE AFETOS E DE VIOLÊNCIAS.....	48
5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS: SIGNIFICADOS DE DENUNCIAR.....	55
5.1	FALA DOS PROFESSORES.....	55
5.2	ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS PROFESSORES.....	56
5.3	MANIFESTAÇÕES DIRECIONADAS A ESCOLA ANALISADA.....	73
5.4	FALA DOS ALUNOS.....	77
5.5	ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS ALUNOS.....	78
5.6	FALA DOS PAIS OU RESPONSÁVEIS.....	87
5.7	ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS PAIS OU RESPONSÁVEIS.....	87
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	92
	REFERÊNCIAS.....	95
	APÊNDICES.....	100
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS TÉCNICOS DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO.....	101
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS	

PROFESSORES.....	102
APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS ALUNOS....	103
APÊNDICE D - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS PAIS OU RESPONSÁVEIS.....	104

1 INTRODUÇÃO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 ao instituir um Estado Democrático de Direito, admitiu o princípio democrático dentre seus valores fundamentais e estabeleceu as formas pelas quais o poder político pode ser exercido pelo povo brasileiro. Os direitos políticos, dessa forma, atribuem aos indivíduos a prerrogativa de participação na gestão governamental, na organização e no funcionamento do Estado, em assuntos diversos que vão desde a escolha de seus representantes até o acompanhamento da execução de políticas públicas:

O processo de redemocratização do país culmina com a promulgação da Constituição de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, repersonalizante (Artigo 1º, III, CF), solidarista (Artigo 3º, I, CF), promocional (Artigo 3º, IV, CF) e participativo (Artigo 1º, II e V, CF). Sob este novo modelo, a Constituição previu, em seu Artigo 37, parágrafo 3º, a edição de lei ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Além disso, o próprio Artigo 37 consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública. (CARDOSO, 2010, p. 28)

O art. 37, § 3º da Constituição (BRASIL, 1988) estabelece as formas de participação dos indivíduos no funcionamento do Estado, enquanto usuários dos serviços prestados pela Administração Pública. Segundo o dispositivo, tal participação será regulada por lei, que versará especialmente sobre: as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos (inciso I); o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo (inciso II); e a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública (inciso III).

É nesse contexto que as Ouvidorias Públicas surgem como uma alternativa para a participação social na gestão pública, pois sua diversidade de formas estruturais e de atribuições lhe permite suficiente porosidade para absorver e processar os temas colocados por diversos atores, servindo, assim, como instrumento de participação cidadã no processo de controle da atuação estatal.

A Ouvidoria Pública constitui-se, nesse sentido, como importante canal de comunicação entre a sociedade e o Estado, uma vez que apresenta suficiente permeabilidade para absorver e processar os temas colocados por diversos atores, servindo, assim, como instrumento nesse processo de análise e crítica da atuação do Estado. Dessa forma, a Ouvidoria Pública revela sua extrema relevância na consolidação do Estado Democrático por

possibilitar a participação aberta a qualquer indivíduo, configurando-se num complemento aos institutos de proteção do cidadão e de controle da Administração Pública.

As Ouvidorias Públicas têm esse propósito de estabelecer-se como canais de participação política, por meio dos quais os indivíduos possam levar ao Estado informações sobre a qualidade dos serviços públicos prestados de modo que possam interferir na formulação de políticas públicas e legitimem as suas ações. Dessa forma, o aprimoramento institucional é potencializado pela participação popular, pois toda atuação estatal interfere diretamente na vida de sua população e o impacto dos transtornos causados por sua prestação ineficaz é tanto nocivo quanto maior a necessidade do serviço. Com isso, aqueles que figuram como destinatários de serviços públicos e de políticas públicas podem, por essa condição, perceber os novos problemas e propor as novas soluções.

Embora a fundamentação de uma Ouvidoria seja a mesma, não importa seu âmbito de atuação, existem pertinentes diferenças entre as que estão presentes no setor público e as que estão no privado. Os aspectos mais importantes são o seu público alvo e a relação que estabelecem com a casa a qual pertencem. Uma empresa privada possui interesses completamente distintos, pelo menos assim deveria ser, aos do Estado, a começar pelo lucro, que, dentre outros, depende de uma boa venda e, também, da satisfação do cliente, e pelo fato de que no setor privado as Ouvidorias lidam com consumidores, mais do que com cidadãos.

Obviamente, consumidores são cidadãos e o que se reclama em empresas privadas são, sim, direitos do cidadão, mas não com a mesma roupagem daqueles que são reclamados nas Ouvidorias Públicas, pois lidam diretamente com a dívida social, com a ausência, ou má atuação, do Estado, o que pressupõe uma organização funcional e um arcabouço legal com diferenças significativas daquelas que estão no setor privado.

Falar sob Ouvidorias Públicas é falar de direitos, dos direitos do cidadão e dos deveres do Estado. É falar da relação entre os dois pólos. Estamos no campo das políticas públicas, discutindo o que o Estado deve e pode fazer, e como; e, o mais importante, estamos falando da legitimidade das instituições sociais. Por todos esses motivos expostos nos voltamos para Ouvidoria Pública como foco das nossas pesquisas, embora a pesquisa voltada, especificamente, para a Ouvidoria não tenha se apresentado como a primeira opção. Motivada por uma situação vivenciada pela autora em uma Escola Estadual de Educação Profissional, onde atuou como professora, e que julgou como assédio moral, despertando assim para o interesse do uso do poder (ou do abuso dele) nas escolas da rede pública estadual, a pesquisa inicial seria sobre relações de poder na escola, abordando, de forma mais específica, o assédio moral.

Em pesquisas exploratórias na internet é possível encontrar vários relatos, em nível nacional, de situações tipificadas como assédio moral dentro da educação básica, e na rede pública de ensino. Diante das dinâmicas diversas sobre práticas de violência ou violações no ambiente escolar, percebemos a relevância de se fazer um estudo sobre o assédio moral dentro das escolas de educação básica da rede estadual localizadas na cidade de Fortaleza e para conseguir elementos que embasassem a pesquisa optamos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação do Estado do Ceará – SEDUC.

A Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará – OUVID/SEDUC, foi instituída em 30 de setembro de 1997, através da Lei 12.733, sendo uma das setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, vinculadas a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e composta por 64 (sessenta e quatro) Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, atuando na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão, com a responsabilidade de receber e encaminhar as manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação) referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Apresenta como objetivo enfatizar o quadro de recomendações de políticas públicas sugeridas à Secretaria da Educação, no intuito de corrigir disfunções detectadas ou de aperfeiçoar os serviços prestados, além de realizar o acompanhamento do impacto dessas demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores. (CEARÁ, 2015, p. 3)

A Ouvidoria da Secretaria da Educação recebe por meio da Plataforma Ceará Transparente, que substituiu e agregou o Sistema de Ouvidorias – SOU, um conjunto de manifestações das mais diversas categorias. Esse registro inicial das manifestações, que podem ser realizados pelos meios de entrada que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza (telefone, internet, redes sociais, carta e presencial) é tipificada pelo próprio indivíduo no ato do registro como: **denúncias, reclamações, solicitações de serviço, sugestões, elogios e críticas.**

Posteriormente o técnico de ouvidoria que recebe as manifestações pelos diversos meios de entrada disponibilizados efetua a sua leitura e a classifica por assunto (assédio moral, condutas inadequadas, dentre outras) de acordo com sua interpretação do texto descrito pelo autor da manifestação, podendo, inclusive, mudar a tipificação escolhida pelo mesmo. Em seguida, encaminha para o setor ao qual foi direcionada para que faça a análise e dê uma resposta que ficará disponível na plataforma. Embora tenham formação técnica para atuar na ouvidoria e fazer as devidas tipificações e classificações de acordo com normas

preestabelecidas, como diz Ferreira (2017, p. 33): “as nomenclaturas carregam sentidos e os sentidos classificatórios são da ordem de escolhas que podem adquirir o status hegemônico pela sedimentação de uso que os usuários o qualificam”.

A partir dessa realidade percebeu-se que a classificação de uma manifestação como assédio moral estaria sob responsabilidade do técnico ao invés do sujeito-autor da manifestação. Diante desse fato e da falta de dados específicos e, no nosso entendimento, seguro, uma vez que a descrição das manifestações são sigilosas, optou-se por mudar o olhar para a própria Ouvidoria. O que inicialmente surgiu como um empecilho à pesquisa configurou-se como um interessante objeto de estudo e de grande importância para a avaliação de uma política pública. Dessa forma, destacou-se como objetivo geral dessa pesquisa investigar qual o sentido dado a denúncia pelos usuários da política educacional. O que é considerado objeto de denúncia ou que ultrapassa o limite do aceitável para as pessoas que fazem uso dessa política pública.

Em tese, pode-se dizer que todo e qualquer cidadão é um usuário potencial dos serviços de ouvidoria pública, o que torna o universo algo extremamente grande. Entretanto, nem todos levam adiante sua vontade de acessar esses serviços e denunciar. Nesse sentido, os objetivos específicos foram direcionados a responder algumas inquietações: Quem denuncia? Como se denuncia? O que se denuncia? Quando se denuncia? A partir dessa análise podemos avaliar a contribuição da Ouvidoria como instrumento de apoio à política pública referente a educação no Estado do Ceará, na prestação de serviço público de qualidade.

A partir do que foi explanado trabalharemos com a hipótese que o acesso a Ouvidoria, enquanto serviço público, só se torna realidade para alguns sujeitos quando se sentem violados em seus direitos que, na maioria das vezes, são interpretados como questões meramente individuais, sem se quer perceber, que, na verdade, são de cunho social e que tem ressonância na forma como determinadas práticas de violência são construídas, interpretadas e classificadas pela sociedade, nas quais muitas, não são reconhecidas como ato de violação. Portanto, o ato de denunciar pode ser explicado pelo perfil de cada cidadão, crença no serviço, falta de conhecimento, falta de maturidade política ou mesmo impossibilidade de acesso.

A pesquisa, portanto, foi direcionada à percepção do papel da ouvidoria pelos diversos atores sociais contemplados no universo dos que utilizam e os que prestam os serviços na Ouvidoria da Secretaria da Educação. Essa multiplicidade na escolha dos sujeitos se justifica, como bem menciona Fischer (2001, p. 207), pela compreensão de que “o sujeito da linguagem não é um sujeito em si idealizado, essencial, origem inarredável do sentido: ele é ao mesmo tempo falante e falado, porque através dele outros ditos se dizem”:

A pergunta “quem fala?” desdobra-se em muitas outras: qual o status do enunciador? Qual a sua competência? Em que campo de saber se insere? Qual seu lugar institucional? Como seu papel se constitui juridicamente? Como se relaciona hierarquicamente com outros poderes além do seu? Como é realizada sua relação com outros indivíduos no espaço ocupado por ele. Também cabe indagar sobre o “lugar de onde fala”, o lugar específico no interior de uma dada instituição, a fonte do discurso daquele falante, e sobre a sua efetiva “posição de sujeito” – suas ações concretas, basicamente como sujeito incitador e produtor de saberes. (FISCHER, 2001, p. 208)

A escolha pela tipificação denúncia se deve ao fato de ser essa palavra comumente relacionada a Ouvidoria para quem decide se manifestar, embora nem sempre seja a tipificação adequada de acordo com o conceito técnico estabelecido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A relevância da escolha também foi ratificada a partir dos dados coletados nos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria de 2015 a 2017 onde constata-se que a Reclamação, acompanhada da **Denúncia** foram as tipificações com o maior número de registros. Vale mencionar que, segundo a classificação técnica, **Reclamação** é quando o cidadão demonstra insatisfação relativa à política ou serviço público. Já **Denúncia** seria uma situação mais grave e só é caracterizada como tal se praticada por um agente público. A SEDUC está entre as ouvidorias com os maiores índices de registro dessas tipificações, de acordo com a CGE, juntamente com a CAGECE, Secretaria da Saúde, Secretaria de Segurança Pública e DETRAN.

Diante do exposto, optamos em ampliar o estudo para também contemplar as reclamações, justificada pelo considerável número de manifestações, assim como as denúncias. Compreender o que está por trás da cortina das **denúncias** registradas nas manifestações pode auxiliar na resolução dos conflitos e violações de direitos dentro das unidades escolares e secretaria da educação, propondo políticas mais eficazes que não só suavizem, mas possam dirimir os conflitos que as engendram e tornam o ambiente de trabalho um local de desconforto e sofrimento.

A metodologia do Estudo de Caso foi o norte utilizado para nos orientar na complexidade dessa pesquisa. O trabalho de campo foi realizado na Ouvidoria da Secretaria da Educação – SEDUC e em uma escola estadual de ensino médio regular localizada na periferia de Fortaleza. Segundo Yin (2001), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir estudo de caso único bem como estudo caso múltiplos, assim também, abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa. (2001, p. 13)

Utilizamos, portanto, vários procedimentos de caráter quantitativo e qualitativo. O quantitativo através da interpretação e análise dos gráficos e dados coletados a partir dos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria da SEDUC dos períodos destacados. No qualitativo fizemos uso de entrevistas com roteiros preestabelecidos e abertos com profissionais que integram a equipe da Ouvidoria, incluindo a ouvidora. As entrevistas também foram aplicadas aos usuários das políticas educacionais inseridos no universo escolar, uma vez que, a partir dos relatórios da ouvidoria percebe-se que a maioria das manifestações ou são endereçadas às escolas ou partem dos seus atores.

O trabalho dissertativo está estruturado em quatro capítulos, antecedidos de Introdução e seguidos das Considerações Finais e Referências Bibliográficas. O primeiro capítulo aborda o referencial teórico, contextualizando desde o marco inicial da **Ouvidoria Pública no Executivo do Ceará** à Ouvidoria Setorial da Secretaria da Educação, com informações legais como leis, decretos e portarias, para identificar seus propósitos, competências, diretrizes, políticas para atuação junto à Rede de Ouvidoria e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

No segundo capítulo, descrevemos a **Trajatória da Pesquisa** utilizada no desenvolvimento do trabalho. Estão descritos neste capítulo a natureza da pesquisa, os métodos de investigação, o local, as fontes dos dados e os instrumentos de coleta, pontuando os caminhos e descaminhos na trajetória desse estudo.

Mapeando Sentidos das Denúncias: um estudo de caso na Ouvidoria da Secretaria da Educação é o título do terceiro capítulo que enfoca a análise das percepções sobre os serviços da Ouvidoria na perspectiva dos sujeitos que recebem e analisam as manifestações: as técnicas da Ouvidoria da Secretaria da Educação. Para tanto, fizemos uma breve explanação, mas detalhada, do fluxograma que as manifestações seguem desde os meios de entrada disponíveis às respostas dadas pela Ouvidoria aos cidadãos, além da exposição das denúncias e reclamações detalhadas por assunto, dando ênfase aos que receberam maior demanda nos períodos em questão.

No quarto e último capítulo finalizamos com a **Análise e Interpretação de dados** onde apresentamos os resultados da coleta de dados realizada no universo escolar com o objetivo de investigar os sentidos que os professores, alunos e pais atribuem a denúncia, utilizando as respostas dos próprios sujeitos às entrevistas realizadas a partir de questionários com perguntas abertas e semiestruturadas.

2 OUVIDORIA PÚBLICA NO EXECUTIVO DO CEARÁ

A atuação das ouvidorias como canal de participação social na administração pública já estava prevista desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 e se inserem como órgãos do Estado com a finalidade precípua de conjugar as expectativas dos indivíduos por serviços públicos e os seus direitos, em cumprimento ao disposto no art. 37, § 3º, I da citada Constituição:

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

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1988).

Ainda, com a vigência da Lei Federal nº 12.527 (BRASIL, 2011), de 18 de novembro de 2011 – a chamada Lei de Acesso à Informação – as Ouvidorias Públicas têm reforçado a missão de dar concretude ao dispositivo já citado da Constituição Federal, além do princípio, também constitucional, consagrado no art. 5º:

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, 2013, p. 3)

No Estado do Ceará o marco inicial da ouvidoria pública no poder executivo foi a Lei estadual nº 12.686/1997, que criou a Ouvidoria Geral e o Conselho de Defesa dos Direitos Humanos, com a proposta de ser o elo entre o cidadão e a administração pública estadual conforme se transcrevem os artigos:

Art. 1º - Fica criada, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Ouvidoria Geral, órgão integrante da estrutura organizacional da Governadoria, incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade, atuando na defesa dos direitos e interesses individuais, individuais homogêneos, coletivos e difusos junto à Administração Pública Estadual (CEARÁ, 1997).

Em 2001, com a Lei Nº 13.093, se torna Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente - SOMA, momento em que acumulou as funções e projetos voltados ao desenvolvimento e sustentabilidade ambiental (CEARÁ, 2001, p. 1). Em 2007, com o objetivo de fortalecer o serviço de Ouvidoria junto ao poder público, se delega nova estrutura

para as instâncias ambientais e de ouvidoria, sancionando a Lei Nº 13.875, na qual institui e legitima a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – SECON.

A partir desse novo modelo de gestão instituído, o órgão central de controle interno do Poder Executivo Estadual teve sua competência legal ampliada, abrigando as ações dos sistemas governamentais de Ouvidoria e de Transparência, pelo que se verifica do teor, da citada Lei:

[...] Art.41. Compete à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral: zelar pela observância dos princípios da Administração Pública; Exercer a coordenação geral das atividades inerentes à Ouvidoria Geral do Estado; promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de Ouvidoria Geral do Estado; realizar atendimento ao cidadão na ausculta das demandas e na identificação das atividades ou serviços; prestar serviços de atendimento à coletividade, inclusive com a instauração de procedimentos preliminares à apuração da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos - usuários dos serviços públicos estaduais; criar mecanismos facilitadores ao registro de reclamações e críticas, podendo os resultados contribuir na formulação de políticas públicas, bem como elogios ou sugestões de medidas visando a melhoria da qualidade, a eficiência, a resolubilidade, a tempestividade e a equidade dos serviços públicos; apurar reclamações ou denúncias, realizando inspeções e investigações, podendo os resultados contribuir na formulação de propostas de modificação de lei, bem como em sugestões de medida disciplinar, administrativa ou judicial, por parte dos órgãos competentes. (CEARÁ, 2007, p. 07)

Como fonte provedora de informações do gerenciamento dos recursos públicos à disposição da sociedade cearense, a Lei Estadual nº. 13.875/2007 implantou o Portal da Transparência, contribuindo diretamente no fomento ao controle social. Pois, de posse das informações disponíveis no Portal da Transparência a população poderá manifestar-se tanto para solicitar, quanto para fornecer informações por meio do canal ouvidoria. Conforme se verifica na citação do artigo 42 da Lei:

Art.42. Fica criado o Portal da Transparência, sob a responsabilidade da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral, constituindo um canal disponível na internet, para que o cidadão possa acompanhar a execução financeira dos programas executados pelo Estado do Ceará.
Parágrafo único. Serão disponibilizadas informações sobre recursos públicos federais transferidos pela União, transferências de recursos públicos estaduais aos municípios e gastos realizados com pessoal, compras, contratações de obras e serviços. (CEARÁ, 2007, p. 07)

Em consonância com a inclusão de sua missão adicional de ouvidoria, a Secretaria da Controladoria inaugurou em janeiro de 2008, na cidade de Canindé, a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria, alterando o método de atendimento presencial para o remoto, ao implantar o sistema gratuito de telefonia por meio do número 155, que constitui-se em um dos principais canais receptores e porta de entrada das demandas de ouvidoria de todo

o Estado, permitindo a universalização dos serviços prestados pela Ouvidoria do Estado do Ceará.

Registre-se que a Ouvidoria no Estado do Ceará, já em 2008, inovava praticando a ouvidoria itinerante, se deslocando da sua sede e indo ao encontro dos cidadãos da capital e do interior, visitando 55 municípios do estado, por meio da ouvidoria móvel em um microônibus adaptado, possibilitando o acesso aos serviços e a ouvidoria. Atualmente esse serviço itinerante está restrito a algumas ações pontuais devido a indisponibilidade de recursos.

Dois anos mais tarde, em 2009, foi promulgada a Lei Nº 14.306, na qual altera as competências administrativas da SECON e a transforma em Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, tornando-se parte integrante da Governadoria do Estado, e suas competências, conforme Artº 15-A:

[...] XVIII - criar condições para o exercício do controle social sobre os programas contemplados com recursos do orçamento do Estado, contribuindo para a formulação de políticas públicas; XIX - promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado; XX - prestar serviços de atendimento à coletividade, inclusive com a instauração de procedimentos preliminares à apuração da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos-usuários dos serviços públicos estaduais; XXI - criar condições adequadas para o atendimento ao idoso e ao portador de necessidades especiais, contribuindo para a sua inclusão social; XXII - criar mecanismos para facilitar o registro de reclamações, denúncias, críticas, elogios ou sugestões, devendo os resultados das correspondentes atividades de apuração contribuir na formulação de políticas públicas ou em recomendações de medida disciplinar, administrativa ou judicial por parte dos órgãos competentes; (CEARÁ, 2009, p.2)

A CGE tem como uma de suas diretrizes atuar como instrumento de intermediação do processo de participação popular na Administração Pública, abrindo espaço para que as pessoas possam se manifestar por meio de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações” (CEARÁ, 2011, p. 10). Nesse contexto, foi estabelecida como prioridade a necessidade de padronização e celeridade no recebimento, tratamento e retorno das manifestações registradas pelos cidadãos à Ouvidoria Estadual, consolidando as informações da Ouvidoria como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental.

Diante do exposto, foi institucionalizado o Sistema de Ouvidoria – SOU, através do Decreto Estadual nº 30.938/2012, ferramenta tecnológica para recepção das demandas da

população, cujo sistema é disponibilizado às ouvidorias dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, sendo a Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE, o órgão central:

Art.1º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria – SOU ferramenta informatizada com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão.

Art.2º É obrigatória a utilização do Sistema de Ouvidoria – SOU pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§1º As Ouvidorias Setoriais que dispõem de sistemas próprios terão o prazo de 60 dias para adoção das providências para adequação tecnológica dos mesmos ao Sistema de Ouvidoria – SOU, contados a partir da data de publicação deste decreto. §2º O acesso ao Sistema de Ouvidoria – SOU se dará por meio do sítio eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br.

Art.3º O Sistema de Ouvidoria – SOU será gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, na qualidade de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, a quem compete expedir os atos complementares necessários a aplicação do disposto neste decreto. (CEARÁ, 2011, p. 1)

Em julho de 2018, o Governo do Estado do Ceará reuniu os Sistemas de Ouvidoria, Portal da Transparência e Acesso à Informação do Estado dentro de uma nova plataforma: o Ceará Transparente¹. Por meio de uma operação de crédito firmada entre o Governo do Estado do Ceará e o Banco Mundial, o Ceará Transparente visa tornar possível coleta e gerenciamento das manifestações de forma centralizada, garantindo assim melhor gerenciamento dos prazos e qualidade das respostas aos cidadãos.

Associado a edição do Decreto nº 30.474/2011 que instituiu o Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU, também adotou em sua estrutura de funcionamento o modelo de gestão em rede: as Ouvidorias Setoriais:

Art.6º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem a seguinte estrutura:

I - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE;

II – Ouvidoria da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário;

III - Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias.

§1º Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e registro das manifestações apresentadas.

§2º Compete às Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos,

¹ O acesso a Plataforma pode ser diretamente através do endereço <https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria> ou através de atalho disponíveis nos sites da Controladoria-Geral da União – CGE e do órgão onde se encontra a Ouvidoria, no caso dessa pesquisa, da Secretaria da Educação do Estado do Ceará – SEDUC.

sob coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. (CEARÁ, 2011, p. 1)

Segundo registros oficiais da CGE, o modelo adotado de gestão em rede buscou a garantia da uniformidade dos processos e procedimentos, requerendo a atuação de profissionais aptos a estabelecer a intermediação entre governo e sociedade.

A CGE, além de integrante, tem como missão intermediar, coordenar e monitorar a Rede de Ouvidorias que é realizada por meio da Célula de Ouvidoria através de suas equipes denominadas de Monitoramento e de Qualidade que acompanham os prazos das manifestações e a qualidade das respostas fornecidas pelas Ouvidorias Setoriais, assegurando assim, que as pessoas recebam uma resposta satisfatória e dentro do prazo estabelecido. Essas equipes mantêm comunicação periódica com as ouvidorias setoriais para dirimir dúvidas e assuntos relacionados às manifestações.

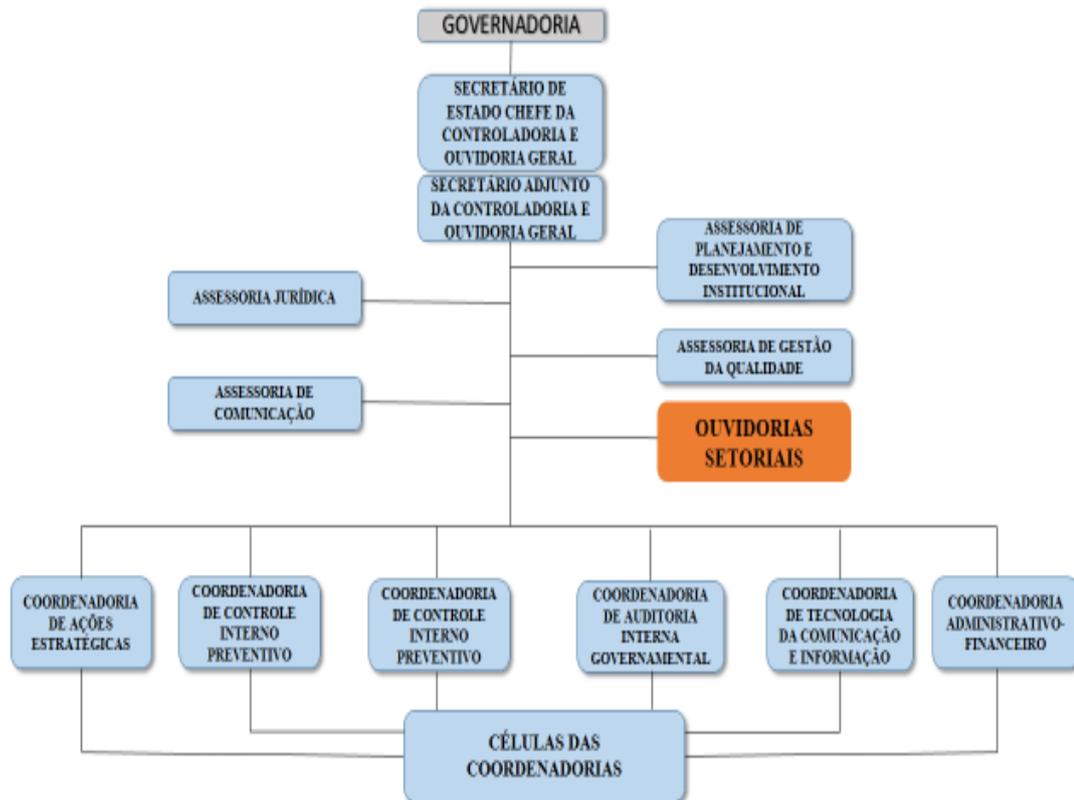
A Rede de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, 62 ao todo, além da Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos - OEDH, criada no ano de 2017 (Decreto n.º 32.435/2017), com isso totalizando 64 Ouvidorias Setoriais a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos indivíduos. É pautada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto às instituições em que atuam, viabilizando um canal de comunicação².

2.1 ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ À OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

O organograma terá como parâmetro a estrutura organizacional do Poder Executivo do Estado do Ceará que consta na Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007 e que, dentro outras providências, altera a estrutura da Administração Estadual vinculando a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE diretamente a Governadoria.

² Fonte: <https://www.cge.ce.gov.br/rede-de-ouvidorias/>

Figura 1 – Organograma da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



Fonte: <https://www.cge.ce.gov.br/estrutura-organizacional/>

2.2 OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO - SEDUC

A Ouvidoria da Secretaria da Educação – OUVID/SEDUC, foi instituída em 30 de setembro de 1997, através da Lei 12.733, sendo uma das setoriais da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, vinculadas a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE. Apresenta como objetivo enfatizar o quadro de recomendações de políticas públicas sugeridas à Secretaria da Educação, no intuito de corrigir disfunções detectadas ou de aperfeiçoar os serviços prestados, além de realizar o acompanhamento do impacto dessas demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores (CEARÁ, 2015, p. 3).

O modelo adotado de gestão em rede buscou a garantia da uniformidade dos processos e procedimentos, requerendo a atuação de profissionais aptos a estabelecer a intermediação entre governo e sociedade. Associado a edição do Decreto nº 30.474 que instituiu o Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU, as Ouvidorias Setoriais foram fortalecidas também com a definição pela CGE do perfil para o exercício da função de

Ouvidor, tendo sido requerida ainda a designação formal desse profissional por meio de ato administrativo dos gestores dos órgãos e entidades públicas onde atuam.

2.2.1 O perfil do ouvidor setorial

Dentre as funções previstas pelo Decreto nº 30.474/2011 para o Ouvidor destaca-se a “habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial”.

DO PERFIL DO OUVIDOR SETORIAL

Art.11. O perfil do Ouvidor Setorial de que trata o Art.4º, §1º, do Decreto nº30.474, de 29 de março de 2011, atenderá aos requisitos:

I – Conhecimentos acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa; II – Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial; III – Noções de Informática; IV – Capacidade de articulação com o Órgão Estadual Central do Sistema de Ouvidoria; Parágrafo único. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado validará o atendimento dos requisitos previstos no caput. Art.12. São Direitos do Ouvidor: I - Gozar de livre acesso aos setores do Órgão/Entidade para que possa averiguar, conforme a demanda e a disponibilidade institucional; II - Participar de reuniões e decisões estratégicas do Órgão/Entidade; III - Dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades; IV - Participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função. Parágrafo Único. Os servidores demandados pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa. Art.13. São deveres do Ouvidor: I - Ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública; II - Agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria; III - Atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público estadual com qualidade; IV - Atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas. V - Participar das reuniões da Rede, demais projetos e ações de ouvidoria; VI - Propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público estadual; (CEARÁ, 2011, p. 2)

Portanto, o Ouvidor precisa estar ciente da sua função de mediação para melhorar o diálogo entre as partes. Nesse sentido precisa “saber ouvir” na perspectiva do outro (e não “colocando-se no lugar do outro”), reconhecer os motivos desse outro (ainda que dele discorde ou não veja em seus argumentos “amparo regulamentar”) e inserir tais motivos, argumentos e contextualizações em sua própria fala para, na resposta, interagir com ele (IASBECK, 2010, p. 18).

Apresentaremos na figura 2 a estrutura organizacional da Ouvidoria/SEDUC representada através de organograma para compreendermos a ligação hierárquica entre a Ouvidoria Setorial e a organização a qual está vinculada, no caso a Secretaria da Educação.

Figura 2 – Estrutura Organizacional/Hierárquica Da Ouvidoria Da SEDUC



Fonte: da autora, a partir do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2015.

A escolha dos ouvidores nas Ouvidorias Públicas brasileiras decorre, preponderantemente, de sua indicação por um superior hierárquico ou da realização de um procedimento eletivo (CAMPOS, 2012, p. 58). No caso da SEDUC a ouvidora é professora da rede estadual há 20 anos e há 12 anos está como ouvidora. Assumiu o cargo em fevereiro de 2007, através de indicação ao Secretário Executivo da época, submetendo-se a análise de currículo e entrevista. A ouvidora substituta é agente administrativa da SEDUC, portanto não possui formação pedagógica. Está na rede a cerca de 35 anos, já recebe abono de permanência³. As técnicas de ouvidoria, no total de quatro pessoas, todas do sexo feminino, sendo três com formação pedagógica (Letras e Geografia), e uma estudante de Direito responsável, exclusivamente, pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Estão há cerca

³ Abono de permanência é o direito de o segurado obter o reembolso da contribuição previdenciária mensal descontada da sua remuneração e recolhida ao SUPSEC quando cumprir os critérios para a concessão de aposentadoria voluntária e optar por permanecer em atividade. Esse reembolso é efetuado pelo órgão ou entidade de origem do servidor. Não se trata de um benefício previdenciário. (CARTILHA DA PREVIDÊNCIA DO ESTADO DO CEARÁ, 2018)

de cinco anos, algumas um pouco mais, atuando como técnicas da ouvidoria. Em entrevista afirmaram receber formação constante, em forma de revezamento, oferecida pela CGE. Todas receberam formação, recentemente, para o cargo de ouvidora. A última formação aconteceu de agosto a dezembro de 2018, e tinha como foco “Ética no Serviço Público”.

Após essa compreensão da estrutura hierárquica e técnica da Ouvidoria, seguiremos com o olhar direcionado à percepção do papel da ouvidoria pelos diversos atores sociais contemplados no universo dos que prestam os serviços na Ouvidoria da Secretaria da Educação e em seguida dos que se utilizam desses serviços, mais especificamente no universo escolar. No entanto, antes de seguirmos adiante se faz necessário a explanação dos caminhos metodológicos percorridos para cumprir os objetivos traçados.

3 TRAJETÓRIA DA PESQUISA: APONTAMENTOS E DESAFIOS METODOLÓGICOS

Compreender o sentido dado a denúncia pelos usuários da política educacional se configura como nosso objetivo e para alcançá-lo tivemos que mergulhar no universo dos discursos enquanto produção histórica, política, na medida em que as palavras são também construções, na medida em que a linguagem também é constitutiva de práticas.

Como bem pontua Fischer (2001, p. 199), falar e ver constituem práticas sociais permanentemente presas e amarradas às relações de poder que as supõem e as atualizam. É nesse sentido do discurso de natureza performativa e recheado de significados que iremos nos debruçar nessa pesquisa. Utilizamos a metodologia do Estudo de Caso para nos orientar nessa complexidade dos sentidos inicialmente ocultos nos discursos.

Como afirma Chizzotti (2006, p. 135), o estudo de caso tem o objetivo de reunir os dados relevantes sobre o objeto de estudo e, desse modo, alcançar um conhecimento mais amplo sobre esse objeto, dissipando as dúvidas, esclarecendo questões pertinentes, e, sobretudo, instruindo ações posteriores. Nesse sentido, o estudo de caso é mais que uma metodologia:

[...] é a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais e não pelo método de pesquisa usado; estudo que envolve a coleta sistemática de informações sobre uma pessoa particular, uma família, um evento, uma atividade ou, ainda, um conjunto de relações ou processo social para melhor conhecer como são ou como operam em um contexto real e, tendencialmente, visa auxiliar tomadas de decisão, ou justificar intervenções, ou esclarecer por que elas foram tomadas ou implementadas e quais foram os resultados. (CHIZZOTTI, 2006, p. 135)

A fim de desenvolver um modelo descritivo, inicialmente contextualizamos as Ouvidorias Públicas no Brasil e em especial no Estado do Ceará, por meio de um estudo bibliográfico; em seguida, foram coletados dados que permitiram destacar o conjunto das denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará - SEDUC no ano de 2015 a 2017.

A abordagem, portanto, foi realizada com vários procedimentos de caráter quantitativo e qualitativo. O quantitativo se realizou através da interpretação de dados públicos primários, utilizando ferramentas descritiva e análise dos gráficos e dados coletados a partir dos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria da SEDUC dos períodos destacados.

O período foi escolhido devido a facilidade de acesso aos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria, dos anos de 2015 e 2016, onde constam informações detalhadas sobre os dados necessários à pesquisa. Na época ficavam disponíveis no Sistema de Ouvidorias – SOU, sendo possível o acesso através do site da SEDUC. No entanto, o acesso aos dados do ano de 2017 se configurou um grande desafio. Desde 18 de julho de 2018, em substituição ao Sistema de Ouvidoria – SOU, o acesso se faz através da nova plataforma que reuniu todos os sistemas de Ouvidoria, Portal da Transparência e Acesso à Informação do Estado: **o Ceará Transparente**. A partir desse momento os Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria ficaram indisponíveis. Na Plataforma é possível apenas ter acesso ao Relatório de Gestão de Ouvidorias da CGE que contém os dados consolidados de todas as ouvidorias setoriais.

Teoricamente o acesso aos relatórios anuais seria através da **solicitação de informação** realizada à Ouvidoria. Solicitamos esse material, correspondente ao ano de 2017 em todas as “visitas” realizadas ao local com o objetivo de colher informações através de entrevistas, mas sem sucesso. Em julho de 2019 resolvemos formalizar através de uma manifestação (**Solicitação de Informação**) na esperança de obter êxito. Aguardamos o prazo de 15 dias que foi prorrogado por mais 15. Nesse meio tempo fizemos nova visita ao local para atualizar os dados e realizar a última entrevista. Nova promessa, sem sucesso. Finalmente, após o fim do prazo da manifestação e em solicitação por telefone o órgão disponibilizou no site da Ouvidoria.

Apesar desse entrave o trabalho de campo, que inicialmente seria restrito a Ouvidoria da Secretaria da Educação – SEDUC, aconteceu de forma bastante produtiva, transcorridas nos dias 22 de outubro e 30 de novembro de 2018; 23 de maio e 08 de agosto de 2019. As entrevistas foram elaboradas tendo como base a fundamentação teórica sobre Ouvidorias Públicas e participação cidadã, com roteiros preestabelecidos e abertos com as seis profissionais que integram a equipe da Ouvidoria. (Apêndice A desta dissertação).

Embora a tentativa do grupo focal não tenha sido possível devido a demanda intensa de manifestações, a responsável fechou o setor em uma das visitas para atendimento externo e proporcionou uma entrevista gravada de duas horas, em média, com a equipe. Embora a entrevista tenha sido bastante produtiva ainda se fez necessário o uso de novas entrevistas em outras ocasiões para a busca de esclarecimentos as novas indagações surgidas a partir da análise dos dados. Vale mencionar que na última visita a metade da equipe que compõem o corpo técnico haviam solicitado remoção e estavam lotadas em outras dependências da SEDUC.

Ao longo das análises e com a limitação das informações, uma vez que as descrições dos textos, em sua maioria, não constam como dados abertos, foi preciso fazer uma readequação na pesquisa. Na coleta de dados, segundo Yin (2001), as evidências para um estudo de caso podem vir de fontes distintas, como documentos, registros em arquivo, além de entrevistas, observação direta e outros. “O uso mais importante de documentos é corroborar e valorizar as evidências oriundas de outras fontes” (YIN, 2001, p. 109).

A pesquisa, portanto, foi ampliada à percepção do papel da ouvidoria pelos atores sociais que utilizam os serviços na Ouvidoria da Secretaria da Educação, portanto os manifestantes em potencial. A opção mais óbvia e respaldada pelos dados nos relatórios foi o universo escolar. A partir dessa leitura, a pesquisa foi também direcionada à uma escola da rede estadual de ensino médio regular, localizada na periferia de Fortaleza e que possui manifestações registradas nos períodos em questão.

Buscou-se investigar os sentidos que os professores, alunos e pais atribuem a denúncia, utilizando como instrumento a coleta de dados através de entrevistas realizadas a partir de questionários com perguntas semiestruturadas (Apêndice B, C e D desta dissertação). As entrevistas foram aplicadas, de forma presencial e/ou através de redes sociais (WhatsApp). Este último se mostrou um recurso de grande valia para captar falas através de áudio, deixando os entrevistados mais à vontade para expressar suas percepções.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 51), a técnica da entrevista semiestruturada permite que o entrevistador siga um roteiro com perguntas previamente estabelecidas, mas não engessadas, e aplicadas, de preferência com pessoas selecionadas, uma vez que oferece a vantagem de obter informações que não se encontram nos documentos, além de serem significativas e precisas. Uma limitação da entrevista é referente ao entrevistado, o qual pode reter dados importantes, temendo que sua identidade seja revelada.

O universo da escola analisada é formado por 1.136 alunos matriculados nos turnos manhã, tarde e noite, 63 professores (incluindo os quatro que estão desempenhando a função de Núcleo Gestor) e 17 funcionários (auxiliar administrativo e de limpeza, secretária e vigilantes). Desse total, foi selecionada uma amostra de 56 respondentes, sendo 30 alunos, 18 professores e 08 pais de alunos. As entrevistas na escola ocorreram, nos períodos de 3 a 24 junho; 5 a 8 de agosto de 2019.

Esclarecida a metodologia, seguiremos analisando as percepções sobre os serviços da Ouvidoria a partir dos discursos dos sujeitos que recebem e analisam as manifestações: as técnicas da Ouvidoria da Secretaria da Educação. Quanto a isso, Foucault nos ensina que, quando se analisa os discursos:

[...] se tenta encontrar, além dos próprios enunciados, a intenção do sujeito falante, sua atividade consciente, o que ele quis dizer, ou ainda o jogo inconsciente que emergiu involuntariamente do que disse ou da quase imperceptível fratura de suas palavras manifestas; de qualquer forma, trata-se de reconstituir um outro discurso, de descobrir a palavra muda, murmurante, inesgotável, que anima do interior a voz que escutamos, de restabelecer o texto miúdo e invisível que percorre o interstício das linhas escritas e, às vezes, as desarruma. (FOUCAULT, 2008, p. 31)

4 MAPEANDO SENTIDOS DAS DENÚNCIAS: UM ESTUDO DE CASO NA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Como dito anteriormente, a equipe que forma a ouvidoria é composta por quatro pessoas, além da ouvidora e ouvidora substituta, todas do sexo feminino, sendo três professoras de formação e que estão desempenhando, no momento, a função de técnicas de ouvidoria. Antes desempenharam a função de professoras, coordenadoras e superintendentes da rede estadual de ensino.

Assim como a ouvidora, as técnicas chegaram na nova função através de indicação ou convite. Vale mencionar que essa é uma prática muito comum nas demais dependências e coordenadorias da SEDUC, sendo inclusive uma das formas de lotação alternativas a professores que não possam, ou não queira, mais exercer a função no ambiente escolar. Desse universo, duas são efetivas, uma terceirizada e uma estagiária de Direito. Quanto a indicação para o cargo, a Ouvidora assim comenta:

Aqui no estado do Ceará, tirando a Ouvidoria Pública do Estado que é eleição, em todas as outras instâncias é indicação. A ouvidora que estava antes de mim também permaneceu no cargo por 12 anos. Na época não tinha uma legislação específica. Depois com o surgimento da CGE, foi que criaram um perfil para as 64 setoriais. As setorias são indicações, mas é via perfil. Hoje precisa de certificação. Tem cursos de 20 horas, cursos de 40 horas com provas para conseguir uma certificação. Todas as técnicas que aqui estão também fazem ou já fizeram o curso para ouvidora. No Ministério Público eles rodiziam a cada 2 anos, é eleição. Mas acredito que não é a melhor forma, porque 2 anos passa muito rápido, você começa a fazer uma ação e o prazo acaba.

Embora o tempo no cargo não tenha impedimento legal por ser de característica comissionada, e a gestora tenha demonstrado grande conhecimento técnico relativo a sua função, a permanência por longo tempo chama bastante atenção. No entanto, esse “comportamento administrativo”, pode ser observado nas diversas coordenadorias da Secretaria da Educação, onde alguns sujeitos exercem cargos de gestão por longos períodos.

Quanto ao trabalho que desempenham consiste, inicialmente, na leitura e, se julgarem necessário, reclassificação de acordo com as normas técnicas, das manifestações recebidas pelos canais gratuitos de atendimento ao cidadão, disponibilizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Em entrevista, a ouvidora justificou a necessidade dessa reclassificação por ser muito comum as pessoas fazerem certa confusão entre denúncia e reclamação.

4.1 MEIO DE ENTRADA E FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES

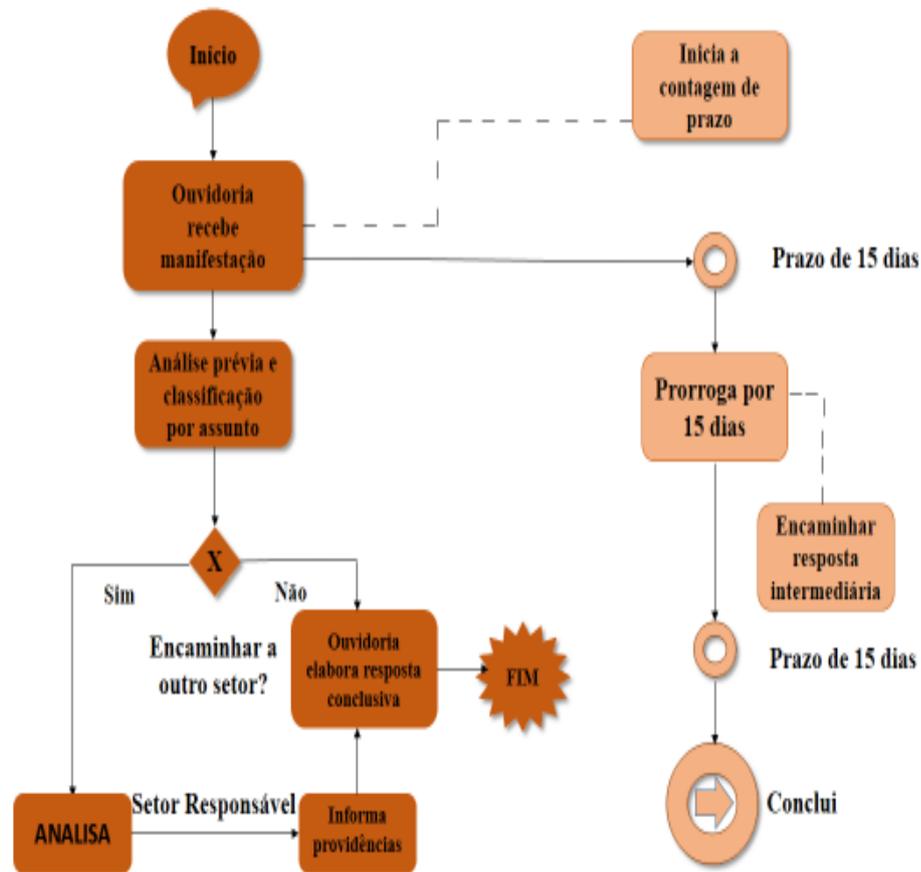
Faremos, a seguir, uma explanação de como acessar os serviços da ouvidoria para registro de manifestações. São eles:

- **Central de Atendimento da Ouvidoria**, por meio do número 155 (ligação gratuita): criada em janeiro de 2008, constitui-se, juntamente com a internet, um dos principais canais receptores e porta de entrada das demandas de ouvidoria de todo o Estado.
- **Rede mundial de computadores**: Instituída em 29 de março de 2011, pelo Decreto Nº30.474 (CEARÁ, 2011), o **Sistema de Ouvidorias – SOU** era uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão. Desde 18 de julho de 2018, como dito anteriormente, esse sistema foi substituído pelo acesso através da nova plataforma que reuni todos os sistemas de Ouvidoria, Portal da Transparência e Acesso à Informação do Estado: **o Ceará Transparente**. Além da plataforma, a CGE disponibiliza, na internet, mais dois canais de atendimento para os cidadãos, através do microblog Twitter (@OuvidoriaCeara) e do Facebook da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Ceará. Os canais de atendimento nas redes sociais seguem os procedimentos e as regulamentações já existentes para as demais vias de acesso à Ouvidoria. As demandas recebidas através do Twitter ou Facebook são cadastradas por técnicos da CGE na Plataforma Ceará Transparente, de onde serão encaminhadas para os órgãos e entidades do governo responsáveis pelo assunto em questão.

Além dos canais mencionados, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE disponibiliza o atendimento presencial ou por correspondência.

Após o registro realizado pelos meios de entrada, e após a análise técnica do texto na ouvidoria, a manifestação segue de acordo com o fluxograma abaixo.

Figura 3 – Fluxograma Simplificado Das Manifestações



Fonte: Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2015 a 2017.

A resposta às manifestações é a atribuição mais importante, por esse motivo se fez necessário o estabelecimento de prazos que devem ser rigorosamente respeitados para que a Ouvidoria não caia em descrédito. Após o registro da manifestação e de acordo com o Decreto 30.474/2011 que institui o Sistema de Ouvidoria, o tempo de resposta obedecerá ao prazo de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial. (CEARÁ, 2011).

Descreveremos abaixo a tipificação que consta na plataforma Ceará Transparente e que as pessoas visualizam no ato do registro para orientar na sua escolha.

4.2 TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- 1) **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;
- 2) **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito ou irregular cometido por colaborador, órgão, entidade, prestador de serviço público ou usuário de política ou serviço, cuja solução dependa da atuação do controle interno ou externo;
- 3) **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente;
- 4) **Solicitação de Serviços:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

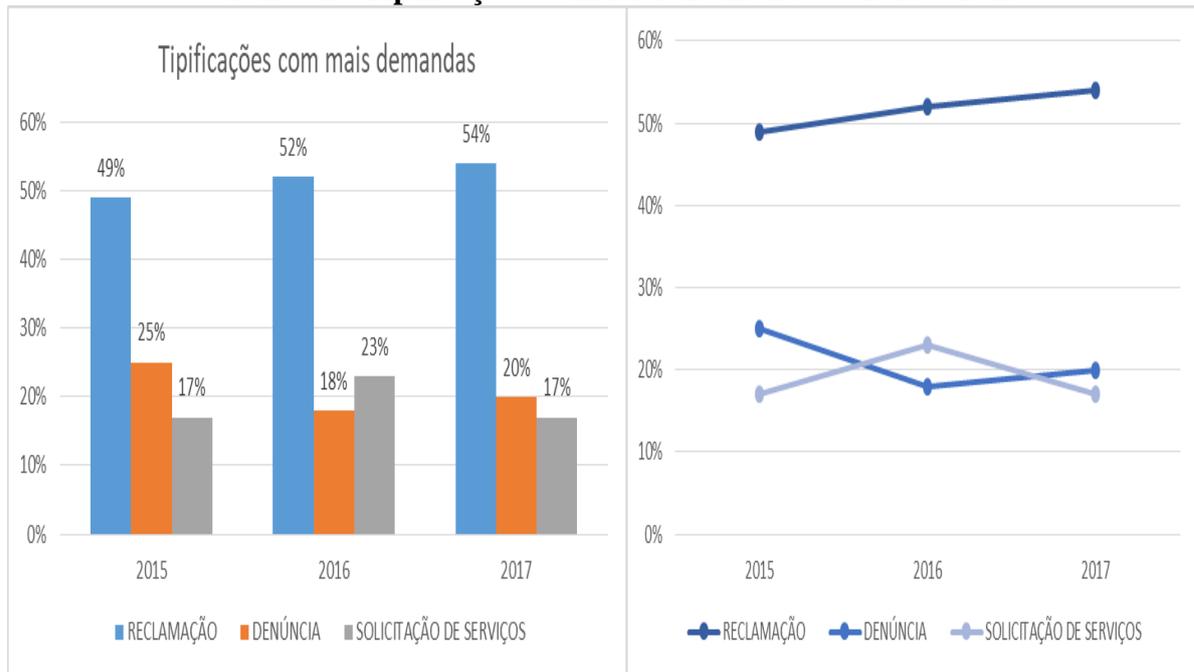
Os gráficos 1 e 2 trazem, em números, a quantidade de registros dos anos de 2015 a 2017 de cada tipologia:

Gráfico 1 - Tipo De Manifestação – 2015 a 2017



Fonte: Relatório Sou 2015/2016 E 2017⁴

⁴ Os Relatório Anual de Ouvidoria de 2017 não está disponível no SOU e nem na Plataforma Ceará Transparente. Após solicitação, via manifestação, foram enviados pelo link: <https://www.seduc.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/37/2019/08/Relatorio-de-Gest%C3%A3o-de-Ouvidoria-2017.pdf>

Gráfico 2 - Tipificações Com Mais Demandas – 2015 a 2017

Fonte: Relatório Sou 2015/2016 E 2017

A partir dos gráficos 1 e 2 percebe-se que a Reclamação, acompanhada da Denúncia e Solicitação de Serviços foram as tipificações com o maior número de registros. Em entrevista, a ouvidora mencionou o fato da SEDUC está entre as ouvidorias com os maiores índices de registro dessas tipificações, de acordo com a CGE. Informação confirmada nos Relatórios de Gestão de Ouvidorias dos três períodos, onde colocam a ouvidoria da SEDUC entre as dez setoriais mais representativas da Rede, juntamente com: Cagece, Sesa, Detran, Sefaz, PMCE, Polícia Civil, SSPDS, Gabgov e Metrofor, representando juntas cerca de 90,5% da demanda de ouvidoria.

Seguiremos com as respostas coletadas nos períodos destinados às entrevistas, dias 22 de outubro e 30 de novembro de 2018; 23 de maio e 08 de agosto de 2019, a partir de questionários com perguntas semiestruturadas e abertas. (Apêndice A desta dissertação). Iniciamos a entrevista buscando a percepção que as técnicas e ouvidora tinham sobre a função real da Ouvidoria, a partir do seu ponto de vista e além dos discursos oficiais. Como dito anteriormente, devido ao volume de manifestações a entrevista foi praticamente respondida pela Ouvidora, ficando a “fala” do restante da equipe limitada a intervenções pontuais:

A comunidade acha que a ouvidoria resolve, é ela em quem executa a lei. A gente não executa, a ouvidoria é caminho, canal de encaminhamento, a gente faz relatório, a gente faz visita *in locus*, e a gente encaminha o relatório para o Secretário, cabe a ele acatar ou não. Algumas vezes a ouvidoria vai até o local. O coordenador da CREDE solicita e nós vamos até o local. Fazíamos mais quando tínhamos uma

demanda de 300 manifestações/ano. Agora a gente tem 3.000, 3.500 manifestações/ano e a equipe pequena. É claro que fica aquém do ideal, aqui eu gostaria de ter umas 10 pessoas. Vamos até lá para checar a veracidade. Vou citar o caso de um diretor que assediou o aluno e a ouvidoria foi até o local para fazer o encaminhamento. O diretor foi afastado e encaminhado o caso para o jurídico. Porque a ouvidoria não pode abrir um Processo Administrativo, só quem pode abrir é a PGE. O trabalho da ouvidoria terminou quando encaminhou o caso para a CREDE e a Coordenadoria de Educação Profissional. O trabalho é só receber e encaminhar. O ir até o local não é uma exigência da função. Mas, às vezes, vamos sem ser convocadas. A ouvidoria não precisa da anuência de ninguém, podendo entrar na escola para ver o que de fato está acontecendo. Ver o real e não o ideal. Por exemplo, ver o aluno na escola assistindo aula, pois quem assiste a aula não é a farda e sim o aluno, não é o sapato preto ou branco. Mas me preocupo com roupas curtas. Mas existem uma lei sobre fardamento que se deve exigir, mas as escolas têm seu regimento que é maior que a Constituição, maior que a LDB e maior que o ECA, e eu brigo é muito.

A partir do discurso percebe-se que, embora tenham iniciado o relato dizendo que a Ouvidoria é “caminho, canal de encaminhamento”, entendem que a função da ouvidoria vai muito além, seria mais uma ponte onde se articula os dois pólos do processo comunicativo: o emissor (pessoas que se sentiram lesadas em seus direitos) e o receptor (no caso a Secretaria da Educação), proporcionando uma troca de papéis coordenada e sincronizada entre eles.

Realizar essa intermediação, portanto, não significa apenas e necessariamente resolver problemas. A ouvidoria precisa agir junto ao órgão que está vinculado, pois quem é demandado nas ouvidorias não são as ouvidorias isoladamente, mas toda a organização. Embora que seja, como foi mencionado, o órgão que providencia respostas e encontra alternativas de solução, deve ser devidamente assessorado e municiado de informações pela ouvidoria. Questionamos se essa visão da ouvidoria “caminho, canal de encaminhamento” é compartilhada pelos demais setores da secretaria, inclusive na escola. Segundo a ouvidora-substituta:

há algum tempo atrás na SEDUC (CAMBEBE) só o nome ouvidoria incomodava, mas com o tempo e algumas formações realizadas com o público das coordenadorias e gestores, hoje a situação é mais tranquila, onde as pessoas compreendem melhor a nossa função na política pública.

No entanto, presenciei alguns conflitos nas coordenadorias da SEDUC, onde as pessoas ameaçavam de “fazer ouvidoria” em situações que não tinham relação com suas funções. Posso citar como exemplo uma situação ocorrida entre uma advogada que fazia parte do setor jurídico da secretaria e se sentiu ofendida pelo fato da técnica, de outro setor, não utilizar a “alcinha” de doutora quando se reportava a mesma. A técnica se negou alegando que nem a situação cabia tal tratamento e nem a formação da referida advogada contemplava o título em questão. Com a negação a advogada informou que lhe faria “uma ouvidoria” com claro objetivo de persuadir e amedrontar. Podemos compreender a cena a partir de duas

possibilidades: o aparente desconhecimento da função da ouvidoria por uma profissional da área do Direito, ou, a mesma contava com o desconhecimento da técnica para alcançar seu objetivo, assumindo uma postura que caberia em uma denúncia na ouvidoria.

Seguindo com a análise das respostas realizadas a partir das entrevistas com a ouvidora-substituta, levantamos a questão sobre o desconhecimento dos serviços prestados pela ouvidoria, ou de sua função, nas escolas e a mesma se mostrou bastante surpresa, argumentando que nas 20 Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação - CREDES, existentes no interior, sempre há uma divulgação, através de cartazes nas escolas, nos transportes oficiais ou à disposição do Estado onde exibem o telefone. Disse que nas ações da Ouvidoria Itinerante estão programadas a divulgação nas escolas, mas quando questionada sobre quando iniciariam nas Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR, tangenciou e não respondeu. O comentário também gerou surpresa na Ouvidora que contra-argumentou da seguinte forma:

Mesmo com esse desconhecimento a ouvidoria recebe três mil demandas/ano. A CGE faz esse levantamento nos seus relatórios das ouvidorias pela quantidade de manifestações, a SEDUC está no tipo com maior número de demandas. A CAGECE, a Secretaria de Saúde, o DETRAN que estão na mesma situação. A CGE controla e organiza tudo.

Em conversa com a CGE o setor responsável de divulgação mencionou 11 escolas (Fortaleza possui 201 escolas de ensino médio⁵) onde havia ocorrido uma conversa entre a comunidade escolar e a CGE no ano de 2017, com a distribuição de uma revistinha educativa. Informação esta confirmada no Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2016:

A recomendação que versa sobre a divulgação dos canais de ouvidoria, direcionado à CGE e à Casa Civil, foi devidamente implementada pelos referidos órgãos. No tocante à implementação dessa ação, a Assessoria de Comunicação da CGE e a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social realizaram incansavelmente articulação com a Casa Civil e Gestão da CGE para viabilizar o atendimento dessa recomendação, o que ocorreu em 04/04/2017, com o recebimento do material publicitário e distribuição entre as ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para a devida divulgação nas unidades e equipamentos descentralizados. (CGE, 2016, p. 12)

Voltaremos abordando e aprofundando esse assunto referente ao desconhecimento da Ouvidoria no capítulo 5 referente a Análise e Interpretação dos dados. Quanto às melhorias introduzidas nos serviços da Secretaria da Educação a partir de sugestões resultantes do

⁵ Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/manifestacoes-e-solicitacoes-publicas>

processo de Ouvidoria, a Ouvidora-substituta citou o exemplo do atendimento ocorrido nas coordenadorias que algum tempo atrás recebiam muitas manifestações reclamando e denunciando o mal atendimento. Segundo a mesma, hoje o atendimento é mais humanizado e as manifestações reduziram significativamente.

O ponto seguinte versa sobre as motivações que levam as pessoas a buscarem a ouvidoria, se as questões levantadas teriam mais relação com violação de direitos ou assuntos relacionados a políticas públicas. Segundo a Ouvidora:

Infelizmente os que questionam políticas públicas ainda é muito pouco, inclusive de solicitação de informação, são pouquíssimas manifestações e quando tem é de pesquisador, de mestrado e doutorado (geralmente perguntam o orçamento ou coisas do gênero). 95% são questões pessoais. As pessoas ainda estão muito preocupadas com o próprio umbigo e com as próprias questões pessoais. É questão de lotação, questionando ou solicitando remoção. Ainda existe muita dúvida, as pessoas, infelizmente, ainda não conhecem a legislação. Precisa disseminar o Estatuto do Magistério e Estatuto dos Funcionários públicos civis do Estado do Ceará que as pessoas acham, que os gestores também. Não sei se é a técnica, ingenuidade ou irresponsabilidade, que eles (os gestores) dizem assim: “eu quero remover o professor”. Primeiro a palavra remoção só pode ser dita pelo próprio profissional. (Ex: eu, professora tal, quero a remoção da ouvidoria da SEDUC para ir para tal lugar). No momento que o gestor quer tirar a dita professora, ele vai devolver. E para devolver um professor efetivo estadual é mediante sindicância. Eu não posso devolver por qualquer coisa, precisa se fazer uma sindicância. Se a comissão sindicante diz que não foi procedente, o professor continua na escola e só foi gerado um atrito. **(Ouvidora)**

As questões mais próximas de políticas públicas são as manifestações que se referem ao questionamento sobre a obrigatoriedade do uso do uniforme, distribuição irregular de uniformes (no caso específico das EEPPs, que são as únicas que distribuem os uniformes de forma gratuita) e merenda escolar (falta ou qualidade da merenda escolar). **(Informação complementada por uma das técnicas)**

Percebe-se que chegam à ouvidoria, principalmente, situações problemáticas que, a juízo dos interessados, merecem tratamento em foro especial. E, mesmo assim, não são todas as questões dessa natureza que são levadas à ouvidoria. A iniciativa de se levarem problemas de comunicação e violações de direitos se dá, normalmente, por parte de quem se julga prejudicado, de algum modo, nas mais diversas situações de relacionamento. Esse “prejudicado” é geralmente aquele mais “fraco” na relação. Por isso mesmo, esta precisa acolher a demanda, tratá-la convenientemente segundo critérios éticos, legais, regulamentares, técnicos.

Para termos uma noção dessas questões que são levadas à Ouvidoria apresentaremos uma amostra dos assuntos das manifestações relativos as tipificações em estudo.

4.3 DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DETALHADAS POR ASSUNTOS

A tabela 1 traz o levantamento dos assuntos mais demandados nas manifestações que se enquadram nas tipificações de reclamação e denúncia.

Tabela 1 - Assuntos Das Manifestações Denúncias E Reclamações – 2015 A 2017

(continua)

ASSUNTOS	DENÚNCIA			RECLAMAÇÃO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
CONDUTA INADEQUADA DE DIRETOR/NÚCLEO GESTOR (ESCOLAR)	157	190	127	199	131	187
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	66	59	44	59	61	78
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	55	29	35	66	55	66
ABUSO DE AUTORIDADE	0	0	1	1	0	2
GREVE DE PROFESSORES	0	29	0	0	103	3
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	0	21	52	3	0	0
ASSÉDIO MORAL	22	17	32	2	0	2
ASSÉDIO DE SERVIDOR/DIRETOR A ALUNOS	0	16	25	2	0	2
BULLYING	0	0	0	1	0	3
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	0	14	0	29	0	33
LOTAÇÃO INDEVIDA DE PROFESSOR/SERVIDOR	0	12	16	12	0	10
FARDAMENTO ESCOLAR	0	0	4	13	0	14
MERENDA ESCOLAR	0	8	2	35	0	43
FALTA DE PROFESSOR	0	0	14	40	0	20
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE PROFESSOR	0	7	0	11	0	15
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	0	2	13	10	0	7
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DO NÚCLEO GESTOR	0	0	5	5	0	3
ELEIÇÃO EM ESCOLA	0	6	1	5	0	5
MÁ UTILIZAÇÃO DE RECURSO PÚBLICOS	0	5	3	0	0	0
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	0	0	1	4	0	3
NEPOTISMO	0	5	0	1	0	1
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	0	4	3	1	0	1
CONTRATAÇÃO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO	0	4	1	11	0	10
PROCESSO DE EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	0	1	9	10	0	2
PROCESSO SELETIVO P/ PROFESSOR EFETIVO/TEMPORÁRIO	0	4	0	9	0	6
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÃO	0	0	26	50	0	40
PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	0	4	2	13	0	9
TRÁFICO DE DROGAS	0	3	3		0	0
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO	0	0	1	6	0	5
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	21	2	3	64	83	51
CARGA HOR. DE SERVIDOR/COLABORADOR	0	2	4	8	0	6
FUNC. DA ESCOLA NO PERÍODO NOTURNO	0	2	0	2	0	20

Tabela 1 - Assuntos Das Manifestações Denúncias E Reclamações – 2015 A 2017

(conclusão)

ASSUNTOS	DENÚNCIA			RECLAMAÇÃO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
POSTURA DE ALUNOS	0	2	0	1	0	17
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO PÚBLICO	0	2	0	3	0	1
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (HOMOFOBIA)	0	2	11	0	0	1
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENC.	0	1	1	2	0	9
BENEFÍCIOS, GRATIFIC. E AJUDA DE CUSTOS	0	1	0	16	0	7
DESCUMPRIMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	1	2	0	2
DESCUMPRIMENTO ÀS LEIS, NORMAS E DIRET. EDUCACIONAIS	0	1	0	1	0	1
EXTORSÃO PRÁTICADAS POR SERVIDOR	0	1	1	0	0	0
CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA	0	0	5	1	31	1
ALTERAR ASSUNTO	0	0	0	26	0	0
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA	0	0	0	1	54	0
INSATISFAÇÃO C/ A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	0	1	5	64	0	1
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	0	0	3	15	0	10
INSATISFAÇÃO C/ O ATEND./SERVIÇO PRESTADOS PELO ÓRGÃO	0	0	56	15	118	41
IRREGULARIDADES NO REPASSE DE RECURSOS	20	1	0	2	0	0
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	0	18	0	27	0	55
MATRICULAS E PROCESSO SELETIVOS EM ESCOLAS	0	1	0	12	0	65
PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO	0	1	5	3	0	3
TRANSFERÊNCIA DE ALUNO	0	1	6	1	145	10
TRANSPORTE ESCOLAR	0	1	0	89	0	49
PROGRAMA SPAECE	0	0	4	74	66	72
PREMIAÇÃO DE PROGAMAS E PROJETOS	0	0	1	6	0	5
TOTAL	538	552	515	781	1596	1098

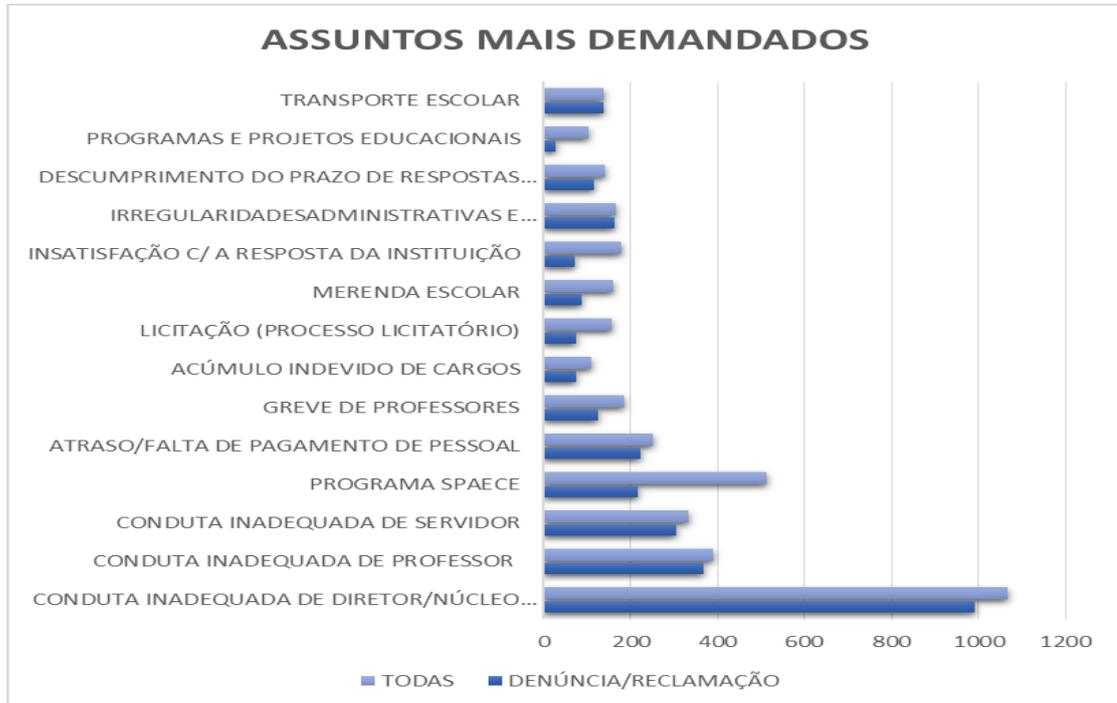
Fonte: Relatório SOU 2015/2016 e 2017

A partir da tabela 1 constata-se que houve um aumento considerável de manifestações se comparadas os três anos. Também chama atenção o fato de alguns assuntos aparecerem tanto na tipificação de denúncia quanto na reclamação.

Como especificado anteriormente, a **Reclamação** é quando o cidadão demonstra insatisfação relativa à política ou serviço público. Já **Denúncia** seria uma situação mais grave e só é caracterizada como tal se praticada por um agente público. Durante a entrevista a Ouvidora Substituta ao ser questionada sobre o fato das duas tipificações contemplarem o mesmo assunto, respondeu que o texto redigido pelo manifestante é quem vai dizer onde se enquadra, em denúncia ou reclamação.

Para melhor visualização o gráfico 3 apresenta os assuntos com mais demandas, tanto das denúncias e reclamações (de acordo com a tabela 1) quanto de todas as outras tipificações (críticas, elogios, sugestões e solicitações de serviços).

Gráfico 3 - Assuntos Com Mais Demandas – 2015 a 2017



Fonte: Relatório SOU 2015/2016 e 2017

Além da Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor, os assuntos referentes ao Atraso/falta de pagamento de pessoal e o Programa SPAECE chamam bastante atenção pelo número de reclamações. Quanto aos dois últimos, a CGE traz em seu Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016, as seguintes recomendações:

Recomendação 28) Articular com Direção Superior e Áreas competentes ações que visem evitar o atraso nos pagamentos a professores temporários, estagiários e colaboradores, visando a redução no volume de reclamações que versam sobre esse assunto.

Recomendação 29) Criar plano de ação para sanar as fragilidades identificadas no Programa Spaece, objeto de grande número de manifestações de insatisfação na Ouvidoria. (CGE, 2016, p.63)

A preocupação apontada no relatório da CGE referente ao atraso de pagamento e do Programa SPAECE não reflete os Relatórios Anual de Ouvidoria de 2015, 2016 e 2017, elaborados pela própria ouvidoria da SEDUC, tendo, inclusive, as mesmas recomendações e sugestões nos relatórios dos três períodos:

Indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria. Que levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:

Melhoria nos processos e procedimentos; Mudanças de atitudes dos profissionais; Agilidade nos atendimentos e nos resultados; Capacitação de pessoal.

Em relação aos profissionais das escolas, as fragilidades mais apontadas foram: desconhecimento do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA; desconhecimento do Estatuto do Magistério; desconhecimento da Lei nº 12.015 – Lei do Estupro; desconhecimento da Lei nº 8.666/93 – Lei de Licitação; Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, Decreto – Lei 4.657, de 4 de setembro de 1943, Artigo 3º: Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece; não cumprimento da Constituição Federal do Brasil, no que concerne aos Artigos 5 e 37; Estatuto da Pessoa com Deficiência -Lei nº 13.146, de 06 de Julho de 2015; Lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional; Desconhecimento do Manual do Servidor: Lei nº 14.943, de 22 de Junho de 2011 – combate ao BULLYNG no Estado do Ceará; Manual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Administração Pública; Portaria Gab/Seduc nº 152/06, publicado no D.O.E de, 28 de Agosto de /2006, página 14 – Uso do Espaço Escolar; Lei nº 13.197, de 10 de Janeiro de 2007 - Dispõe sobre o uso do fardamento escolar na rede Estadual de ensino; Resolução Nº 484/2004- CEE/CE – Estudos de Recuperação; Resolução Nº 437/2012- CEE/CE -Nome Social; Parecer Nº 429/1986- CEE/CE Arredondamento de Notas; Decreto nº 18.590, publicado no D.O.E de 18 de Março de 1987 – Dispõe sobre registro de presença. A Ouvidoria sugere, como forma de ultrapassar tais dificuldades: formação continuada e/ou em serviço; grêmios escolares atuantes e efetivos; cursos específicos referentes às deficiências elencadas; capacitação de pessoal; conselhos escolares atuantes e efetivos. (CEARÁ, 2017, p. 59)

As manifestações relativas ao Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará SPAECE referem-se, segundo as entrevistadas, a utilização e, sobretudo, entrega dos notebooks que, em geral, levam de dois a três anos para serem repassados aos alunos que realizam as provas e apresentam bons desempenhos.

Essa informação pode ser confirmada a partir das manifestações e solicitações públicas divulgadas na plataforma Ceará Transparente⁶. Segue a descrição de três relatos realizados no ano de 2019 com o intuito de dar uma amostra do tipo de manifestação:

Há algum tempo, recebi um notebook como premiação pela nota da Prova Spaece. Hoje não consigo instalar o Office, mas naquele tempo o contrato dizia que era contido esse mesmo programa. Gostaria de saber mais informações e o que fazer.

Quero informação dos notebooks do ENEM e SPAECE 2016, pois sou universitário e estou cursando o terceiro semestre de Engenharia Civil na Universidade Estadual Vale do Acaraú e portando necessito muito desse aparelho.

Quando vai ser entregue os computadores dos alunos das eeeeps que ganharam em 2016... 3 anos atrás. Novo governo, novas pessoas espero que não fique em enrolação, pretendia usar o computador pra estudar já que a classe pobre não tem dinheiro pra comprar nem bibliotecas públicas com disposição dos mesmos. Tem data no calendário de 2019?

⁶ Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/manifestacoes-e-solicitacoes-publicas>

Quanto as manifestações referentes as condutas inadequadas, como já mencionadas, sobretudo de Diretor/Núcleo Gestor são as que mais chamam atenção pela quantidade e recorrência. É importante pontuar que o ano de 2016 teve a ocorrência de Greve de Professores e a ocupação nas escolas. Esse fato pode ter contribuído para o significativo acréscimo na tipificação denúncias durante o período, referente a esse assunto. No entanto, o ano de 2017 também apresentou um número bastante expressivo desses assuntos nas mais diversas tipificações.

No Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, no item relativo a recomendações, dentre outras solicitações, faz a seguinte recomendação, especificamente, a ouvidoria da SEDUC:

Recomendação 29) desenvolver campanhas para o combate a agressões morais e sexuais na unidade escolar por parte dos profissionais da área de educação, fortalecendo a importância de professores e núcleo gestor estarem sempre atentos ao tipo de relação que desenvolvem com os alunos. (CGE, 2017, p.62)

Quanto ao Relatório da Ouvidoria da SEDUC, no item referente às principais manifestações do período (lembrando que constam, de forma repetida, nos três anos analisados), a relatora do documento insinua que a crescente demanda dessas principais reclamações seria o resultado “da formação recente da Comissão de Ética e da Comissão de Assédio Moral na SEDUC”.

Com a constituição recente da Comissão de Ética e da Comissão de Assédio Moral da Seduc, entendemos que os ASSUNTOS mais demandados foram respectivamente:

CONDUTA INADEQUADA DE DIRETOR/NÚCLEO GESTOR (ESCOLAR)
GREVE DE PROFESSORES
PROGRAMA SPAECE
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR. (CEARÀ, 2016, p.56)

Certamente a afirmação se deve a instituição da Lei Nº15.036/11 que dispõe sobre o Assédio Moral no Âmbito da Administração Pública Estadual e menciona sobre a criação da Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio Moral. No entanto, a regulamentação dessa Comissão ocorreu em 2014 pelo Decreto Nº 31.583, sendo, porém, efetivada a sua formação e atuação somente em 2017. Em checagem no final do ano de 2017, com um dos membros, embora já atuando em alguns casos, a Comissão ainda aguardava a instrução normativa da Secretaria do Planejamento e Gestão -SEPLAG para formalizar a sua atuação.

Percebe-se, portanto, que a existência da Comissão de Assédio Moral, na época, se restringia ao papel, sendo de total desconhecimento da responsável pela elaboração dos relatórios em 2015 e 2016. Contudo, embora a falta de informação seja notória, também ficou

bastante clara na análise do relatório que a conduta/inadequada, sobretudo do diretor/núcleo gestor (no caso a maior ocorrência), acompanhada de condutas inadequadas de professor/servidor, foram entendidas como questões éticas e de assédio moral, uma vez que foram as duas comissões citadas como responsáveis. A forma como as fragilidades, apontadas nas manifestações, são mencionadas, de forma bastante genérica nos relatórios dá impressão de certo descaso com o assunto, sem mencionar que todos trazem, *ipsi lidem*, as mesmas recomendações, como já dito anteriormente.

Durante a entrevista as técnicas de ouvidorias, responsáveis em ler as manifestações e reclassificá-las, foram questionadas sobre a possibilidade dos assuntos “condutas inadequadas” se enquadrarem na categoria de “assédio moral” e quais critérios técnicos eram utilizados na escolha desse tipo de manifestação:

Existe uma generalização de assédio moral. Por exemplo: o coordenador chega na sala dos professores e diz “gente já tocou, os meninos já estão na sala” Isso é assédio moral? Confundem assédio moral com obrigação. Por isso quando chega esse tipo de reclamação, a gente reclassifica para Conduta inadequada do Núcleo Gestor. O assédio moral seria diferente de uma crítica. **(Ouvidoria)**

Eu já fui manifestada por uma professora que regularmente chegava 10 para 8 (a aula começava 7:10hs da manhã) e eu, como coordenadora passei a colocar um professor no lugar dela. Ela fez uma manifestação por assédio moral. Ela chegava 10 minutos para terminar a aula. Como havia sido gestora da escola, acreditava que teria algumas regalias. **(Técnica de Ouvidoria)**

Mesmo entendendo que é preciso ter cautela quando se fala de assédio moral, por ter caráter muito subjetivo, também se faz necessário ter o cuidado de não naturalizar a situação e entender o problema como “questões domésticas” como encontramos nos discursos da ouvidora, uma vez que o número de manifestações apresenta uma situação que nos remete a questões mais estruturais que simplesmente domésticas:

Eu não sei o que a escola faz, as pessoas ao invés..., eu chamo aqui de questões domésticas, as pessoas ao invés de ter aquele diálogo com a escola, com a gestão, tem lá um grêmio escolar que é pra funcionar, tem o conselho escolar que é pra funcionar, tem um conselho de classe que é para funcionar... o gestor quando vai fazer campanha para a eleição ele será todo ouvidos, vai ter 10 ouvidos e só 1 boca pra falar, mas vai ouvir muito. Mas na hora que se elege, ele se encastela. Quando os pais, os alunos ou os servidores vão procurar pra conversar, ele nunca tem tempo. Aí tem coisa que é para ser resolvido dentro da escola e vem pra cá. Aí a gente pergunta, vem bater aqui? Aí a pessoa diz “aí eu vim pra cá, aqui é longe demais”. Mas não precisava vir até aqui, existem os canais, você pode acessar o site, você fazer da sua casa, você pode fazer do seu celular, é de graça. De 8 da manhã até 20 horas você pode ligar do celular, é de graça. Tem uma Central de Atendimento, do Canindé. Call Center foi criado em 2007, Cid tentou descentralizar, tirar o foco de Fortaleza. Eram alunos do ensino médio que ficavam no atendimento. A gente ia muito até lá.

O olhar atento dos gestores é fundamental para identificar os fatos geradores dos conflitos escolares e resolução dentro da unidade de ensino, contudo é a resposta que se dá aos conflitos que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos. E são os momentos críticos, vividos dentro da Instituição, que se delineiam e, algumas vezes se revelam, as incompatibilidades e divergências entre os atores e deixam exposto o poder que, geralmente é exercido em sua forma simbólica do dia-a-dia, torna-se manifesto e revelado, ultrapassando o limite do aceitável.

Portanto, a partir da análise dos assuntos das manifestações (ver tabela 1) é possível depreender que quem procura a Ouvidoria, em geral, tem a pretensão de ser ouvido, em publicizar situações e conflitos cotidianos que aconteceram na esfera “privada” da instituição escolar onde atua ou no setor onde se encontra. Como diz Arendt (2007, p. 60) tornar algo público é favorecer para que possa ser visto e ouvido por todos e “trazemo-las para uma esfera na qual assumirão uma espécie de realidade que, a despeito de sua intensidade, ela jamais poderia ter tido antes”.

Dessa forma, quem procura a Ouvidoria espera uma resposta as suas angústias e inquietações, uma vez que faz parte de sua prerrogativa legal a escuta de acordo com o art. 41 da lei Nº 13.875. (CEARÁ, 2007, p. 07) e do Ouvidor a *habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial*, art. 4º, §1º, do Decreto nº30.474. (CEARÁ, 2011, p. 2), por isso causa certo estranhamento o posicionamento contido no trecho: “*Aí a gente pergunta, vem bater aqui?*”. De acordo com Iasbeck:

Se ouvir não é a finalidade, mas a premissa da ouvidoria, o ato comunicativo assim iniciado só se completa pela *resposta*, ou seja, quando a ouvidoria reage, providencia soluções e responde àquele que ouviu. *É portanto a resposta, a finalidade e a responsabilidade das ouvidorias, onde quer que estejam instaladas.* Portanto, “responder” seria, em princípio, mais complexo ainda do que ouvir, pois para responder é preciso falar, levando em conta – embutindo nessa fala – o que foi ouvido. Tal operação está na base do dialogismo, ou seja, na troca comunicativa baseada em linguagens estabelecidas entre um e outro indivíduo. (IASBECK, 2010, p. 21)

Quanto aos critérios técnicos que são utilizados na escolha, mencionaram o Manual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Administração Pública, elaborado em 2008 pela Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral que, devido a importância para o estudo, relataremos de forma mais detalhada o percurso percorrido por essa comissão até a elaboração do Manual em questão.

4.4 COMISSÃO PERMANENTE DE COMBATE AO ASSÉDIO MORAL

A discussão em torno do Assédio Moral e da necessidade de implantar uma Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral surgiu em 2008 após proposta elaborada no Fórum Unificado das Associações e Sindicatos de Servidores Públicos Estaduais do Ceará— FUASPEC e pesquisa realizada junto aos servidores pelo Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Estadual do Ceará - MOVA-SE:

Para elaboração do Projeto foi instituída a Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral, composta por representantes da Secretaria de Planejamento e Gestão, Secretaria de Controladoria e Ouvidoria Geral, Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador da Secretaria de Saúde do Estado, e Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Estadual do Ceará —MOVA-SE. Em 2009, o Projeto foi aprovado pela Mesa, dando-se início à capacitação de servidores, elaboração de proposta de projeto de lei sobre assédio moral, e definição de projeto piloto a ser implementado em uma Secretaria do Governo, no intuito de criar normativas para a elaboração de uma política de combate ao assédio moral a ser estendida a toda administração pública executiva do estado. (CEARÁ, 2010, p. 5)

Essa primeira Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral se desfez após um intenso trabalho de pesquisa e divulgação sobre o tema junto aos servidores. Desse trabalho resultou o Manual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Administração Pública, tornando-se um guia para as técnicas de ouvidoria na Ouvidoria da SEDUC e da Comissão Setorial de Combate ao Assédio Moral da Secretaria da Educação. De acordo com o manual, assédio moral “é qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude,...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho” (CEARÁ, 2010, p. 5).

Embora apresente aspectos bem parecidos, o assédio moral no setor público possui características diferentes do privado, por isso a necessidade de tratamento diferenciado e mais específico. Enquanto no setor privado, o assédio moral é mais evidente, dura menos tempo e termina geralmente com a saída da vítima, no setor público pode durar anos. As pessoas (assediadores) são protegidas pela organização e as situações de assédio, em geral, não são averiguadas de maneira adequada. As práticas de assédio não acarretam a demissão do funcionário, mas o intuito é destruir sua imagem, causar sofrimento no ambiente de trabalho ou favorecer sua transferência para outro setor, o que pode gerar insatisfação e ansiedade.

Por esse motivo, algumas pesquisas realizadas durante a atuação dessa Comissão recomendam o combate e a prevenção do assédio no setor público envolvendo dois níveis de intervenção: legislativo e administrativo:

Intervenções baseadas em ações administrativas proativas, como a criação de comissões para mediação e investigação do assédio acompanhadas a possibilidade de punição para os assediadores, têm sido recomendadas e parecem ter tido sucesso no combate e na prevenção do assédio. (CAMARA, 2012, p. 244)

É o objetivo da Comissão de Assédio Moral, fazer essa mediação, através de uma equipe inicial de psicólogos e assistente social que vão até o local ou o servidor/professor é convocado a comparecer à Secretária de Educação para uma conversa mediadora. Essa forma de tratamento é imprescindível, uma vez que esse tipo de violência vai além do psicológico e se situa no âmbito dos direitos humanos, do respeito à dignidade da pessoa. A dignidade e a saúde são direitos universais, portanto o assédio moral passa a ser violação do direito maior do indivíduo. Nesse sentido, a violência moral no trabalho deve ser abordada como questão para além do físico e do psicológico, a fim de incluir também sua dimensão ética.

Hirigoyen (2006, p. 16) nos alerta para termos cuidado com a mistura de conceitos. Falamos igualmente de assédio cada vez que nos sentimos humilhados pela hierarquia, mesmo que agressão tenha sido pontual. A mediação tem esse objetivo de compreender, ouvindo as partes, se o caso se enquadra ou não na tipologia de assédio moral. E, caso positivo, tomar as medidas cabíveis, que pode ir da mediação a abertura de processo administrativo, de acordo com a Lei Nº15.036/11 que dispõe sobre o assédio moral no âmbito da administração pública estadual e seu enfrentamento.

Entende-se como um grande avanço essas intervenções através da forma legislativa e administrativa. No entanto, a partir das leituras da gênese e atuação do processo de formação dessa Comissão permanente e do Manual, percebe-se que o objetivo não chegou a se estender as unidades educacionais. Talvez por ser o assédio moral mais comum no ambiente burocrático e que não deveria ser enquadrar a um ambiente educativo. Portanto, pensar a escola não é somente na relação professor-aluno que se deve focar, mas sobretudo, discutir o lugar que a instituição escolar ocupa na configuração social da atualidade. Trata-se, de pensar muito além dos muros físicos para compreender esse local de afetos e de conflitos, reflexo de políticas elaboradas e pensadas bem distantes do seu *locus* de atuação, mas que norteiam sua ação pedagógica e se concretizam na sua prática cotidiana.

4.5 A ESCOLA COMO LUGAR DE AFETOS E DE VIOLÊNCIAS

Entender a educação em termos mais amplos significa pensá-la como sendo realizada por homens e mulheres no tempo e no espaço, inseridos em um universo cultural determinado, no qual vivem, agem e se movimentam sob representações simbólicas dessa mesma cultura, e que travam relações entre si, ora de forma harmônica, ora conflituosa.

Tais considerações são necessárias para que não vejamos a escola, bem como a educação, no que se refere aos seus conteúdos, forma, significados, organização e relações, como um espaço de “pureza” dentro da sociedade, imune aos problemas sociais, políticos e econômicos; antes como um espaço de reprodução das contradições nessas mesmas esferas da realidade, não se limitando, portanto, a uma função meramente passiva. A escola, nesse sentido, possui vida social interna mais complexa do que poderia sugerir a observação desprevenida:

A estrutura total de uma escola é algo mais amplo, compreendendo não apenas as relações ordenadas conscientemente mas, ainda, todas as que derivam da sua existência enquanto grupo social. [...] Dessa forma, considerar apenas a vida consciente e racionalizada do grupo deixa de lado a sua vida profunda e espontânea, fruto da integração dos seus membros e que nem sempre encontra modos de exprimir-se pelas normas racionalmente previstas. (CANDIDO, 1964, p. 107-108)

Assim, na escola, além de objetivos pedagógicos, que são a finalidade primeira da educação, existem também grupos que disputam o poder e que se coadunam em torno dos mais diversos interesses, que vão desde a melhoria dos processos pedagógicos até aqueles que giram em torno de vantagens de diversas ordens. Portanto, a escola, como qualquer outra instituição social, é palco de diversas contradições e conflitos, que são reflexos da própria organização da sociedade. Segundo Paro:

A escola pública, como acontece em geral com as instituições numa sociedade autoritária, é organizada com vistas a relações verticais, de mando e submissão, em detrimento das relações horizontais, de cooperação e solidariedade entre as pessoas. (PARO, 2002, p. 22)

As questões que dizem respeito ao poder nas escolas estão permeadas por aspectos vinculados às relações pessoais e profissionais. Além disso, o modo como estão legalmente dispostos, hierarquia e processos de gestão escolar, dizem respeito a como efetivamente se exercem as relações que circulam na escola.

Um dos principais documentos reguladores da gestão democrática é a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB nº 9.394/96 que, entre outras normas, estabelece em

seu art. 3º a sua obrigatoriedade no ambiente escolar. No Plano de Educação (PNE/Brasil, 2001) não é diferente, quando no item referente aos objetivos dispõe:

Democratização da gestão do ensino público, nos estabelecimentos oficiais, obedecendo aos princípios da participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola e a participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes. (BRASIL, 2001)

O conceito de gestão, portanto, parte do pressuposto de que o êxito de uma organização social depende da mobilização da ação construtiva conjunta de seus componentes, pelo trabalho associado, mediante reciprocidade que cria um “todo” orientado por uma vontade coletiva. Essa participação dá às pessoas a oportunidade de controlarem o próprio trabalho, assumirem autoria sobre o mesmo e sentirem-se responsáveis por seus resultados – portanto, construindo e conquistando sua autonomia. Daí porque a participação competente é o caminho para a construção da autonomia.

No entanto, as formas de gerir as atividades humanas e administrativas da escola, por vezes, apresentam aspectos contrários aos princípios democráticos de gestão apontados nos documentos legais de normatização. Segundo Paro (2002, p.15) administrar é mediar todos os meios para atingir determinados fins. E é aqui onde se configura o grande equívoco. A forma distorcida da compreensão sobre do significado de administração escolar, uma vez que as pessoas, a partir da lógica da Gestão Democrática por Resultados, tendem a usar a ideia de gestão das empresas capitalistas, na forma de administrar dentro das escolas.

Baseado na Lei 13.875 de 7 de fevereiro de 2007, que regulamenta o Modelo de Gestão norteador da Administração Geral. O artigo 1º, inciso VI resume o significado desse eixo:

VI - a Gestão por Resultados como administração voltada para o cidadão, centrada notadamente nas áreas finalísticas, objetivando padrões ótimos de eficiência, eficácia e efetividade, contínua e sistematicamente avaliada e reordenada às necessidades sociais, fornecendo concretos mecanismos de informação gerencial. (CEARÁ, 2007, p. 3)

O modelo de GPR (Gestão por Resultados) foi implantado, de forma efetiva, no Ceará em 2005, no Governo Lúcio Alcântara, com prosseguimento no Governo Cid Gomes (Lei 13.875/07), apresentando como premissa o planejamento dos programas com foco em resultados, em busca de maior efetividade na execução das políticas públicas e otimização da gestão dos recursos públicos (MEDEIROS, 2009, p. 24).

Implantado efetivamente no Brasil, através da reforma de Bresser que trouxe grande impacto e que norteia o modelo de gestão pública atual. Bresser-Pereira comandou o Ministério da Administração e Reforma do Estado (Mare) na gestão do presidente Fernando

Henrique Cardoso (1995 a 2003), e através da elaboração de um Plano Diretor da Reforma do Estado (1995), orientador das reformas na gestão pública, se apoiou numa ideia que considerava mobilizadora: a de uma administração voltada para resultados, ou modelo gerencial, como era chamado à época.

Esse documento formalizou os intentos de modificação da burocracia pública brasileira e dividia as atividades estatais em dois segmentos: atividades exclusivas do Estado (a legislação, a regulação, a fiscalização, o fomento e a formulação de políticas públicas) e as atividades não exclusivas do Estado (os serviços de caráter competitivos e as atividades auxiliares e de apoio). Cabe observar que essa proposta de reforma não se restringia ao nível federal de governo; estados e municípios também deveriam acompanhar o novo modelo de gestão. Segundo Abrucio:

[...] a despeito de muitas mudanças institucionais requeridas para se chegar a este paradigma não terem sido feitas, houve um “choque cultural”. Os conceitos subjacentes a esta visão foram espalhados por todo o país e, observando as ações de vários governos subnacionais, percebe-se facilmente a influência destas ideias na atuação de gestores públicos e numa série de inovações governamentais nos últimos anos. Ademais, a reforma Bresser elaborou um novo modelo de gestão, que propunha uma engenharia institucional capaz de estabelecer um espaço público não-estatal. As organizações sociais (OSs) e as organizações da sociedade civil de interesse público (Oscips) são herdeiras desse movimento — só nos governos estaduais, há cerca de 70 OSs atualmente. O espírito dessa ideia pode ser visto, hoje, nas chamadas parcerias público-privadas (PPPs). (ABRUCIO, 2007, p. 72).

Não podemos esquecer que a pretensão de reforma já vinha sendo projetada desde o “breve” governo de Collor de Mello, mudanças recomendadas pelo Consenso de Washington, denominação dada a um encontro, de caráter neoliberal, ocorrido na capital dos Estados Unidos, em 1989, e que buscava avaliar as reformas econômicas na América Latina, propondo um “receituário” econômico a ser seguido como pré-requisitos para a concessão de créditos. A gestão por resultados, próprias do universo empresarial, traduz em uma série de exigências que consiste, por exemplo, em seguir um modelo que utiliza técnicas de planejamento com estabelecimento de metas, controle e acompanhamento por meio de indicadores.

Em termos de limitações do modelo GPR, verifica-se que existe a necessidade de alerta, pela Administração Pública de, ao utilizar mecanismos da iniciativa privada, não se desviar da essência do seu papel de Estado. Outro cuidado é não privilegiar GPR como fim, ao ponto de negligenciar as atividades-meio e os processos, uma vez que é, por meio deles, que se racionaliza o uso de recursos e se pode alcançar melhores resultados.

A situação torna-se ainda mais delicada quando esse modelo de gestão invade as instituições educacionais trazendo todas as consequências positivas e negativas, gerando no ambiente da escola não só alterações técnicas, e sim a introdução de uma nova cultura com uma nova linguagem e um novo conjunto de papéis, posições, identidades e condutas.

Como diz Dardot (2016), essa reestruturação produtiva, baseada nos princípios do neoliberalismo, traz uma *nova razão do mundo*, destruindo não apenas regras, instituições, direitos, mas também produzindo tipos de relações sociais, maneiras de viver, subjetividades, como afirma o autor:

Em outras palavras, com o neoliberalismo, o que está em jogo é nada mais nada menos que a *forma de nossa existência*, isto é, a forma como somos levados a nos comportar, a nos relacionar com os outros e com nós mesmos. O neoliberalismo define certa norma de vida nas sociedades ocidentais e, para além dela, em todas as sociedades que as seguem no caminho da “modernidade”. Essa norma impõe a cada um de nós que vivamos num universo de competição generalizada, intima os assalariados e as populações a entrar em luta econômica uns contra os outros, ordena as relações sociais segundo o modelo de mercado, obriga a justificar desigualdades cada vez mais profundas, muda até o indivíduo, que é instado a conceber a si mesmo e a comportar-se como uma empresa. Há quase um terço de século, essa norma de vida rege as políticas públicas, comanda as relações econômicas mundiais, transforma a sociedade, remodela a subjetividade. Ora sob seu aspecto político (a conquista do poder pelas forças neoliberais), ora sob seu aspecto econômico (o rápido crescimento do capitalismo financeiro globalizado), ora sob seu aspecto social (a individualização das relações sociais às expensas das solidariedades coletivas, a polarização entre ricos e pobres), ora sob aspecto subjetivo (o surgimento de um novo sujeito, o desenvolvimento de novas patologias psíquicas). Tudo isso são dimensões complementares da *nova razão do mundo*. (DARDOT, 2016, p. 16)

Essa lógica produtiva trouxe, portanto, ao ambiente escolar um maior controle sobre as atividades docentes, tanto em relação à forma de ministrar aula quanto aos conteúdos ensinados e às formas de avaliação, alterando a maneira como a educação é planejada, organizada, gerida e como currículo é definido, alterando, inclusive, e sobretudo, a forma como o desempenho dos alunos é avaliado.

O investimento pelas empresas privadas na formação dos professores e gestores foi o responsável pela alteração dessa lógica de gestão, de democrática para gerencial, sendo uma componente chave da maioria das versões de privatização, modificando tanto as formas quanto o conteúdo do trabalho na escola, atingindo diretamente a cultura escolar e a relação estabelecida entre professores, alunos e comunidade. Como destaca Freire (2000):

Os professores têm de lidar com as pressões da sala de aula e com o rígido controle sobre seu trabalho. Somado às exaustivas jornadas de trabalho – em média 40 horas/semanais – submetem os docentes a um grave estresse. Uma pesquisa feita entre 500 professores das redes públicas das capitais brasileiras, realizada pela

revista Nova Escola e pelo Ibope, em 2007, revela que mais da metade desses professores sofriam de estresse. Um dos dados mais preocupantes foi que 40 por cento dos entrevistados declarou sofrer de alguma doença crônica ou mal-estar. [...] (FREIRE, 2010, p. 2)

Essa visão equivocada de administração escolar copiada da relação dominante e dominado das empresas é resultado da falta de clareza em saber qual o objetivo da educação e qual o seu fim. Ignora, na verdade, o que se produz na escola. Essa ação não reflexiva da prática educativa torna-se campo fértil para o que Bourdieu (1998, p. 24) conceitua como violência simbólica uma vez que “não se exerce, de fato, sem uma forma de cumplicidade (extorquidas) daqueles que a sofrem”.

O exercício dessa violência simbólica pode, muitas vezes, nem ser problematizada e, portanto, percebida pelo gestor que, incorporando uma visão alienada e alienante do que significa administração ou gestão de uma escola, volta sua prática administrativa para a reprodução de uma cultura dominante, de uma estrutura de relações de força, na qual, as vítimas também não se percebem enquanto tal, já que aceitam as imposições como naturais e inevitáveis (BOURDIEU e PASSERON, 2014, p. 227).

Embora simbólica, os danos causados são concretos, uma vez que essa forma de violência costuma resultar em sérios danos morais, psicológicos ou sociais, danos estes difíceis de serem evitados, frutos de atitudes tanto conscientes quanto inconscientes. Mesmo que resulte em efeitos reais a aparente falta de dispêndio de energia transforma essa forma de violência difícil de ser diagnosticada, conseguindo assim reproduzir o *status quo* vigente de forma efetiva, através do exercício do poder simbólico:

[...] é necessário saber descobri-lo onde e ele se deixa ver menos, onde ele é mais completamente ignorado, portanto, reconhecido: o poder simbólico é, com efeito, esse poder invisível o qual só pode ser exercido com a cumplicidade daqueles que não querem saber que lhe estão sujeitos ou mesmo que o exercem. (BOURDIEU, 2004, p. 7-8)

A partir dessas formulações de Pierre Bourdieu percebe-se a necessidade de pensar o mundo social de forma relacional, na busca das formas de constituição e instauração do sentido que conduz a pensar o universo escolar tendo como base o conjunto das dimensões entrelaçadas, mas ainda não inteiramente decifradas.

A partir da ideia da escola como “*campo de poder e espaço de relações de força*” (BOURDIEU, 2004, p. 52), partimos do entendimento dessa estrutura da escola como campo de poder através das práticas organizativas – administrativa e pedagógica –, ditas democráticas e participativas, como a mobilizada pelas interações simbólicas do grupo de

professores entrelaçadas em suas práticas cotidianas, conscientes e as que emanam da sua existência como grupo social, portanto socialmente estruturadas ou instituídas.

Abdala (2000, p. 50) entende cada escola como “instituinte” (estruturante), na medida em que mantém a autonomia, somente possível pela mobilização do grupo social que a integra, através de suas interações. Visão que se coadunam com a de Bourdieu que entende os espaços de interação como espaços pré-construídos:

A composição social do grupo está antecipadamente determinada. Para compreender o que pode ser dito e, sobretudo *o que não pode ser dito* no palco, é preciso conhecer as leis de formação dos grupos, dos locutores – é preciso saber quem é excluído e quem se exclui. A censura mais radical é a ausência. (BOURDIEU, 2004, p. 55)

Contudo, não podemos perder de vista que as interações dependem não apenas da estrutura do grupo no interior do qual se realizam, mas também de “estruturas sociais em que se encontram inseridos os agentes em interação, a saber, a estrutura das relações de classe” (BOURDIEU, 2007, p. 28).

As escolas têm tendência de ser reprodutora de certa ideologia dominante, e negadora dos valores dominados e, em certo sentido, legitimadora da injustiça social, na medida em que recoloca as pessoas nos lugares reservados pelas relações que se dão no âmbito da estrutura econômica. Tais estratégias não são de forma alguma originadas da coação a partir da ideologia burguesa, mas antes fruto do aprendizado dos próprios profissionais – ele aprendeu e reproduz o que aprendeu. Sua práxis é fruto do, ou melhor, sua práxis se confunde com o próprio *habitus* (BOURDIEU, 2004, p. 25):

[...] O *habitus*, isto é, o organismo ao qual o grupo se apropriou e que é apropriado ao grupo, funciona com suporte material da memória coletiva: instrumento de um grupo, tende a reproduzir nos sucessores o que foi adquirido pelos predecessores, ou, simplesmente, os predecessores nos sucessores. A hereditariedade social dos caracteres adquiridos, assegurada por ele, oferece ao grupo um dos meios mais eficazes para perpetuar-se enquanto grupo e transcender os limites da finitude biológica no sentido de salvaguardar a sua maneira distintiva de existir. (BOURDIEU, 1998, p. 113)

Portanto, é a partir do *habitus* que o indivíduo cria estratégias pessoais ou coletivas de ação diante das situações que vivencia, seu modo de ser, estilo de vida, sua opinião. Seria, como chama atenção Dardot (2016, p.18), uma forma de “governamentalidade”, conceito baseado nas ideias de Foucault quando analisa a questão da disciplina e autogoverno do indivíduo pelo sistema capitalista como forma eficiente de controle:

É certo que o governo, longe de remeter à disciplina para alcançar o mais íntimo do indivíduo, visa na verdade a obter um *autogoverno* do indivíduo, isto é, produzir certo tipo de relação deste consigo mesmo. Em 1982, Foucault dirá que se interessa cada vez mais pelo “modo de ação que um indivíduo exerce sobre si mesmo por meio das técnicas de si”, a ponto de ampliar sua primeira concepção de governamentalidade, excessivamente centrada nas técnicas de exercício do poder sobre os outros: “Chamo de ‘governamentalidade’ o encontro entre as técnicas de dominação exercidas sobre os outros e as técnicas de si”. Assim, governar é conduzir a conduta dos homens, desde que se especifique que essa conduta é tanto aquela que se tem *para consigo mesmo* quanto aquela que se tem para com os outros. É nisso que o governo requer liberdade como condição de possibilidade: governar não é governar *contra* a liberdade ou *a despeito* da liberdade, mas governar *pela* liberdade, isto é, agir ativamente no espaço de liberdade dado aos indivíduos para que estes venham a conformar-se por si mesmos a certas normas. (DARDOT, 2016, p. 18-19)

Mas, como diz Diva Ferreira (2017, p. 42), o “agente-ator está no tatame das relações de poder”, portanto, mesmo que, em alguns momentos os sujeitos sociais sejam moldados pelas práticas discursivas, em outro são capazes de provocar mudanças. E é nesse sentido que compreendemos o significado das “denúncias” dirigidas à Ouvidoria, enquanto formas de resistências, mesmo que nem sempre exercidas de forma consciente. Ainda sobre esse sujeito do discurso, Ferreira ressalta que:

[...] falar é agir, mesmo que o ato de fala seja excessivamente centrado no falante individual. Logo bandearíamos para um sujeito atuante (ator e agente), não coletivo, mas individual [...] Tendemos por optar pelo lado de uma agência na linguagem pela agência-resistência, pois é nela que a linguagem demonstra as relações de poder que são combatidas por tais sujeitos-agente, que adquirem determinada posição de ator, senão de protagonista [...]. (FERREIRA, 2017, p. 40)

Nesse mesmo sentido de resistência que Piovesan, citando Hannah Arendt, lembra que a ética dos direitos humanos trabalha o idioma da reciprocidade, sendo “o ser humano, ao mesmo tempo, um início e um iniciador e que é possível modificar pacientemente o deserto com as faculdades da paixão e do agir” (2009, p. 108). Portanto, direitos não são um dado, e sim construção e reconstrução, a partir de um espaço simbólico, de luta e ação social que compõem a nossa racionalidade e resistência, que abrem e consolidam espaço de um lado à proteção à dignidade humana e por outro à proteção ao sofrimento humano (PIOVESAN, 2009, p. 109).

O passo seguinte desse estudo segue em direção ao sentido da denúncia dado pelos sujeitos que transitam e se relaciona nesse ambiente de afetos e conflitos que é a escola. Utilizaremos para tanto a análise dos dados coletados a partir das entrevistas realizadas no universo escolar.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS: SIGNIFICADOS DE DENUNCIAR

O *locus* dessa parte da investigação foi uma escola da rede estadual de ensino médio regular localizada na periferia de Fortaleza/Ceará. O universo da escola compreende 1.136 alunos matriculados e 76 servidores (63 docentes e 13 funcionários distribuídos nas funções de técnicos-administrativos, auxiliar de limpeza, secretária e vigilantes). Desse total, foi selecionada uma amostra de 56 respondentes, sendo 30 alunos, 18 professores e 08 pais de alunos. As entrevistas na escola ocorreram, no período de 3 a 24 junho e 5 a 8 de agosto de 2019.

A escola funciona nos três turnos, exclusivamente com ensino médio, dispondo de 12 salas com ar-condicionado, um laboratório de Ciências, um laboratório de Informática e uma biblioteca (é importante destacar que esses três espaços, em termos de estrutura, estão bem longe do ideal para que mereçam essas denominações), sala de professores, secretaria e sala da coordenação, além da cozinha com refeitório, quadra de esportes coberta e dois pátios (sendo um deles com área coberta). O critério utilizado para a escolha foi o fato da escola ter recebido manifestações no período investigado, além do acesso com relação ao núcleo gestor, que solícitos à execução do trabalho, disponibilizaram todo o material necessário para a realização da pesquisa.

Falar de denúncias, violações de direitos são sempre assuntos muito delicados, nesse sentido optamos, e nos comprometemos, por resguardar a identidade da escola para que as informações, algumas de características sigilosas, não trouxessem nenhum desconforto e constrangimento aos entrevistados. Como dito anteriormente, investigar os sentidos que os professores, alunos e pais atribuem a denúncia foi o parâmetro utilizando como instrumento à coleta de dados, realizado através de entrevistas a partir de questionários com perguntas semiestruturadas.

5.1 FALA DOS PROFESSORES

Iniciaremos analisando os dados coletados a partir das entrevistas realizadas com os professores. Atualmente a escola dispõe de um quadro de 63 docentes, sendo 47 efetivos e 12 temporários. Desse universo 18 responderam a entrevista realizadas de forma direta e/ou através de contato pelas redes sociais (whatsapp).

Assim como a escola, as identidades dos entrevistados serão resguardadas com o intuito de manter o sigilo da autoria das informações. Para tanto, cada um deles recebeu uma

numeração e serão mencionados no gênero masculino. A Tabela 2 traz algumas informações sobre o perfil dos professores pesquisados:

Tabela 2 - Tempo de exercício na função e faixa etária dos professores

Professor	Tempo de exercício na função	Faixa etária
Professor 1	5,5 anos	30 a 40 anos
Professor 2	6 anos	20 a 30 anos
Professor 3	9 anos	20 a 30 anos
Professor 4	3 anos	20 a 30 anos
Professor 5	18 anos	40 a 50 anos
Professor 6	4 anos	20 a 30 anos
Professor 7	5 anos	30 a 40 anos
Professor 8	11 anos	30 a 40 anos
Professor 9	14 anos	30 a 40 anos
Professor 10	26 anos	30 a 40 anos
Professor 11	40 anos	Mais de 50 anos
Professor 12	8 anos	20 a 30 anos
Professor 13	14 anos	30 a 40 anos
Professor 14	18 anos	40 a 50 anos
Professor 15	3 anos	20 a 30 anos
Professor 16	33 anos	Mais de 50 anos
Professor 17	8 anos	30 a 40 anos
Professor 18	39 anos	Mais de 50 anos

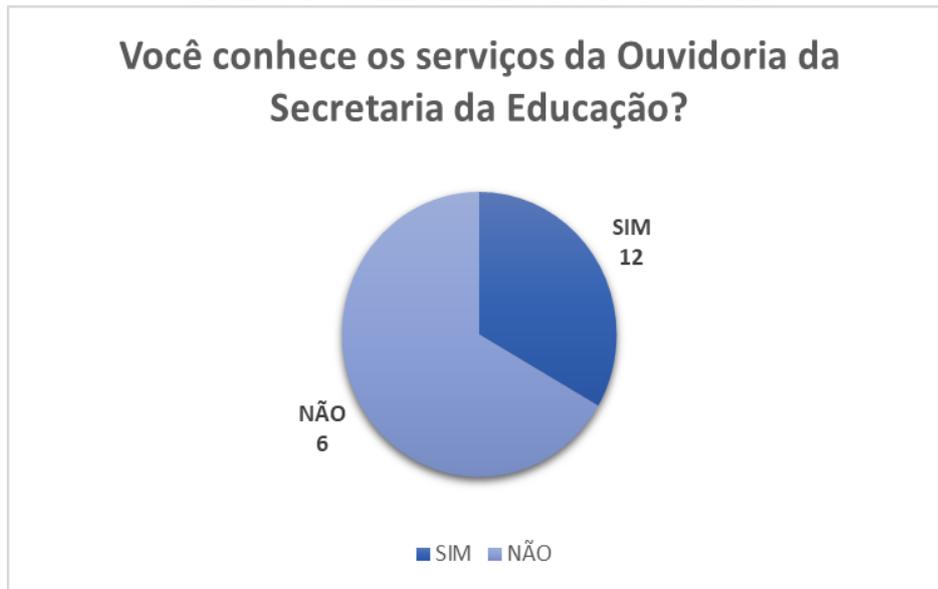
Fonte: A autora

A média de idade dos docentes da escola está bem representada através da amostra descrita na Tabela 2, com faixas etárias a partir de 30 anos em sua maioria, e com um tempo mínimo de 3 anos na função. Portanto, um quadro de professores com relativa experiência de vida, a julgar pela idade, e de exercício na função.

5.2 ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS PROFESSORES

A primeira pergunta diz respeito à divulgação ou ação de tornar a Ouvidoria conhecida de seu público usuário:

Gráfico 4 - Conhecimento Sobre Ouvidoria



Fonte: A autora

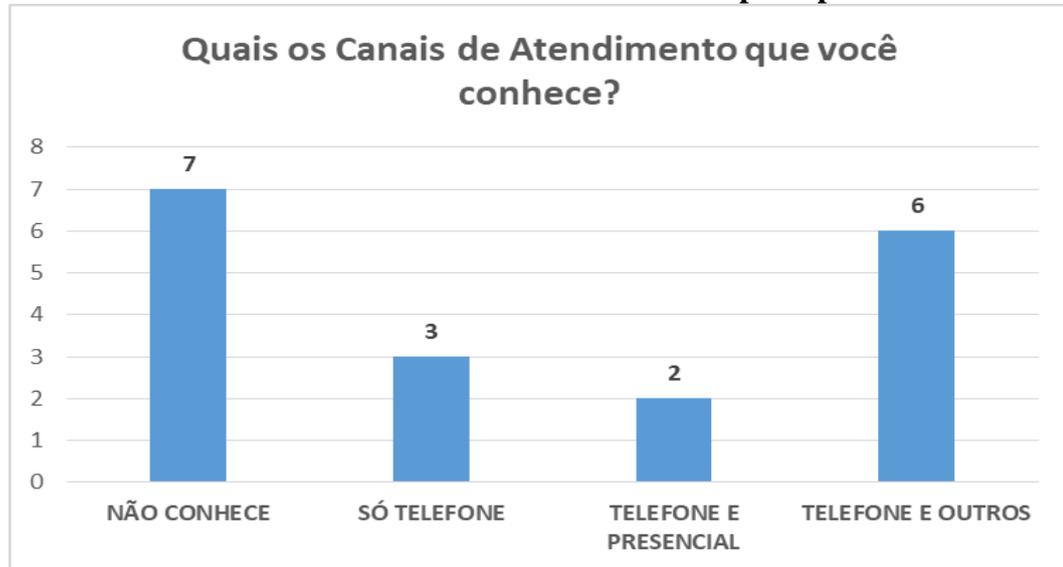
Embora o **sim** seja numericamente superior ao **não**, os professores que responderam **sim** demonstraram possuir apenas uma ideia superficial, como podemos ver nas falas abaixo, do que seria a Ouvidoria alegando como justificativa o fato de ainda não terem precisado utilizar os seus serviços. Um dos professores confundiu, inclusive, a Ouvidoria da SEDUC com a Ouvidoria Geral da União, ficando clara a confusão na compreensão do que seria responsabilidade do Estado e da União. Além de outras respostas que nos fazem acreditar na superficialidade do conhecimento:

Tive conhecimento recentemente quando estava pesquisando meios de denúncias para ajudar um colega. **(Professor 2)**
 Por saber que podemos receber "reclamações" por lá. **(Professor 7)**
 Conheço e sei que funciona, mas nunca acessei. **(Professor 10)**
 Sim, mas nunca acessei, só de ouvir falar. **(Professor 03, 15 e 18)**
 Sei da sua existência. **(Professor 12)**

Através das respostas percebe-se que a hipótese, anteriormente levantada, relativa ao desconhecimento dos sujeitos dentro das escolas não é mera especulação e sim uma realidade. Talvez a falta de conhecimento por partes dos membros da ouvidoria se deva ao distanciamento físico desse universo, pelo menos no que se refere as escolas contempladas pela SEFOR. Ter a formação pedagógica é insuficiente, uma vez que já saíram do “chão da escola” há um tempo considerável, como relatamos no capítulo 2, referente a Ouvidoria da Secretaria da Educação, no item que trata sobre O perfil do Ouvidor.

Do universo dos 12 que responderam sim no gráfico 4, o telefone desponta como o meio de acesso mais conhecido por todos, e o único meio conhecido por alguns, de acordo com o gráfico 5:

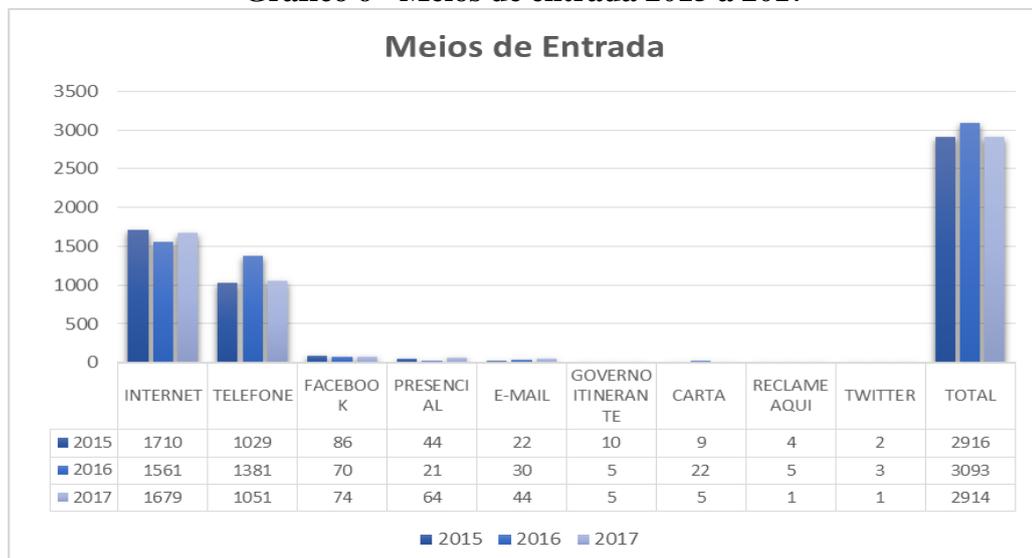
Gráfico 5 - Meios de entrada mais conhecidos pelos professores



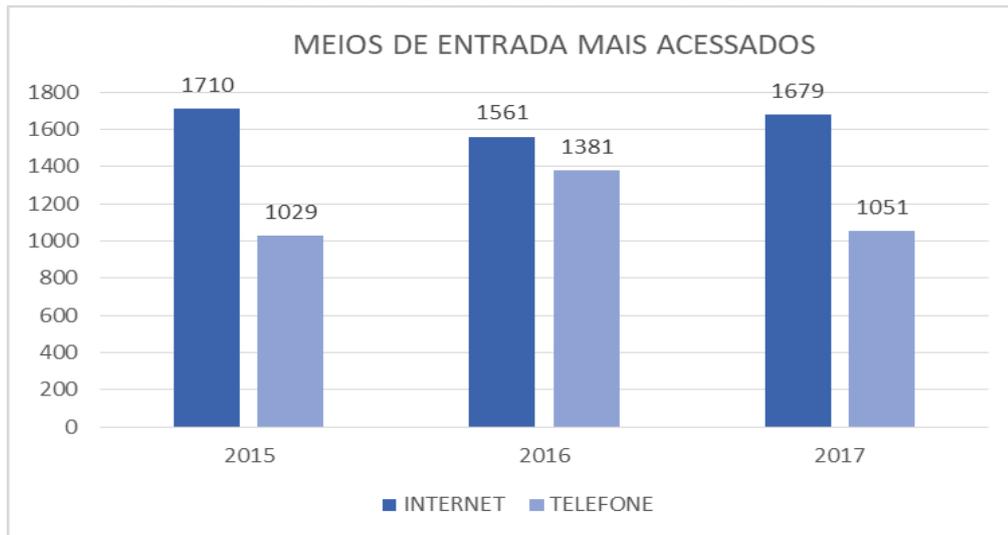
Fonte: A autora

Analisando os dados que constam nos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria também percebemos um destaque da preferência ao telefone, juntamente com a internet. No entanto, a tendência pela Central de atendimento através do telefone 155 aparece com um ligeiro acréscimo no ano de 2016, ano que ocorreu a greve dos professores e ocupação das escolas pelos alunos. Abaixo os gráficos relativos aos meios de entrada disponíveis:

Gráfico 6 - Meios de entrada 2015 a 2017



Fonte: Relatório SOU 2015/2016 E Relatório De Gestão De Ouvidoria 2017

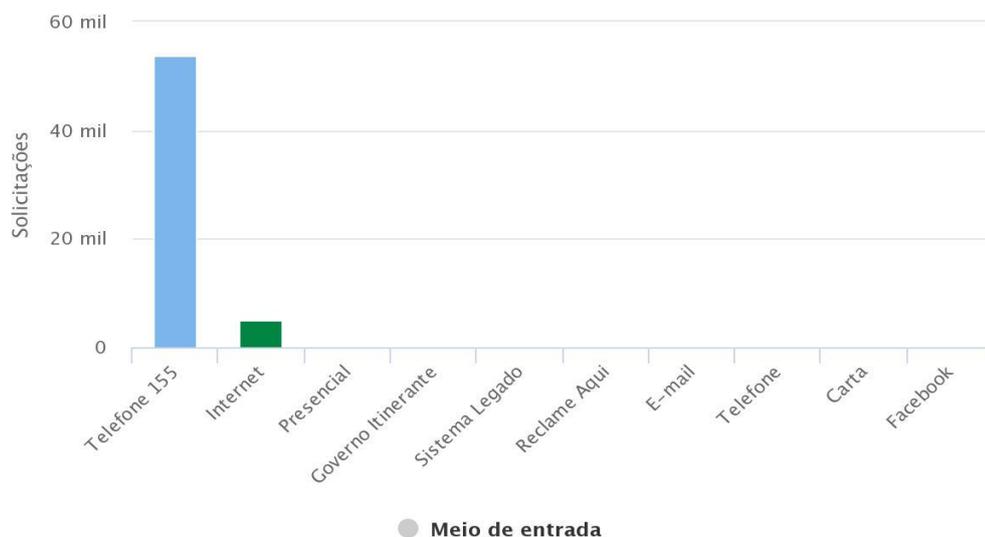
Gráfico 7 - Meios de entrada mais acessados 2015 a 2017

Fonte: Relatório Sou 2015/2016 E Relatório De Gestão De Ouvidoria 2017

A mesma tendência se repete nas demais Ouvidorias Setoriais como podemos perceber a partir do gráfico 8 onde contém a consolidação das Solicitações por Meio de Entrada das 64 ouvidorias setoriais no ano de 2017 realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE:

Gráfico 8 - Gráfico Estatístico CGE de 2017

Total de solicitações por meio de entrada



Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/manifestacoes>

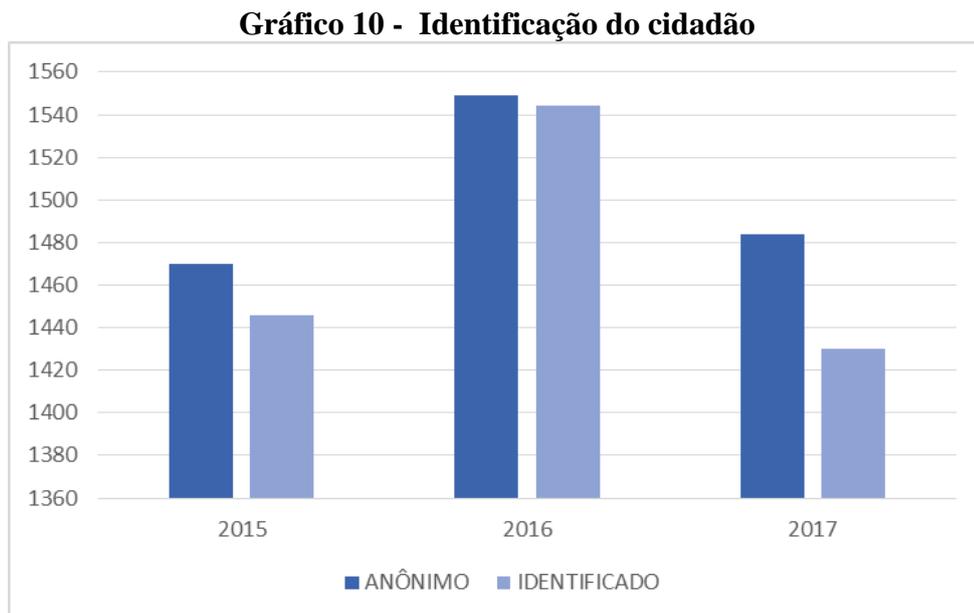
A opção pela manifestação através do telefone talvez tenha relação com a necessidade de autopreservação, uma vez que as ligações não ficam restritas as Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDES, como mostra o

gráfico 9, onde estão localizados alguns municípios que em geral tendem a apresentar algumas dificuldades no acesso à internet devido a localização, mas também contempla manifestações geradas a partir da capital do estado:



Fonte: Relatório Sou 2015/2016 E Relatório De Gestão De Ouvidoria 2017

A leitura referente a autopreservação também é sugerida a partir da análise do gráfico 10, onde a opção pelo anonimato lidera o número de acesso:



Fonte: Relatório Sou 2015/2016 E Relatório De Gestão De Ouvidoria 2017

Através dos gráficos anteriormente apresentados, também podemos entender que a opção pelo telefone e/ou anonimato talvez tenha relação com a desinformação das pessoas sobre o papel da Ouvidoria ou a falta de confiança no resguardo do sigilo da denúncia/reclamação. Ainda na questão do conhecimento/divulgação, somente três professores responderam afirmativamente as perguntas “se já haviam recorrido aos serviços da Ouvidoria”. A medida que respondiam, explanavam os motivos:

Sim. Para obter informações sobre o tempo de contribuição (averbação). Antes desse momento só conhecia vagamente, de “ouvir falar” (**Professor 11**)

Já precisei utilizar os serviços da ouvidoria, não só para reclamar. É muito bom quando você vai até um local e é bem atendido, vai na ouvidoria e faz um elogio. Um dia estava com uma pendência e fui ao Conselho Estadual de Educação para ver a possibilidade de uma progressão automática do aluno que haviam passado no ENEM. Levei a ata do Conselho Escolar, fui muito bem atendido e veio a necessidade de ir à ouvidoria para elogiar e motivar para que a cada dia possam prestar um bom serviço. Mas também utilizei para reclamar sobre serviços prestados por servidores da SEDUC mesmo. Na ocasião preferi acessar os serviços da ouvidoria através da internet. (**Professor 13**)

Já recorri em algumas situações: Quando fui desrespeitado pelo perito do ISSEC, Abordagem truculenta de policiais, Faltas enviadas pela direção da escola que não me deu condição de pagar faltas da greve. (**Professor 16**)

O *professor 13* já passou pela experiência de gestão em escola, também da rede estadual. Talvez esse esclarecimento quanto ao papel da ouvidoria se dê por já ter experienciado a ouvidoria, como ele mesmo disse, enquanto sujeito ativo e passivo. O passivo se deu pelo fato de ter recebido manifestações da ouvidoria realizadas durante sua gestão.

Ainda sobre o conhecimento, dois, dos três professores acima, conheciam a ouvidoria antes de precisarem recorrer a ela. O *Professor 13* diz que conhecia antes pois já havia pesquisado, logo que iniciou o trabalho como professor. Já o *Professor 16* diz que o conhecimento veio através de um curso de Formação de Professores oferecido em uma das etapas de seleção para provimento efetivo do cargo de professor da rede estadual do Ceará, organizado pelo Cespe/UNB, ocorrido no ano de 2009. Os candidatos foram submetidos a três fases durante a seleção: prova escrita, prova prática e a última que consistia em uma formação de 15 dias, iniciando na sexta a noite e seguindo sábado/domingo o dia todo. A formação era modular e tinha caráter classificatório, a forma de mensurar era a nota da prova realizada ao final do curso. Um dos módulos se referia aos Princípios da Administração Pública, ocasião em que tomou conhecimento sobre a ouvidoria.

Vale ressaltar que muitos professores que estão na escola pesquisada são “frutos” desse concurso. No entanto, o desconhecimento sobre a Ouvidoria pode estar relacionado ao

fato de muitos formadores não terem ministrados de forma efetiva as disciplinas na ocasião. Alguns relatavam ter recebido o material no dia anterior a aula e não conseguiram se preparar de forma adequada. Foi essa a situação vivenciada pela autora desse estudo.

Através da fala do *professor 13*, sobretudo o *16*, já se percebe a diferença de postura quando o sujeito é informado dos seus direitos e dos canais disponíveis em caso de negligência. Como defende Benevides (1994), é necessário se fazer uma “educação política do povo”, para facilitar o exercício da cidadania ativa e, conseqüentemente, a participação de um povo “adulto” e não tutelado pelo Estado:

[...] Distingue-se, portanto, a cidadania passiva – aquela que é outorgada pelo Estado, com a ideia moral do favor e da tutela – da cidadania ativa, aquela que institui o cidadão como portador de direitos e deveres, mas essencialmente criador de direitos para abrir novos espaços de participação política (BENEVIDES, 1994, p. 9).

No entanto, como alerta Benevides:

[...] a educação política não pode ser entendida numa via única – só do Estado para o povo. Mas, sim, pela exigência da pluralidade de agentes políticos, e não só os partidos políticos, apesar de sua clara e necessária função pedagógica. A educação política num contexto democrático, supõe que os próprios interessados se transformem em novos sujeitos políticos. E, assim, recuperem o sentido verdadeiro de cidadania ativa e de participação popular. (BENEVIDES, 1994, p. 14).

Dessa forma podemos refletir que dar acesso a instrumentos que facilitem o acesso a participação social é importante, através dos mais variados meios de entrada. Porém, não menos importante e necessário é a educação política das pessoas para que compreendam e conheça a possibilidade de participação que o acesso a ouvidoria pode proporcionar. Em sentido contrário, através dos relatos abaixo, percebe-se que o desconhecimento tende a seguir no sentido oposto da mobilização:

A busca para conhecer esse tipo de atendimento foi para indicar a um colega que estava se sentindo acuado e lesado no ambiente de trabalho. Situações que já estavam prejudicando sua saúde física e emocional. A busca pelo atendimento não avançou porque ele ficou com medo que descobrissem a autoria. Antes desse acontecimento desconhecia totalmente os canais de atendimento da Ouvidoria.

(Professor 2)

Já pensei em usar a ouvidoria várias vezes, mas sempre tive medo porque, segundo as pessoas, eu nunca tive essa resposta de uma pessoa que de fato trabalha com isso, mas a maioria diz que para fazer uma denúncia tem que se identificar e aí eu sempre tive medo de me identificar. Mas sempre tive vontade de fazer algumas denúncias.

(Professor 17)

A manifestação à ouvidoria nunca ter recorrido não significa, necessariamente, que nunca precisou ou, pelo menos, não se cogitou a possibilidade. Os *professores 2 e 17*, nas suas respostas, explicitam de forma bem clara o desejo/temor que mobiliza/paralisa a possibilidade de se fazer uma “denúncia”:

Mas como disse anteriormente o “não”, não é por falta de motivos para... Vou relatar dois fatos que me motivaram a fazer a denúncia, embora não tenho concretizado pelo medo de ter que me identificar. **Fato 1:** Quando a coordenadora disse que eu estava colocando atestado demais e que os alunos estavam reclamando. E aí questionei com ela se estava me ameaçando porque se ela estivesse iria na SEDUC fazer uma denúncia contra ela, tanto por assédio moral, como abuso de poder com relação ela, ser coordenadora né, nessa linha. Inclusive falei pra ela, mas não fiz.

Fato 2: O outro foi na época das eleições que o núcleo gestor trouxe uma professora que nem trabalhava lá. Trouxeram essa professora temporária para ocupar algumas horas para que ela fizesse campanha, pra fazer a cabeça dos meninos a favor deles. Lembro de professoras levando capcake e ficava agradando professores, reuniões em casa para falar sobre isso. Ficavam questionando os professores, perguntando: Você votaria em quem? Perguntaram pra mim e achei melhor responder que preferia me manter imparcial, “não quero e nem vou entrar nessa linha”. Acho que é por isso que nunca consegui nada assim, continuo na vibe de professora, pois pessoas que entraram bem antes de mim, aliás, depois de mim, já conseguiram outra coisa. Né assim?

Sobre a discussão com a coordenadora tenho receio que tenham (no caso o núcleo gestor) feito alguma coisa contra mim lá na SEDUC, porque o episódio foi muito claro. Tipo assim, eu estava com uma licença de 15 dias, mas não queria colocar. E aí lembro que fizeram várias reuniões sem que eu estivesse na escola, com ata, com tudo, pra fazer de tudo para os meninos me detonarem, induzindo os meninos a falarem coisas sobre mim. E aí, quando eu cheguei no outro dia perguntei, porque os meninos me falaram sobre a reunião. Quando cheguei para a coordenadora com o objetivo de informar sobre a licença, a mesma ligou desesperada para o diretor (que no momento estava na SEDUC), voltar para assinar esse papel. Acho que o desespero da coordenadora era porque o diretor estavam encaminhando algum papel para me **devolver**, fazer alguma coisa contra mim e contra um outro professor que havia “trancado” os alunos na sala para que não saíssem durante a aula. Até hoje ainda tenho receio que ele tenha feito alguma denúncia contra mim, mas não sei direito como me informar. (**Professor 17**)

A ouvidora mencionou em sua entrevista sobre o desconhecimento dos professores a respeito da legislação que regula a profissão. No exemplo mencionado pelo *Professor 17* sobre o temor que sente ainda hoje sem saber se existe algum “papel” encaminhado contra ele na SEDUC e a possibilidade de devolução à época, encontraria as respostas as suas angústias no Estatuto do Magistério Oficial do Estado ou através de manifestação utilizando a tipificação de **solicitação de informação** à ouvidoria.

Como dito anteriormente pela ouvidora e de acordo com o Estatuto do Magistério Oficial do Estado a devolução só pode ocorrer mediante sindicância e a remoção através da solicitação:

DA REMOÇÃO

Art. 42 – Remoção é o deslocamento do profissional do magistério de uma para outra Unidade Escolar ou serviço.

Art. 43 – Far-se-á remoção: I – A pedido, desde que não contrarie dispositivos legais nem as conveniências do ensino; II – "Ex-officio", no interesse da administração; III – Por permuta da partes interessadas, com anuência prévia dos Diretores das Unidades Escolares.

Art. 47: O profissional do magistério não pode ser removido quando em gozo de licença de qualquer natureza, salvo se a seu pedido. (CEARÁ, 2008, p. 16)

DA DEVOLUÇÃO E DA REDUÇÃO DA CARGA HORÁRIA

Art. 54 – Nenhum ocupante do cargo do magistério poderá ser devolvido à autoridade competente sem prévia sindicância realizada pela Delegacia Regional de Educação, respectiva, salvo se a pedido do interessado. (CEARÁ, 2008, p. 16)

Vale ressaltar, novamente, a menção que a ouvidora faz referente ao desconhecimento de várias leis (Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei do Estupro, Estatuto do Magistério, Estatuto da Pessoa com Deficiência, dentre outros) por parte dos profissionais da educação, mas que não menciona sobre o desconhecimento referente a Ouvidoria e sua função como canal de participação social.

Outra questão importante nos discursos dos entrevistados é a conduta inadequada do Núcleo Gestor da escola mencionada devido a negligência em suas ações e por fazer intervenções, no mínimo, contraditórias ao que se poderia esperar de uma gestão democrática. Essa forma de gerir só resulta em desconforto, desequilíbrios e sofrimentos ao grupo e em nada acrescenta ao trabalho pedagógico.

Quanto ao absenteísmo é sempre um dilema nas escolas, sobretudo públicas, mas resolver esse tipo de situação com pressões e perseguições não é a atitude mais adequada, inclusive pode resultar em mais infrequência e afastamentos por motivos de saúde, uma vez que o trabalho educativo exige demais do professor, com uma carga emocional considerável. O gestor, que também é professor, precisa compreender que o professor de sala de aula, quando não amparado em suas dificuldades, pode adoecer, distanciar-se emocionalmente, exercer um trabalho sem criatividade e tornar-se mais rígido. Dessa forma é necessário uma revisão constante das ações, implementadas tanto por gestores quanto por docentes, através de reuniões que envolvam todos os sujeitos responsáveis pelo fazer pedagógico. Se essas medidas não forem tomadas regularmente e de forma coletiva, a escola pode até ter professores todos os dias o dia todo em sala de aula, mas não significa que o trabalho educativo estará sendo desempenhado de forma adequada ou que os sujeitos estão em harmonia consigo mesmo e com os outros.

Henrique Paro (2002) avalia essa situação problematizando a figura do diretor entendido na contramão da gestão democrática:

A esse respeito, o maior obstáculo que vejo, nos dias de hoje, é precisamente a função atual do diretor que o coloca como autoridade última no interior da escola. Esta regra, astutamente mantida pela classe dominante, através do Estado, confere um caráter autoritário ao diretor, na medida em que estabelece uma hierarquia na qual ele deve ser o chefe de quem emana todas as ordens na instituição escolar; leva a dividir os diversos setores no interior da escola, contribuindo para que se forme uma imagem negativa da pessoa do diretor, a qual é confundida com o próprio cargo; faz com que o diretor tendencialmente busque os interesses dos dominantes em oposição aos interesses dos dominados; e confere uma aparência de poder ao diretor que em nada corresponde a realidade concreta. É preciso, pois, começar a lutar contra esse papel do diretor (não, entretanto, contra a pessoa do diretor). A este respeito é preciso aprofundar as reflexões de modo a que se perceba que, ao se distribuir a autoridade entre os vários setores da escola, o diretor não estará perdendo poder – já que não se pode perder o que não se tem – mas dividindo responsabilidade. E ao acontecer isso, quem estará ganhando poder, é a própria escola. Na medida em que se conseguir a participação de todos os setores da escola – educadores, alunos, funcionários e pais – nas decisões a respeito de seus objetivos e funcionamento, ter-se-á melhores condições para pressionar os escalões superiores no sentido de dotar a escola de autonomia e recursos. (PARO, 2002, p. 52-53)

Seguimos com a pergunta sobre as facilidades e obstáculos encontrados ao acessar o serviço da ouvidoria. Em resposta o *Professor 13* se declarou “fã dos serviços da ouvidoria”:

Sou fã dos serviços da ouvidoria. Não encontrei obstáculos e sim só facilidades. Ela sempre dá um retorno ao cidadão. Já recebi como sujeito passivo e ativo. E nas duas vezes que aconteceu a ouvidoria guardou o anonimato e descreveu o texto sem pré-julgamento. (**Professor 13**)

Os sentimentos de confiança e imparcialidade não são compartilhados pelos demais entrevistados:

Nunca acessei por medo de represália por parte do Núcleo Gestor. (**Professor 3**)

Facilidades: inúmeras.

Obstáculos: até hoje não resolveram o problema das faltas que enviaram. Foram muito parciais, deram razão à gestão. (**Professor 16**)

Acredito que a ouvidoria deveria ter mais imparcialidade no trato da questão. Uma vez que é encaminhada a situação para os gestores, a superintendência que acompanha a resposta do gestor à ouvidoria, por exemplo, tem como objetivo apoiar e ouvir somente o gestor, independente da situação, não tendo, portanto, imparcialidade. (**Professor 8**)

Vou citar o caso de uma professora conhecida que fez uma denúncia “só fez a denúncia, e acabou se “queimando”, porque ficaram sabendo desse denúncia, ficou lá o nome dela, e aí ela ficou foi mal vista. (**Professor 17**)

Contudo, o próprio *Professor 13*, que se declarou fã da ouvidoria, em um dado momento da entrevista, e de forma contraditória ao discurso de confiança na imparcialidade, revela “Se você acessa está sujeito à represália”.

Durante entrevista a ouvidora relata que toma todas as medidas cabíveis para resguardar o sigilo da autoria, ou não divulgar a descrição do texto. Mas, segundo a mesma, os gestores compartilham a senha do e-mail institucional com os outros membros do núcleo

gestor (coordenadores, secretários...), dessa forma a informação termina por “vazar” e ser divulgada pelos meios informais. Em alguns casos mais graves e para evitar a divulgação, a ouvidoria se desloca até o local para repassar pessoalmente ou envia para o e-mail pessoal do diretor.

Quanto a questão da imparcialidade, nesse ponto, cabe considerar que a função da Ouvidoria se restringe, em sua esfera de competência, em receber e analisar a demanda, encaminhá-la à unidade competente, acompanhá-la junto à mesma e transmitir ao demandante a resposta fornecida pelo setor responsável, explicando o fato, corrigindo-o ou não o reconhecendo como verdadeiro. É possível que o reclamante, mesmo recebendo um posicionamento da Ouvidoria, depois de concluído o fluxo procedimental, não se considere satisfeito, por não ter obtido a resposta que esperava ou gostaria, estando seu contentamento, por vezes, vinculado a esse aspecto. Iasbeck chama a atenção para o equívoco referente as atribuições legais da ouvidoria:

A ouvidoria prima pelo recebimento oportuno e cordial de todo e qualquer tipo de reclamação ou sugestão, embora seja confundida no senso comum com outros institutos do serviço público, tais como a “**auditoria**” e a “**corregedoria**”. Enquanto o primeiro, mais próximo numa etimologia relativamente afim, tem em suas funções caráter investigativo, emitindo juízos a respeito das matérias que lhes são destinadas, o segundo diverge totalmente da ouvidoria por buscar ouvir com o fito de investigar, punir e corrigir. Se a auditoria “ouve” para investigar, a ouvidoria “ouve” para acolher reclamações. Já a corregedoria também ouve para apurar o que “houve” e o que deve ser feito no sentido de corrigir o desvio eventualmente detectado. (IASBECK, 2010, p. 20)

Contudo, o ato de atender na ouvidoria deve ultrapassar em muito o mero recebimento, registro e análise posterior da ocorrência trazida por ele. Durante a entrevista com a ouvidora uma das perguntas foi direcionada nesse sentido, sobre o posicionamento da ouvidoria quando recebe um número considerável de manifestação direcionada a uma escola específica:

Quando uma escola recebe várias manifestações é dado um sinal de alerta. A técnica comunica a ouvidora, que liga para o coordenador da CREDE ou da SEFOR para dar uma olhada na escola tal que está na seguinte situação. Porque teve escola aqui quem em um ano teve mais de 200 manifestações, e não aconteceu nada, não aconteceu nada, até que em um determinado momento tiveram que tirar a gestora. Quando tiraram a diretora, acabaram as manifestações. Então, em alguns momentos é perseguição? Tem alguns momentos de ser perserquição e essa perserquição, essas manifestações elas agem de formas variadas. **Como eu, enquanto gestora recebo e administro as manifestações?** Porque se eu for para o embate aí fica só o bate e rebate. Mas, se eu faço a mea-culpa, se eu digo venham... **99% são anônimas...** vem conversar, eu estou aqui, quando você abre o canal muita coisa se resolve. Porque se fica batendo numa porta fechada, mas se abre o canal. Às vezes nem vem para denunciar, tá tão inflamado porque ninguém ouviu, que quando recebe a atenção e a

orientação, saiu daqui feliz e sem fazer nenhuma manifestação. Às vezes só precisa do acolhimento.

A ouvidoria, portanto, tem o atributo de corrigir disfunções detectadas ou de aperfeiçoar os serviços prestados, além de realizar o acompanhamento do impacto dessas demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos. Nessa perspectiva, a ouvidoria pode e deve ser utilizada como um canal de visibilidade dos que se tornam invisíveis na relação de poder, daí a necessidade de informação e aproximação com as pessoas.

Partimos então para a questão da tempestividade. Foi solicitado aos entrevistados que relatassem sua experiência ou percepção sobre o tempo de resposta dado as suas solicitações. O atendimento presencial, avaliado pelo *Professor 11* foi eficiente e imediato. Os outros precisaram respeitar o “tempo da ouvidoria”, como bem disse o *Professor 13*. No entanto, esse tempo nem sempre é compreendido por quem faz ou almeja fazer uma manifestação de denúncia, por exemplo. Essa constatação fica clara nas respostas dos entrevistados:

Lentidão nas respostas ou críticas dadas pelos usuários. Deve ser criado um programa de retorno de no máximo 24 horas ao cidadão/estudante, através de um software eficaz. (**Professor 1**)

Como nunca fiz uma denúncia de fato, não saberia avaliar o sistema. Mesmo assim dou regular porque acredito que tudo pode melhorar. Com relação as sugestões acho que deveria ter um tempo menor para resposta do que foi feito. Se foi feito uma denúncia ter um tempo menor para aquela resposta, pra quem fez a denúncia, também ter o feedback disso, eu acho que meio que se perde. Isso baseado em relatos de outras pessoas. (**Professor 17**)

Como já explanado, o tempo de resposta da ouvidoria instituído a partir do Decreto 30.474/2011 é de 15 dias podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial. Nas entrevistas a ouvidora alega que a equipe é muito pequena, gerando sempre passivo de manifestação em torno de 300 por dia. O fato é que o **Descumprimento do prazo de resposta das Manifestações** encontra-se na relação de assuntos mencionados nas tipificações de denúncias e reclamações (ver tabela 1).

Quanto a percepção que os professores têm sobre a função da Ouvidoria encontramos nas respostas, contidas na tabela 3, os aspectos que consideraram mais significativos: escutar, atender, receber/encaminhar, resolver, servir de ponte, melhorar serviços, obter informações, promover melhorias, recorrer, auxiliar, conciliar. Com exceção do “resolver”, pois dependendo do sentido pode sair da competência, todos os outros verbos

contemplam a função da ouvidoria. Abaixo apresentamos uma tabela com as respostas de todos os entrevistados sobre o assunto:

Tabela 3 - Função da ouvidoria

Na sua opinião, qual a função da Ouvidoria?	
Professor 1	Escutar os pais, estudantes e professores em diversas denúncias e problemáticas nas escolas, bem como receber sugestões de melhorias para a educação estadual.
Professor 2	A ouvidoria tem a função de atender anonimamente e buscar soluções para quem se sentir lesado independente da função ou espaço que ocupe. Assegurando o direito e o exercício da cidadania.
Professor 3	Ouvir os problemas de empregados de uma certa empresa/instituição e tentar encaminhar soluções.
Professor 4	Receber as críticas, elogios e sugestões dos cidadãos e encaminhar para a Secretaria/órgãos responsáveis.
Professor 5	Onde as pessoas fazem reclamações, e a função é receber essas reclamações.
Professor 6	Receber denúncias sobre os serviços prestados pelo órgão, no caso a Seduc, e analisá-las de forma imparcial, dando a resposta o quanto antes ao que pediu.
Professor 7	Resolver algum problema que não foi resolvido por algum outro método.
Professor 8	Função de ouvir os problemas que ocorrem nas escolas e procurar solucioná-las.
Professor 9	Servir de ponte entre a empresa e o consumidor/funcionário. Recebe denúncias e sugestões
Professor 10	Tentar melhorar um serviço ou adquirir informações dos usuários a respeito desse serviço para melhorar.
Professor 11	Obter informações a respeito de alguma irregularidade.
Professor 12	A meu ver, a função da ouvidoria é ouvir os servidores sobre algum fato que não corresponda às ações pertinentes em determinada instituição, e promover, de alguma forma, melhorias para o funcionamento pleno da instituição.
Professor 13	Um instrumento para o cidadão recorrer quando os serviços falharem ou quando se sentir desrespeitado. Então a ouvidoria tem que estar regulando, controlando, encaminhando para o poder judiciário ou para outras instâncias. A ouvidoria tem antes de tudo primar pelo esclarecimento, de dar vozes a quem não tem voz. Acredito que muitas vezes o cidadão sem saber a quem recorrer, fica à deriva. Então a quem recorrer? Será que se eu chegar ao governador do Ceará e falar das minhas queixas a ele, vai me ouvir? Ou o Secretário de Educação será que ele vai me ouvir? A ouvidoria é uma forma de ter acesso à uma política pública, essa questões da ouvidoria é uma política pública.
Professor 14	Receber e intermediar conflitos entre o Estado e o usuário do serviço.
Professor 15	Auxiliar na resolução de problemas dos servidores em geral.
Professor 16	Receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações e elogios dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais.
Professor 17	Receber denúncias, reclamações e até mesmo críticas, elogios
Professor 18	Resolver alguns problemas na escola com alunos, por exemplo, conciliar professores com alunos, também é um espaço de se buscar os direitos, caso se a pessoa se sente pressionada pelo Núcleo Gestor, por exemplo, para ajudar na sua defesa e fazer reclamações.

Fonte: A autora

É interessante mencionar que as repostas que constam na tabela 3 contemplam, em sua maioria, a função da Ouvidoria. Contudo, as respostas anteriores deixam transparecer que a dificuldade está em relacionar o conceito “ouvidoria” a aplicação prática.

Sobre a avaliação e possíveis sugestões relativas aos canais de atendimento ao cidadão pela Ouvidoria, 11 professores preferiram não avaliar, uma vez que nunca haviam utilizado, 2 avaliaram de forma positiva e 5 sugeriram trabalhar mais a publicidade do serviço, publicizar os canais de acesso, colocar cartazes nas instituições, utilizar formas como a divulgação feita pelo DECON, por exemplo. Também foi sugerido maior proximidade com os servidores.

Finalizamos com a pergunta que está vinculada diretamente ao objetivo geral desse estudo: qual o sentido da denúncia e quais circunstâncias lhe levariam a optar por ela? Percebemos que algumas respostas se repetem literalmente ou nos sentidos atribuídos, dessa forma optamos em descrever as mais representativas que contemplem todas as outras e divididas por blocos de afinidades:

A denúncia é uma das formas de tomar providência quando algo está errado. É um meio que deve garantir os direitos e a segurança de quem a procura. Alguns dos acontecimentos que me fariam recorrer a uma denúncia seriam: perseguição no ambiente de trabalho, liderança abusiva, desvios materiais e de finanças e demais comportamentos ilícitos. **(Professor 2)**

A denúncia é um direito do cidadão de cobrar algo. Optar por uma denúncia é válida a partir do momento que você necessita de um esclarecimento. **(Professor 4)**

Expor os conflitos, as dificuldades e inoperância dentro da escola, a fim de melhorar a atuação dos funcionários e produção de serviços. Eu utilizaria a ouvidoria para denunciar a gestão em caso de corrupção ou má administração, ou seja, quando as verbas não são aplicadas de forma devida na escola, quando a gestão favorece alguns funcionários, prejudicando os demais. **(Professor 9)**

O sentido de denunciar é para trazer melhorias, para evitar injustiças, coisas que não funcionam. Denunciaria desvio de verbas e de material. **(Professor 10)**

Denunciar é quando você vê coisas erradas e negligenciadas, por exemplo, quando um setor demora e engaveta um processo. Em relação a escola, denunciaria questões ou falhas administrativas, no trato com o dinheiro, por exemplo. **(Professor 11)**

Reverter um quadro que lhe desagradou, lhe incomodou e que feriu um direito. Exemplo um caso de agressão física. A importância da denúncia, por exemplo nesse caso, é fazer com que as manifestações dê um alerta ao órgão sobre as repetidas postura de um determinado agressor, por exemplo. Se as pessoas não fazem, como vai saber. Aqueles que fazem parte possam refletir suas práticas e serem penalizados, até judicialmente, se for o caso. **(Professor 13)**

O sentido é fazer com que os direitos do cidadão sejam resguardado. E que ele possa usufruir dos serviços públicos. No caso da negação dos direitos inerentes ao consumidor. **(Professor 14)**

Nesse bloco o sentido da denúncia está mais voltado a questão do controle e participação social, com o objetivo claro de trazer melhorias a instituição escolar, uma vez que mencionam a má administração, desvios de verbas e materiais como as situações passíveis de denúncia.

Como lembra De Mário (2014) a Ouvidoria tem essa função, de resguardar os direitos já existentes. Uma vez que elas não executam políticas, nem têm o poder de ordenar a um secretário de governo que o faça, mas é preciso ter em mente que elas operam sob um patamar previamente acordado, os direitos já estão dados, as atribuições da secretaria de governo previamente estabelecidas e definidas. Trata-se, portanto, de cobrar que se faça o que já deveria ter sido feito (DE MÁRIO, 2014, p. 25).

Quando o cidadão se manifesta através da denúncia, reclamação, sugestões, críticas, portanto, participa a possibilidade de mudança é no mínimo possível. A reflexão do *Professor 13* a respeito da importância da ouvidoria traz na sua essência esse potencial das manifestações à ouvidoria:

Eu já fiz ouvidoria e já recebi enquanto gestor. E muitas me ajudaram a refletir sobre minhas práticas. Se a gente desagradou o cidadão no atendimento e se não se sentiu confortável em nos dizer, ele tem direito de procurar a ouvidoria. Então a ouvidoria é muito importante, por isso é importante que o diretor de escola informe os canais, caso se sinta lesado, ou desrespeitado. **(Professor 13)**

Evidentemente, não é a ouvidoria o único canal pelo qual perpassam as trocas informacionais. Porém, ela se distingue dos demais canais comunicativos pelo fato de intermediar ou mediar questões polêmicas e controversas, situações de conflito nas quais os vínculos estão em perigo, ameaçados de rompimento ou esgarçamento.

Na sequência e contramão, digamos assim, da participação, temos a resposta do *Professor 1* onde chama atenção a utilização da expressão “*a mesma coisa sempre*” trazendo ao discurso uma ideia de desencanto, naturalização, como se fosse atributo imanente das instituições escolares trazerem esse estigma de repetir o mesmo comportamento. Dessa forma, assume uma postura de aceitação:

Para sugerir uma melhoria, denunciar algo de errado com o dinheiro público. A opção seria amenizar os erros ou corrupção. EXEMPLO: Uso da merenda

escolar de forma ruim, *a mesma coisa sempre*, prédio escolar caótico, sem reformas, grosserias da coordenação no atendimento. **(Professor 1)**

Hannah Arendt explica que a aceitação e a incapacidade do agir em conjunto é o que favorece a violência. Aqueles que perdem essa capacidade, sentindo-a escapar de suas mãos – sejam governantes, sejam governados, dificilmente resistem a tentação de substituir o poder que está desaparecendo pela violência. (ARENDR, 1994, p. 9). O discurso do *Professor 1* nos remete a percepção do poder que se encolhe, deixando aberta as possibilidades para instalação da violação de direitos resultando na perda de credibilidade da política pública. Para Arendt a violência se instala onde não existe poder e ela entende poder da seguinte maneira:

Poder como a habilidade humana não apenas também para agir em concerto. O poder nunca é propriedade de um indivíduo; pertence a um grupo e permanece em existência apenas enquanto grupo se conserva unido. Quando podemos dizer que alguém está no ‘poder’ na realidade nos referimos ao fato que ele foi empossado por um certo número de pessoas para agir em seu nome [...] Sem um povo ou um grupo não há poder (ARENDR, 1994, p. 60 - 61).

Quando esse poder não é bem consolidado e legitimado pelo grupo, a insegurança e a violência assumem as rédeas da situação, aparecendo em forma de supostas “questões domésticas” como denominou a ouvidora no capítulo 4 desse estudo, referente ao Mapeando Sentidos das denúncias.

O sentido da denúncia é relatar uma injustiça. Essa seria portanto minha motivação para fazer uma denúncia, caso não conseguisse resolver sozinho, ou após tentar resolver com o Núcleo Gestor, utilizaria a ouvidoria. **(Professor 3)**

Uma denúncia é necessária quando não podemos resolver algo sozinho, ou por outros métodos corretos. Eu iria fazer algum tipo de denúncia quando algo grave estiver acontecendo. Quando não puder resolver sozinho. Exemplo, quando eu perceber que a direção da escola não está agindo da maneira correta, trabalhando com 2 pesos e 2 medidas, por exemplo. **(Professor 7)**

Acho que quando a gente procura, busca um apoio, que muitas vezes talvez nem seja de fato o que a gente está procurando, é buscar apoio, buscar averiguação de algum fato, umas respostas de algo que tenha acontecido. As circunstâncias seria assédio moral, abuso de poder, benefício por parte de alguns professores (melhores horários, melhores turmas e pedem e são atendidos por questão de amizade e afinidades) A gestão tem que ser imparcial e não parcial, que muitas vezes é o que de fato acontese. **(Professor 17)**

O sentido da denúncia é quando existem professores que não estão agindo coerente com suas funções. Exemplo: desvio de verbas. Mas primeiro eu falaria com a pessoa e caso não fizesse o certo, denunciaria. Alguma

peças não fazem o certo e prejudicam o trabalho dos outros. **(Professor 18)**

A expressão utilizada “*resolver sozinho*” ou “*buscar apoio*” traz para o discurso a “esperança” de ter um local de apoio para as situações vivenciadas e, por algum motivo, silenciadas na escola, mas geradores de angústias.

Nesse sentido, compreende-se que a busca de repostas que não são encontradas na escola seriam os motivadores para a procura pela Secretaria de Educação através da sua política de ouvidoria para garantir o seu direito à cidadania, a transparência dos serviços prestados pela Instituição, bem como a providência para o registro do conflito. Como diz Iasbeck, quem se manifesta tem a intenção de mudar a situação, não romper e sim tratar os vínculos:

“Quem ama, reclama”, ditado popular bastante conhecido, é uma expressão que sintetiza, de certa forma, uma das questões mais relevantes em ouvidoria entendida como lugar de comunicação: quem procura a ouvidoria não quer romper o vínculo; antes, deseja tratá-lo e fazê-lo perdurar. Por sua vez, a ouvidoria precisa entender que, aquém e além de todas as facetas de sua atuação (políticas, administrativas, sociais, legais-jurídicas, pedagógicas, entre outras), é a função vinculadora da comunicação que atua para restabelecer relacionamentos adoecidos, proporcionando manutenção ininterrupta aos vínculos entre cliente e empresa, entre consumidor e fornecedor, entre cidadão e instituição pública. Por isso, a ouvidoria, precisa investir seriamente na competência de seus profissionais para tornar-se um espaço reconhecidamente capaz de manter atados, pela comunicação, aqueles que são a razão maior da existência de toda e qualquer organização: o cliente, o consumidor, o cidadão. (IASBECK, 2010, p. 24)

No entanto, a comunicação envolve a relação do emissor e receptor. Dessa forma é preciso estar ciente que problemas de comunicação, do ponto de vista do processo propriamente dito, são “problemas”, porque algo que partiu da organização com determinadas intenções pode ter sido entendido e “consumido” de forma diversa pelo receptor. Para entender a diferença entre o que se envia e o que se recebe, é necessário analisar as intenções de emissão e das expectativas de consumo, materializadas tanto em informações intangíveis (serviços, atividades, ideologias) quanto em suportes identificáveis (critérios, regulamentos).

O sentido atribuído pelos professores nesse bloco tem relação com motivações individuais bem explicitadas nas respostas:

Denunciar, dependendo do ponto de vista pode significar prejudicar alguém. Utilizaria se precisasse para benefício pessoal ou de outra pessoa. **(Professor 5)**

Em caso de estruturas precárias que atrapalhasse diretamente meu trabalho e abusos de autoridade de servidores. **(Professor 6)**

A partir do momento que é feita uma denúncia, espera-se que algo seja feito para barrar ou, pelo menos, amenizar os problemas encontrados, portanto, o sentido da denúncia é melhorar determinada situação observada em algum setor ou instituição. Poderia fazer uso desse serviço se, de fato, fosse observado algo que implicasse diretamente em meu trabalho, e houvesse a garantia de que meu nome não seria mencionado na denúncia, para evitar retaliação. **(Professor 12)**

Resolver o problema ou informar a autoridade para uma solução cabível. Eu denunciaria se sentir que algum direito meu foi desrespeitado. **(Professor 15)**

As questões individuais bem delineadas nos discursos como única possibilidade de motivação ao registro de manifestações já expõe as falhas advindas da comunicação e do sentimento de pertença desse grupo. Essa forma de ver o trabalho educativo, como pontua Caetano (2017) é sintoma da nova gestão da educação “copiada” do modelo gerencial das empresas que altera o significado de ser professor:

As mudanças que vêm ocorrendo na gestão da educação nos últimos anos mostram que essas não são apenas alterações técnicas. Há introdução de uma nova cultura com uma nova linguagem e um novo conjunto de papéis, posições e identidades. Dessa forma, modifica-se, conseqüentemente, o significado da educação, alterando o significado de ser um professor, aluno, pai, formando uma visão hegemônica mercantil. Não são simplesmente os serviços de educação e de ensino que estão sujeitas a formas de privatização: a própria política de educação - por meio de assessorias, consultorias, pesquisas, avaliações e redes de influências. (CAETANO, 2017, p. 225)

Milani (2008) nos ensina que a participação se desenvolve em esferas sempre marcadas também por relações de conflito e pode comportar manipulação. Os atores políticos, ao decidirem pela participação, podem ter objetivos muito diversos, tais como **a realização da cidadania, a implementação de regras democráticas, o controle do poder burocrático, a negociação, a mudança progressiva de cultura política ou a autopromoção.** (MILANI, 2008, p. 560).

A escola analisada recebeu algumas manifestações durante períodos analisados e todas se encaixam nos objetivos acima mencionados, inclusive a autopromoção.

5.3 MANIFESTAÇÕES DIRECIONADAS A ESCOLA ANALISADA

De acordo com os Relatórios Anuais de Gestão de Ouvidoria a escola recebeu o seguinte quantitativo de manifestações:

2015	2016	2017
05	11	04

Devido ao sigilo só tivemos acesso nos Relatórios aos dados referentes ao quantitativo das demandas realizadas. Importante destacar que o ano de 2016, como relatado anteriormente, foi ano de greve dos professores e ocupação dos alunos na escola. A escola em questão também teve as suas dependências ocupadas pelos alunos, talvez esse fato explique a grande demanda no ano em questão.

Em entrevista o diretor, e dentro das possibilidades permitidas por lei, nos revelou, de forma gentil e pacientemente, apesar da “correria” que seu cargo exige, os assuntos das manifestações direcionadas à escola e seus possíveis autores, uma vez que grande parte foi realizada de forma anônima. Contudo, as manifestações realizadas no período de 2015 e 2016 não foi possível o acesso, pois o gestor alegou que não havia arquivado e somente teria disponível para consulta algumas mais recentes referentes ao período de 2017 a 2019.

Vale ressaltar que os assuntos são os mesmos que constam nas manifestações, mas o texto, não tivemos acesso e nem a tipologia (denúncia, reclamação...), somente o seu teor e a resposta/intervenção realizada pela escola. Mesmo assim as informações que constam na tabela 4 nos dão uma amostra importante do perfil das manifestações e da escola.

Tabela 4 - Manifestações direcionadas à escola pesquisada

(continua)

PERÍODO	ASSUNTO	MANIFESTANTE	RESPOSTA/INTERVENÇÃO
2017	<p>1. CONDUITA INADEQUADA DO PROFESSOR</p> <p>A Aluna relatou que se sentiu prejudicada após o professor se recusar a receber o seu trabalho, alegou que o professor a perseguia.</p>	ALUNA	A manifestação foi recebida em outubro, mas a resposta só foi possível em novembro porque o professor havia entrado de licença por motivos de saúde. Segundo o diretor a aluna em questão, do turno da noite, era bastante faltosa e queria que o professor recebesse a atividade após o fim do prazo. A resposta foi enviada a ouvidoria e entendida pelo gestor como finalizada.
	<p>2. CONDUITA INADEQUADA DO DIRETOR/NÚCLEO GESTOR (ESCOLAR)</p> <p>Pela descrição do texto o diretor acredita que a manifestação foi enviada por um aluno, mas orientado por um professor. No texto o manifestante relatava que um dos integrantes do Núcleo Gestor, uma coordenadora para ser mais específica, apresentava uma postura bastante grosseira e autoritária no trato com os alunos. Também mencionou que a mesma "queria mandar na escola, mais que o diretor".</p>	ALUNO/ PROFESSOR	A resposta à manifestação foi somente via ouvidoria. O Núcleo Gestor optou em não dar visibilidade do assunto à comunidade escolar.
	<p>3. LICITAÇÃO/PROCESSO LICITATÓRIO</p> <p>A quadra havia sido interditada pelo engenheiro da SEDUC após parte do teto ter desabado e as colunas estarem comprometidas, o manifestante, que o diretor julgou ser um aluno, alegava que as atividades esportivas estavam sendo prejudicadas e pedia agilidade na reforma.</p>	ALUNO	O diretor explicou na resposta que o processo licitatório ainda nem havia iniciado, portanto estava aguardando a conclusão da burocracia para dar início a obra. Como resposta à comunidade escolar, explicou a situação aos alunos, passando nas salas de aula e nas reuniões de pais.
	<p>4. PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO</p> <p>O manifestante se queixava do favorecimento dispensado para alguns professores, pelo núcleo gestor, na distribuição das aulas e no horário de cumprimento do planejamento pedagógico.</p>	PROFESSOR	O diretor respondeu que todos os professores foram lotados nas aulas de acordo com sua disponibilidade de horários e cargas horárias, sem favorecimentos. Acredita que o objetivo do manifestante era criar um clima de instabilidade e desestabilizar o grupo, por isso optou em reunir o grupo de professores e núcleo gestor para explicar sobre a manifestação.
2018	<p>1. FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLAS</p> <p>O Vizinho que compartilha o muro com a escola reclamou que o vazamento da quadra da escola estava comprometendo a estrutura de sua residência e pedia providências.</p>	VIZINHO	O diretor respondeu que estava aguardando a licitação para dar início a obra de reparo. A resposta foi dada somente através da ouvidoria.
	<p>2. NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA DE PROFESSOR</p> <p>O Manifestante relatava que um suposto professor lotado com carga horária de 300h/aulas exercia somente a metade da carga horária, sendo, portanto, favorecido pelo núcleo gestor.</p>	PROFESSOR	Foi repassada a lotação do professor com a distribuição de aulas de acordo com sua carga horária. A resposta foi somente através da ouvidoria.

Tabela 4 - Manifestações direcionadas à escola pesquisada

(conclusão)

	ASSUNTO	MANIFESTANTE	RESPOSTA/INTERVENÇÃO
2019	<p>3. FALTA DE LIVRO DIDÁTICO</p> <p>Aluno do período noturno se manifestou sobre a falta de acesso ao livro didático.</p>	ALUNO	<p>Segundo o diretor, em reunião conjunta com alunos, professores e núcleo gestor decidiram que no turno da noite os livros não seriam entregues e ficariam disponíveis para os alunos na biblioteca da escola para pegá-los sempre que julgassem necessário. A medida foi tomada diante da dificuldade dos alunos em levarem os livros para sala de aula, uma vez que alegavam ser muito pesados para transportarem, pois vinham à escola após uma jornada de trabalho. A resposta não foi aceita pelo cidadão que reenviou, várias vezes, a manifestação. E diante da mesma justificativa novas manifestações surgiram com o mesmo assunto. Após receber as manifestações, o diretor diz que tomava como atitude passar nas salas de aula, comunicar o fato e relembrar o acordo feito.</p>
	<p>4. CONTRATAÇÃO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO</p> <p>O manifestante afirmava no texto que o Núcleo gestor estava guardando vagas para favorecer alguns temporários.</p>	PROFESSOR	<p>Em resposta, somente a ouvidoria, o diretor esclareceu que as carências são enviadas e acompanhadas pela SEFOR 1, através do SIGE, sendo a lotação realizada a partir da classificação dos candidatos na última seleção para temporários, ou, caso não tenha candidatos através da utilização do dispositivo do art. 4^o⁷</p>
	<p>5. INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE</p> <p>A manifestação se referia ao não atendimento ao telefone institucional por parte da escola, mesmo após várias tentativas.</p>	RESPONSÁVEL POR ALUNO	<p>O diretor alegou que durante o período o telefone da escola estava apresentando problemas técnicos na linha, que foi sanado e normalizado posteriormente</p>

Fonte: A autora

Assim como nos assuntos mais demandados à Ouvidoria, as condutas inadequadas estão contempladas nas manifestações referentes a escola. Mas o que chama a atenção é a postura do gestor que faz a opção de dar o retorno somente através da Ouvidoria, ou, como dito por ele mesmo, “prefere não dar visibilidade do assunto à comunidade escolar”. Em nenhum momento do seu discurso percebemos o entendimento da manifestação como

⁷ Art. 4º A contratação temporária de docentes nos termos desta Lei Complementar de nº 173, proceder-se-á mediante processo seletivo de provas e títulos, coordenado e/ou executado pela Secretaria da Educação, conforme normas previstas em edital, que deverá ter ampla divulgação, inclusive através do Diário Oficial do Estado. § 1º Na hipótese do não suprimento das carências por falta comprovada de docentes selecionados, conforme o disposto no caput deste artigo, poderá o Núcleo Gestor da Escola, após prévia autorização da respectiva Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE, ou Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR, conforme o caso, selecionar, para fins de contratação, professores para o exercício temporário do magistério, por meio da análise do curriculum vitae. (CEARÁ, 2017)

possibilidade de avaliar as ações tomadas pelo Núcleo Gestor dentro da escola, optando em direcionar a “culpa” no mal entendimento ou intenção do outro.

Como alerta Magali de Castro (1994) esses problemas não resolvidos se tornam rotina, acabam crescendo, desmesuradamente, e se transformando em relações de poder antagônicas e tumultuadas, que provocam maior desgaste e trazem sérios aborrecimentos, dificultando o estabelecimento de relações democráticas (1994, p. 12).

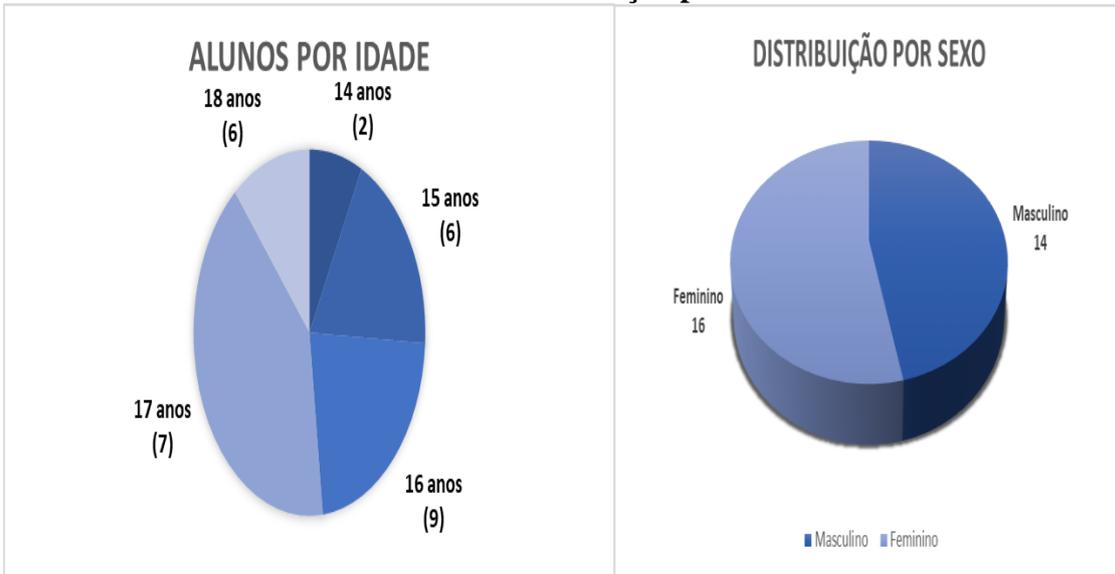
De forma consciente ou não essa postura acaba naturalizando padrões de administração utilizados na escola há décadas e que, comprovadamente não obtém sucesso, mas que os profissionais insistem em reproduzir. Como diz o professor Paro (2002), na maioria das vezes é por absoluta falta de conhecimento em saber qual de fato é o objetivo fim da escola, por mais boa vontade de acertar que muitos profissionais tenham (PARO, 2002, p. 50)

Portanto, enquanto os professores não se comportarem ou não forem tratados como sujeitos, dificilmente eles conseguirão tratar o aluno como sujeito, ficando, portanto, a educação reduzida a mero repetidores de conhecimentos, que não se envolvem com as questões relativas a gestão e naturalizam a violação dos seus direitos de participação, tanto deles como dos alunos. Compreenderemos melhor esse aspecto na análise relativa às entrevistas realizadas pelos alunos.

5.4 FALA DOS ALUNOS

Os alunos entrevistados, no total de 30, foram escolhidos aleatoriamente, de acordo com a disponibilidade em responder o questionário com perguntas semiestruturadas. O universo contempla estudantes, matriculados e frequentando a escola pesquisada, portanto, alunos do 1º ao 3º ano do ensino médio. A faixa etária, como apresentado no gráfico 11, está entre os 14 aos 18 anos de idade, sendo 14 do sexo masculino e 16 do sexo feminino.

Gráfico 11 - Distribuição por idade e sexo

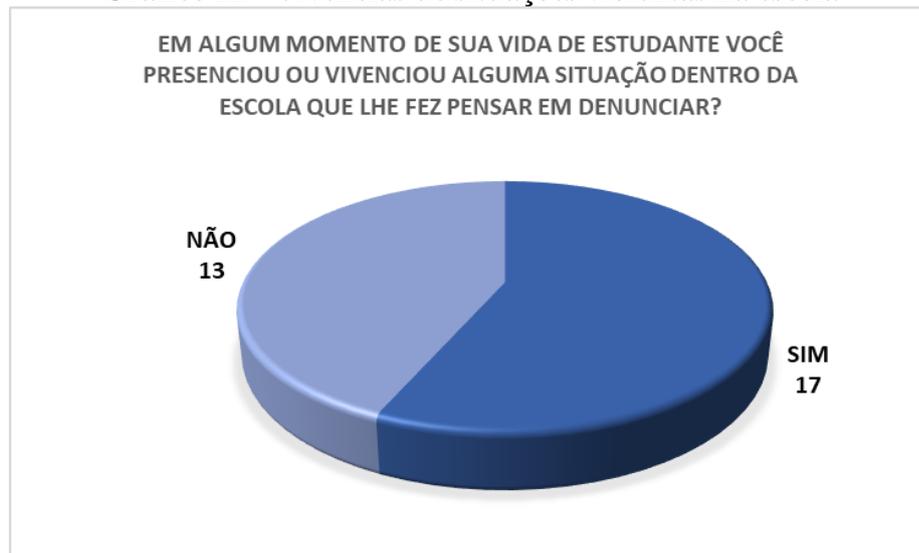


Fonte: A autora

5.5 ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS ALUNOS

Iniciamos com a investigação a respeito de situações vivenciadas pelos alunos dentro da escola que os levou a cogitar a possibilidade de denúncia. Analisando o gráfico 12 a porcentagem de alunos que responderam **não** nos chamou atenção, embora o **sim** seja sensivelmente superior.

Gráfico 12 - Vivências de situações violentas na escola



Fonte: A autora

Embora não seja considerada uma escola violenta a quantidade de estudantes que responderam de forma negativa nos surpreendeu, uma vez que tivemos acesso e presenciamos de forma constante, pequenas atitudes, mas bastante significativas, de bullying na escola direcionadas, sobretudo, aos alunos considerados mais inteligentes, com necessidades especiais ou homossexuais.

Chauí (2018, p. 19) alerta para a necessidade de se desenvolver a ideia de violência, uma vez que estamos acostumados a identificar violência a criminalidade ou a agressão física. A violência vai muito além disso. São palavras grosseiras, falta de respeito, violência verbal, humilhações e várias exclusões sociais vividas e sentidas em nossa sociedade. Contudo, essas formas de violência mais “sutis”, se comparadas a física, tendem, muitas vezes, a naturalizar-se, a se tornar “sem importância” entre pares de alunos, professores e outros funcionários, demandando o exame desses e de outros laços sociais (ABRAMOVAY, 2003, p. 77).

Nos casos afirmativos foi solicitado aos entrevistados que relatassem a situação e se a denúncia foi realizada. Dividiremos as respostas em bloco, sendo o primeiro dos estudantes que fizeram a denúncia.

Um amigo especial que estava sendo desrespeitado pelos outros alunos (cursava a 4ª série na época). Denunciei a situação à direção da escola que conversou com os alunos, ameaçando chamar os pais, caso a situação se repetisse. **(Aluna 1)**

Em outra escola, alunos faziam bullying com pessoas especiais. Denunciei, o diretor expulsou o aluno que estava cometendo o bullying. **(Aluno 5)**

Sim, foi um ato de bullying com um aluno que possuía um problema na fala. Sim, denunciei ao diretor da escola que estudei, o garoto que fez o bullying foi suspenso por duas semanas e só pode voltar com os pais na escola. **(Aluno 9)**

Sim, em um tipo de bullying com um colega de classe. Não denunciei, pois conseguimos contornar a situação com uma conversa. **(Aluno 15)**

Sim, houve um professor de inglês que no começo de suas aulas falava sobre assuntos políticos sempre se posicionando e mostrando apenas o seu ponto de vista para os outros alunos. Os mesmos, na maioria das vezes, concordavam com ele e mandavam eu calar a boca quando eu tentava interromper o professor para que ele iniciasse a aula de inglês em si. Tentei denunciar a atitude dele para a coordenadora da escola e ela parecia ter me dado ouvidos, mas parece que nada foi feito a respeito porque nada mudou. **(Aluno 16)**

Sim. Alunos usando drogas no banheiro da escola. Sim. Denunciei na direção da escola, mas nada foi resolvido. (**Aluna 18**)

Percebe-se que o bullying na sua forma mais evidente e com pessoas evidentemente vulneráveis é que se enquadram nas situações que ultrapassam a instância do tolerável e que são denunciadas.

A postura que o *Aluno 16* menciona poderia ser enquadrada, de acordo com a tabela 1 referente aos assuntos das manifestações, como Conduta Inadequada de Professor, uma vez que consta no Estatuto do Magistério Oficial do Estado a proibição de “promover manifestações de caráter político-partidário nos locais de trabalho”. (CEARÁ, 2008, p. 25).

Contudo, algumas vezes o fato do professor discutir assuntos referentes a política com os alunos tem o objetivo educativo de fazê-los se apropriar da situação do país, ou para estimulá-los à participação. Mas após as eleições ocorridas no último pleito para Presidente da República, no caso em 2018, que polarizou as pessoas em dois grupos distintos (direita e esquerda), qualquer menção ou análise política pode ser interpretada como “doutrinação” por parte do professor.

O Núcleo Gestor é quem deveria assumir a postura de mediador entre o aluno e o professor, com o objetivo, e de forma imparcial, de conversar com as partes para compreender o que de fato ocorreu e alertar o docente, se for o caso, sobre a proibição que consta no Estatuto do Magistério. No entanto, assim como a “denúncia” sobre drogas mencionada na última resposta (*Aluna 18*), o Núcleo Gestor deixou os alunos com a sensação de não serem “ouvidos”, bem retratado na frase: “*mas nada foi resolvido*” (*Aluno 18*) ou “*mas parece que nada foi feito a respeito porque nada mudou*” (*Aluno 16*).

Essa postura utilizada pela direção da escola, e já mencionada anteriormente a respeito do retorno dado à comunidade sobre as manifestações recebidas pela escola onde o diretor afirmou preferir “*não dar visibilidade do assunto à comunidade escolar*”, não parece estar obtendo o sucesso que acredita no que se refere a gestão de conflitos. Essa percepção fica bem clara na reflexão do aluno abaixo:

Quanto ao Núcleo Gestor, há aqui confusão em relação ao que é obrigação e o que é apenas algo a ser melhorado. Não possuo conhecimento, ainda, das normas do PPP, tornando complicada a avaliação. (**Aluno 14**)

O trabalho da gestão parece estar esvaziado de sentidos para os sujeitos que fazem parte da escola, tanto que o aluno tem dificuldades de compreender o que é, de fato, o seu papel. O *Aluno 14*, em particular, tem propriedade para fazer essa reflexão, por desempenhar,

com certa frequência, a função de estagiário na escola, o que lhe dá uma aproximação maior com o trabalho da gestão.

Como diz Abramovay (2003, p. 4) as regras produzidas pelas instituições para que sejam cumpridas, devem ser elaboradas “democraticamente e revisadas por todos os membros da comunidade”. Nessa escola não se dá esse processo e os estudantes, na verdade nem os professores, não conhecem e não discutem os principais problemas que acontecem no cotidiano, o que leva a um exercício de “poder” que ao não ser democrático, provoca disfunções no reconhecimento de identidades sociais dos que dele participam. Assim os jovens não se sentem sujeitos do que acontece na escola, mesmo que os assuntos tenham diretamente relação com eles.

Partiremos para o bloco dos alunos que vivenciaram situações de violência, mas optaram por não denunciar:

Durante o ensino fundamental, em outra escola, um grupo de amigas eram assediadas verbalmente por um professor. Não denunciámos, por medo de retaliação ou ficar "marcada". **(Aluna 2)**

Denunciaria se pegasse alunos fumando, bebendo na escola, aluno assintindo aula com professor doutrinador e professor dando aula com alunos que não respeitam o professor. Mesmo tendo visto toda essa situação, nunca denunciei, por medo de ficar “marcado”. **(Aluno 3)**

Tem um caso, com um professor, não sei se seria o caso de denunciar, quando ele vai dar aula, ele faz alguns gestos obscenos na sala, essas coisas sexuais. Acho que deveria ser denunciado. **(Aluno 7)**

Já presenciei algo terrível e pensei sim. Alguns bandidos invadiram a escola e atiraram no vigilante em plena Semana Científica. Não denunciei porque a escola apresentou uma segurança melhor. **(Aluna 10)**

Uma vez um professor fez uma "brincadeira" se inclinando como se fosse me beijar e eu fiquei muito envergonhada, mas ele se afastou e foi fazer isso com outros alunos também. Não denunciei porque quase todo mundo riu e encarou como brincadeira, inclusive alguns alunos até corresponderam a brincadeira, então, eu relevei, embora ele faça esse tipo de brincadeira sempre. Sempre achei o comportamento dele inadequado com meninas da sala e eu fiquei muito constrangida com a situação. **(Aluna 12)**

Sim. Algumas más condutas de meus colegas, como por exemplo a implicância, por vezes até física, com um aluno na minha sala. Não fiz a denúncia. Eu diria por falha de caráter minha... **(Aluno 13)**

Sim, testemunhei certos acontecimentos, entre eles: (por parte de alunos): Utilização de narcóticos por alunos em geral; Uso de bebidas alcoólicas por menores de idade; Bullying - Em minha sala: há um certo grupo de amigos que fazem "brincadeiras" entre si. Em certa ocasião referiram-se a família do

mesmo, e como por outras razões o mesmo é distante dela, acabou sendo emocionalmente impróprio. Quanto a denúncia: a maior parte, se não todos, dos que conheço que utilizam de entorpecentes e de bebidas fazem isso por conta da situação que se encontram. Não possuo dúvidas de que caso haja denúncia os mesmos se sentiriam desilusionados com a confiança dos próximos a eles. Entretanto, caso a coordenação garanta os alunos uma confiabilidade entre aluno-coordenador em que apenas haja aconselhamento de certo haveria um grande incentivo para denúncias. O Bullying é uma situação complexa, começo falando que a coordenação tomou conhecimento disso. Todavia, os mesmos continuam com as brincadeiras e não denuncio porque quando inquirido sobre isso o mesmo apresenta indiferença, que é um traço que todas possuem, apenas mudando quando os afeta psicologicamente e logo após continua ignorando o peso de suas ações. Falta-me o conhecimento do que fazer. **(Aluno 14)**

Muitas vezes alunos me faziam ficar coagida diante de algumas situações. Não denunciei. Porque eu sempre evitei problemas ou conflitos brigas em escolas. **(Aluno 17)**

Sim. Assédio sexual de professor à aluno, a mesma disse que também foi vítima. Aconteceu em outra escola que estudava, de horário integral. Teve medo de denunciar, pois não confiava no Núcleo Gestor e tinha medo do professor tomar conhecimento e prejudicá-la de alguma forma. **(Aluna 19)**

Hannah Arendt nos ensina que onde a violência se instala não existem relações de entendimento e, na condição de pessoa amedrontada, sob domínio violento, esta tende a se calar; “é a palavra que não revela a imprescindível transparência do espaço público, mas a esconde na opacidade”. (ARENDR, 2009, p. 59).

Os relatos, sobretudo da *Aluna 12*, chegam a chocar pela gravidade e o silêncio das vítimas. A falta de confiança no Núcleo Gestor é o que mais imobiliza qualquer atitude, por medo de não guardarem a autoria do relato.

O desconhecimento dos canais existentes para acolher a denúncia e a reclamação, a falta de discernimento do que seria ou não violação de direitos deixam os alunos imobilizados, esperando o consentimento dos seus pares para tomar ou não uma atitude. Essa postura dificulta a possibilidade de defesa da vítima, uma vez que nos casos de assédio sexual e moral o olhar do outro é muito importante para se compreender se o que está ocorrendo é ou não real.

Na situação relatada pelo *Aluno 7*, onde discorre sobre as atitudes do professor em sala de aula que se utiliza de gestos e palavras obscenas durante suas exposições, assim como no caso da *Aluna 12* a dúvida é gerada pela suposta boa vontade do professor e pela postura dos outros alunos, que julgam a atitude como estratégia de aprendizagem utilizada pelo docente para facilitar a compreensão do conteúdo:

Aluno 20: Isso não é uma coisa que um profissional deva fazer em sala de aula.

Aluna 21: Mas acho que é para facilitar o aprendizado.

Aluna 22: Pois é, mas tem professor que quer criar uma intimidade maior com os alunos pra ver se todos respeitem ele. Só que tem que ter um limite

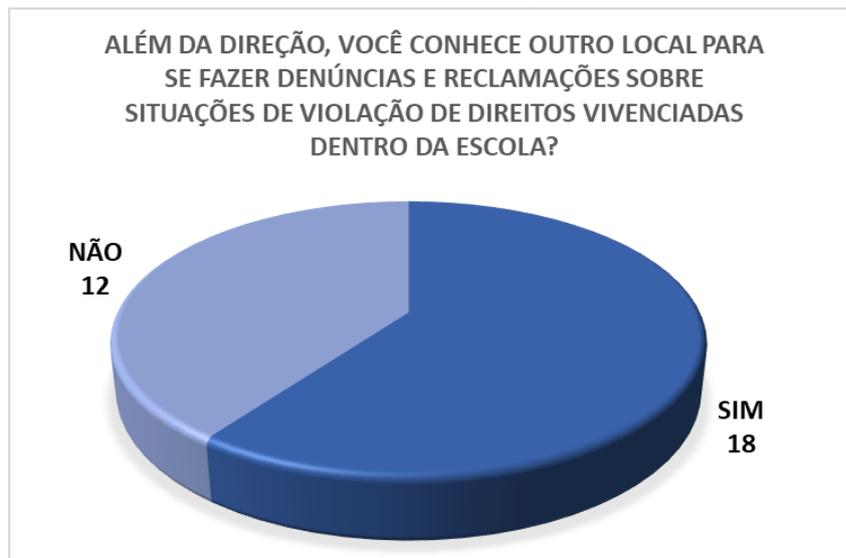
Aluna 07: Mas tem que ter um limite.

Sobre isso Saadi Tosi explica que

a violência se instala nos espaços escolares, muitas vezes, devido à falta de respeito a padrões de alteridade (alguns se achando com mais poder que outros), onde não se constrói relações de confiança e de prazer pela busca do conhecimento. Alguns alunos e, até mesmo professores, entendendo que a escola não é seu lugar de pertença, sentem-se no direito de destruir o prédio escolar e mobiliário, desrespeitar regras e conceitos. Entendem que a escola é o locus de prazeres sensoriais, de festas e onde alguns professores se colocam em posição de igualdade com seus alunos e aí o conflito se manifesta, o diálogo dotado de sentido não é praticado, a ética não existe e a violência se estabelece e se banaliza. Tudo tem de ser permitido, é proibido proibir. (SAADI TOSI, 2017, p. 135)

Sobre a possibilidade de fazer denúncia e reclamações em outro local além da direção da escola as respostas dos alunos não nos surpreendeu, uma vez que os professores também demonstraram “sofrer” do mesmo desconhecimento sobre a função ou a falta de confiança na Ouvidoria da Secretaria da Educação em denunciar as próprias violações sofridas. Em termos gráficos temos o seguinte panorama:

Gráfico 13 - Conhecimento sobre locais para denunciar (ALUNOS)



Fonte: A autora

A princípio os dados parecem animador, uma vez que a maioria afirma saber onde realizar a denúncia. No entanto, ao verificar o gráfico 14 percebe-se que a Delegacia de Polícia é o local mais citado por aqueles que se dizem conhecer os locais apropriados para realizar as denúncias relativas as situações vivenciadas dentro da escola.

Gráfico 14 - Locais citados pelos alunos para fazer o registro de denúncias



Fonte: A autora

Talvez o fato de entenderem a Delegacia de Polícia como a primeira alternativa, e para alguns a única, os imobilize, uma vez que relacionam denúncia a processos criminais. Como retratado na fala do *Aluno 14*:

Pelo que vejo, a maioria dos que realizam atos que mereçam denúncias são emocionalmente frágeis, denunciar alguém me parece um caminho sem volta para o indivíduo, então opto por apenas denunciar agressões físicas ou abertamente preconceituosas. (**Aluno 14**)

Dos 30 entrevistados, somente 3 ouviram falar da Ouvidoria da Secretaria da Educação. Segundo informações da *Aluna 2* a própria coordenadora da escola os informou, mas com a recomendação que a utilização dos seus serviços ficaria restrita as situações onde o Núcleo Gestor “estivesse por dentro”:

Uma vez quando eu conversava com a coordenadora ela me falou que existia e que os alunos podiam falar lá. Mas pediu para não espalhar se não os meninos iam reclamar de qualquer coisinha. Eu gosto muito de conversar com ela (a coordenadora). Um dia, após uma reunião de líderes que a maioria estava insatisfeito porque a merenda escolar estava se repetindo

muito: suco com bolacha, e os meninos queriam saber o motivo. Aí, durante uns dos meus “passeios” que faço na escola, eu falei e ela me disse que existia, lá na SEDUC, uma Ouvidoria, que a gente poderia falar algo de realmente errado que existia na escola, mas que fosse uma coisa que a gestão estivesse por dentro e ainda não houvesse nenhuma solução. **(Aluna 2)**

A leitura que podemos fazer da postura descrita pela aluna referente a coordenadora seria de favorecer uma “pseudo-cidadania” aos alunos, uma vez que informa os caminhos da participação, desde que dentro de um controle aceitável pelo Núcleo Gestor e com sua anuência. É o que Benevides chama de cidadania passiva, por ser “parcial, desequilibrada e excludente” (BENEVIDES, 1994, p. 8)

Vale ressaltar a menção a Escola sem Partido⁸ entendido pelos alunos como espaço existente para denunciar casos de “doutrinação ideológica” por parte de professores, de acordo com dois dos alunos entrevistados. *(Alunos 2 e 14)*. Ao ser questionado sobre o significado de “doutrinação ideológica” os alunos pouco sabem dizer a respeito, e entendem que o Projeto de Lei, ainda arquivado na Câmara dos Deputados, já foi aprovado. O Projeto é bastante polêmico e tem como proposta incluir na Lei de Diretrizes de Bases da Educação – LDB o que os professores chamam de “Lei da Mordaça”, uma vez que o professor é tratado como sequestrador intelectual e os alunos aparecem como se fossem folhas em branco, sem autonomia. É o que denominam no site de ‘síndrome de Estocolmo’. Essa forma de pensar resulta em algumas situações conflituosas entre professores e alunos sobretudo quando é mencionado alguns autores que estão na grade curricular e são interpretados como “doutrinação ideológica” pelos alunos.

Concluimos a entrevista com a pergunta sobre o sentido da denúncia e quais situações lhe levariam a optar por ela. Embora as respostas anteriores nos dê pistas do sentido atribuído pelos alunos, optamos em explicitar suas respostas. No entanto, assim como na análise dos professores, optamos em descrever as mais representativas que contemplem todas as outras e divididas por blocos de afinidades:

Reclamar de alguma coisa que esteja errada, como de bullying. **(Aluna 1)**
 O ato de denunciar, encaixa-se em repetições de atos que não aprovamos. Situações de assédio sexual, racismo, entre outros... **(Aluna 2)**
 Em algum caso de opressão ou discriminação por parte da escola. **(Aluno 4)**
 A denúncia ajuda com que pessoas parem de sofrer bullying ou agressões. **(Aluna 5)**
 Para mim, a denúncia tem que ser feita para não deixar virar algo pior, casos como o próprio bullying, Xingamentos, preconceito e etc. **(Aluno 9)**

⁸ Nesse caso os alunos estão se referindo ao movimento “Escola sem Partido”, um grupo que diz representar pais e professores, incentivando os estudantes, no site oficial (<https://www.programaescolasempartido.org/>), a darem depoimentos de situações onde, supostamente, “tiveram ou ainda têm de aturar a militância político-partidária ou ideológica de seus professores”.

Como já dissemos, o bullying parece ser a forma mais evidente de violência na escola. Mas o fato de ser percebido pode estar relacionado as campanhas utilizadas pelas mídias televisivas e sociais com o objetivo de dar visibilidade a essa problemática que é motivo de grande sofrimento impostos aos sujeitos dentro do universo escolar. Infelizmente outras formas de violências não têm o mesmo espaço de discussão e alcance de conscientização como o assédio sexual e moral:

A denúncia deve ser feita para evitar que delitos ocorram e punir aqueles que os cometem. Eu optaria por ela em situações que violam a lei ou a moral. **(Aluno 13)**

Denunciar alguém seria um método irrevogável de que o dito-cujo não haja novamente, na maior parte das vezes para que não machuque os terceiros. **(Aluno 14)**

A denúncia serve para dar voz a uma ou mais pessoas que passam por situações desagradáveis. Como por exemplo situações de assédio moral ou sexual dentro de uma instituição de ensino ou trabalho. **(Aluno 16)**

Evolução no geral, se um hábito errado se torna comum ele deixa de ser errado moralmente e se torna parte da cultura, como se mesmo que fosse mal fosse "normal". O sentido da denúncia é evitar que se torne normal. Denunciaria tudo aquilo que vai contra os direitos humanos, maus tratos, ameaças, etc... **(Aluno 6)**

A denúncia para mim tem o sentido de levar às autoridades situações conflituosas e ilegais que acontecem no meio social em que convivemos. Situações de agressão verbal e física me levariam a optar pela denúncia por exemplo. **(Aluno 8)**

O sentido é evitar que pessoas passe pelo que eu passei. **(Aluna 17)**

Resolver alguma situação que esteja errada. **(Aluna 18)**

As respostas direcionam o sentido da denúncia para a função da ouvidoria, no sentido de dar visibilidade e corrigir erros na gestão escolar no que se refere a administração, sobretudo, de conflitos. A Ouvidoria é, como vimos, uma das alternativas para coibir a ocorrência e recorrência das violências citadas e sofridas no ambiente intramuros da instituição educacional. Nesse sentido, é o canal possível para dar voz e expor os problemas na política pública aos responsáveis por sua elaboração e execução.

Dando sequência a investigação, daremos “voz” a um grupo de sujeitos que são de suma importância para o sucesso da política educacional, mas que, normalmente, só se

envolvem de forma esporádica e, na maioria das vezes, quando convocados: **os pais ou responsáveis pelos alunos.**

5.6 FALA DOS PAIS OU RESPONSÁVEIS

Tivemos acesso a 08 pais/responsáveis dos 30 alunos entrevistados anteriormente. Vale mencionar que tentamos entrevistar outras pessoas, mas não foi possível. Apesar de numericamente reduzidos, consideramos um sucesso devido a dificuldade de contato com essas pessoas que ou trabalham o dia todo, ou estão envolvidas em sua rotina de desafios e normalmente têm grandes dificuldades de comparecer à escola. Dessa forma contamos com a ajuda dos próprios filhos para intermediarem o contato.

5.7 ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS PAIS OU RESPONSÁVEIS

Iniciamos perguntando aos pais se tomaram conhecimento sobre a vivência de situações pelos seus filhos e/ou filhas dentro da escola que os fez pensar em denunciar.

O grupo consiste em 2 pais, 5 mães e 1 avó. Desse universo 5 responderam de forma afirmativa a questão, mas nenhuma formalizou a denúncia. A resposta está no gráfico 15 para melhor visualização:

Gráfico 15 - Vivências de situações pelos filhos passíveis de denúncia



Fonte: A autora

Foi solicitado aos pais que responderam de forma afirmativa que descrevessem a situação que julgaram se enquadrar em denúncia:

Sim. Foi um certo aluno que fazia bullying com minha filha, por isso passou para o turno da manhã. Não teve denúncia ela trocou o turno (**mãe da Aluna 1**)

Sim, em outra escola o vigilante do colégio chamava as meninas para sentar no colo dele. Não denunciei, pela péssima mania de "deixar pra lá" (**Pai da Aluna 2**)

Sim, fui conversar com a coordenadora da escola se ela aceitava crianças com autismo, a mesma disse que sim, mas um dia ela fez um comentário, indicando que aquela escola não era para ele, não voltei na escola, porque ela deu a entender que a criança não era bem-vinda. Não denunciei, pois achei constrangedor (**Mãe do Aluno 6**)

Minha filha vivenciou um acontecido: uns bandidos invadiram a escola e atiraram no porteiro. Não denunciei, porque a escola apresentou melhorias para a segurança. (**Mãe da Aluna 10**)

Sim. Quando meu filho, nervoso, me relatou a situação do tiro no segurança da escola. Não denunciei. Porque vi a escola se manifestar tomando as providências cabíveis. (**Pai do Aluna 16**)

As duas últimas situações se referem a um episódio ocorrido na escola na última semana do mês de junho do corrente ano durante um evento científico na escola. Dois homens, vestidos com a farda da escola, renderam o vigilante para tomar a arma e em seguida deram um disparo no mesmo. Devido ao evento os alunos estavam dispersos no pátio e alguns bem próximo do vigilante testemunhando toda a situação. Felizmente o vigilante não morreu, mas ficou paraplégico devido a trajetória da bala. Além da violência, o vigilante é uma pessoa muito querida na escola, o que causou grande comoção no dia do ocorrido. Como medida, o evento foi suspenso e as férias antecipadas para que algumas medidas de segurança fossem tomadas.

Quanto aos outros relatos percebe-se que são notórios casos de violações de direitos, sendo um deles caso de abuso sexual e mesmo assim não foram capazes de mobilizar os pais para a formalização de uma denúncia.

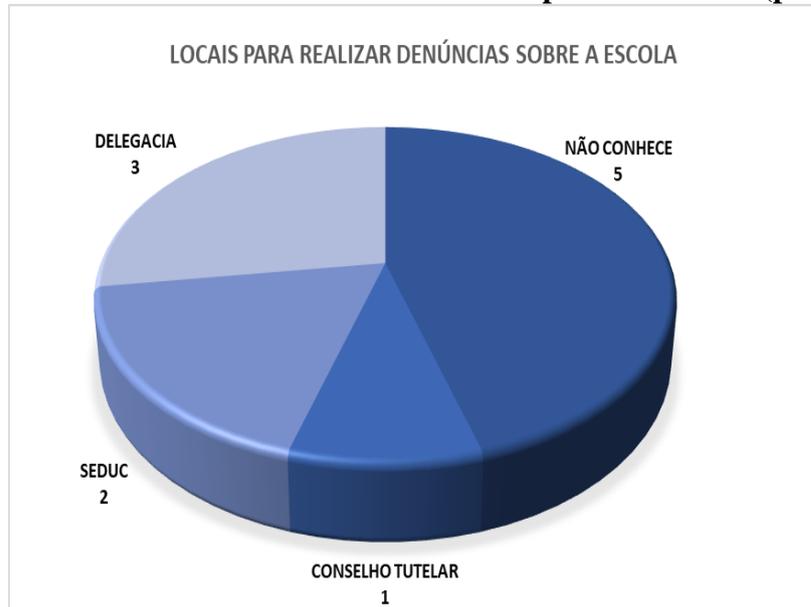
No relato referente a *mãe da aluna 1* ela até foi na escola para denunciar a situação, no entanto, o descaso do Núcleo Gestor com a situação a deixou bastante desacreditada na escola:

Quando eu falei na escola sobre o que estava acontecendo só trocaram o turno. Na escola seria o último lugar porque tudo acontece e ninguém vê. (**mãe da Aluna 1**)

Em uma das entrevistas a ouvidora mencionou que durante as eleições “o gestor será todo ouvidos, vai ter 10 ouvidos e só 1 boca pra falar, mas vai ouvir muito. Mas na hora que se elege, ele se encastela”. Acredito que essa leitura seja bem apropriada para a escola em questão onde o Núcleo Gestor nunca está disponível para ouvir os sujeitos que fazem parte da comunidade escolar, por isso a negligência e a falta de confiança no trabalho da escola.

Quanto ao conhecimento dos locais, além da escola, para se fazer denúncias e reclamações sobre situações de violação de direitos vivenciadas dentro da escola, os pais apresentaram o seguinte panorama gráfico:

Gráfico 16 - Conhecimento sobre locais para denunciar (pais)



Fonte: A autora

Assim como os alunos a delegacia é mencionada como o primeiro local quando se refere as denúncias e reclamações. No entanto, chama atenção a quantidade de pais que afirmam não conhecer outro local além da escola, o que os deixa em uma situação de vulnerabilidade, uma vez que se tornam “reféns” de um único equipamento.

Concluimos questionando sobre o sentido que atribuem a denúncia e, com exceção da *Mãe da Aluna 1*, embora tenha sido a única quem de fato se mobilizou com a formalização da reclamação na escola, todas as outras respostas levam para a necessidade de publicização do fato para que não volte a ocorrer.

Denúncia não seria a solução eu prefiro o silêncio (**Mãe da Aluna 1**)
Denunciar é pontuar as ações realmente erradas. Casos de abuso, homicídio.
(**Pai da Aluna 2**)

Para que atos de discriminação não venham a acontecer novamente. Agressão e coisas desse tipo. **(Mãe do Aluno 6)**

Não deixar quieto, tem que contar para não continuar. **(Mãe do Aluno 9)**

Fazer com que outras pessoas conheçam o fato ocorrido pra encorajar alguém que também tenha passado por aquela situação, também denunciar. Situações de abuso sexual, violência física, assédio moral. **(Mãe do aluno 16)**

A denúncia tem o sentido de findar com situações errantes vivenciados no dia a dia. Situações como assédios e ameaças me fariam optar pela denúncia por exemplo e também todas as situações que desmoralizam a imagem do aluno ou funcionários. **(Pai do Aluno 8)**

A partir das respostas percebe-se que os pais compreendem o sentido da denúncia como forma de evitar situações onde as violações de direitos aconteçam ou se repitam. No entanto, a ciência da importância da denúncia não parece ser o suficiente para mobilizá-los. Talvez a falta de conhecimento de formas onde possam exercer a participação social os deixe à deriva.

A gestão democrática que consta nos documentos oficiais como Constituição de 1988, a LDB 9394/96 trazem como parâmetro a autonomia e a participação dos sujeitos envolvidos. Como bem coloca Lück:

O conceito de gestão está associado à mobilização de talentos e esforços coletivamente organizados, à ação construtiva conjunta de seus componentes, pelo trabalho associado, mediante reciprocidade que cria um “todo” orientado por uma vontade coletiva. (LUCK, 2009, p.17)

A descrença no Núcleo Gestor, e conseqüentemente na escola, é o que mais imobiliza, afastando os pais da participação e de se apropriarem da escola enquanto sujeitos necessários para realizar o acompanhamento do impacto das práticas pedagógicas junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores.

A falta de relação entre os atores dentro do universo escolar através de suas interações na ação construtiva conjunta de seus componentes, pelo trabalho associado, mediante reciprocidade gera dissabores e desconfiança na escola e na política pública.

O desconhecimento das instâncias de participação efetiva também descredencia a possibilidade de acreditar em mudanças na administração pública ficando a política educacional esvaziada da intervenção dos sujeitos que de fato a utilizam ou por desconhecimento ou por temor uma vez que só “compartilham dos conflitos através do sofrimento e não da interação e participação. Para Milani (2008):

Participação em quê? Para quê? Como? Além disso, quem participa? Quem são os cidadãos e as organizações autorizados a participar? E em que espaços de decisão ou

canais de participação podem participar? De fato, são inúmeros os questionamentos necessários para se fazer uma análise empírica das políticas públicas à luz do princípio participativo. (MILANI, 2008, p.559)

Milani explica que participação na gestão pública inclui alguns sinônimos como participação social, cidadã, popular, democrática, solidária, de forma que diferentes atores sociais possam se informar, opinar, elaborar, implementar, avaliar e influenciar a tomada de decisão (2008, p.558). No entanto, o cenário da participação social desenhado a partir dos discursos nos leva a uma série de questões: de que tipo de participação se trata?

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreendido pelos sujeitos a necessidade e a importância de denunciar violações de direitos inicia-se, a partir daí, um grande dilema: qual o mecanismo disponível para levar adiante a intenção? Secchi (2017), estabelece dois conceitos fundamentais para entender o campo da política pública: o problema público e a política pública. O primeiro trata do fim ou da intenção de resolução. O segundo trata do meio ou para levar a cabo tal intenção. Ele assim explica:

O problema público é usualmente definido como a distância entre o *status quo* e uma situação ideal possível para a realidade pública. O problema público é um conceito intersubjetivo, ou seja, ele só existe se incomoda uma quantidade ou qualidade considerável de atores. Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Política pública é um conceito abstrato que se materializa com instrumentos concretos como, por exemplo, leis, programas, campanhas, obras, prestação de serviço, subsídios, impostos e taxas, decisões judiciais, entre muitos outros. O problema público está para a doença, assim como a política pública está para o tratamento. Metaforicamente, a doença (problema público) precisa ser diagnosticada, para então ser dada uma prescrição médica do tratamento (política pública), que pode ser um remédio, uma dieta, exercícios físicos, cirurgia, tratamento psicológico, entre outros (instrumento de política pública). (SECCHI, 2017, p. 5).

Utilizando a mesma metáfora podemos dizer que temos um diagnóstico de doença (problema público), dentro da política educacional e que necessita de um tratamento. A doença em questão é o desconhecimento parcial ou total das formas de participação dessa política pública tendo como consequência a usurpação do direito do cidadão de se manifestar para denunciar, reclamar, sugerir, solicitar, criticar os serviços públicos que lhes são destinados.

Nesse caso o tratamento já existe: a Ouvidoria da Secretaria da Educação, mas parece não alcançar a todos os “doentes” que dele necessitam. De nada adianta existir se não tem uma realidade concretizada para todos os cidadãos que até poderiam decidir em não usufruir dos seus serviços, desde que o direito de optar fosse, pelo menos, garantido. Portanto, precisamos quebrar os muros que cercam essa relação entre o problema (o desconhecimento) e o tratamento (a Ouvidoria).

Espera-se que este estudo de caso possa contribuir através dos resultados apresentados o aperfeiçoamento da política educacional através da atuação da Ouvidoria ampliando a participação desse instrumento de gestão e participação a todos os cidadãos que dela se beneficiem, além do aperfeiçoamento do tratamento e resposta das manifestações recebidas. Esse seria o primeiro passo para garantia do direito constitucional à participação

social. Outras questões apontadas ao longo da pesquisa como a parcialidade do serviço talvez fosse resolvido com o exercício dessa cidadania não tutelada e, portanto, ativa.

Através do recebimento, tratamento e respostas às manifestações advindas dos cidadãos em forma de denúncias, reclamações, elogios, críticas, solicitação de serviços e sugestões, a Ouvidoria da Secretaria da Educação se configura como um importante canal de participação e controle social. De fato, justamente nesses aspectos reside a relevância da ouvidoria, contudo, para que tal importância seja concreta e sensível àqueles que necessitam de seus serviços, efetiva ou potencialmente, é preciso que, na prática, ela esteja, de fato, alcançando as finalidades descritas.

Considerando as respostas dos professores, alunos e pais, a partir das entrevistas realizadas, documentos consultados e observações feitas, além das informações prestadas pelas servidoras da Ouvidoria e pela própria Ouvidora detectamos aspectos deficitários na prestação do serviço oferecido por essa setorial. De início, destacamos sobre o conhecimento a respeito como um aspecto deficitário pela maioria dos respondentes. Nesse sentido, compreendemos a divulgação como insuficiente pela maioria dos entrevistados, que possuem apenas uma ideia superficial do que seria a Ouvidoria.

Do universo pesquisado, somente três professores conheciam de fato a ouvidoria e desses apenas dois conheciam antes de tê-la utilizado, entretanto a maior parte dos entrevistados, sobretudo alunos e pais, não sabiam da existência ou, mesmo sabendo, desconheciam sua função. Nesse aspecto, infere-se que há pouca divulgação da Ouvidoria, tanto por ela própria, quanto pela Controladoria Geral do Estado – CGE responsável pelo coordenação e acompanhamento das 64 setoriais.

A comunidade escolar pesquisada, de modo geral, possui escasso conhecimento sobre a Ouvidoria e as questões acerca de sua existência, função, circunstâncias nas quais se pode utilizar tornando-se ainda um serviço obscuro para a maioria das pessoas. Com o desconhecimento agrega-se a falta de confiança e o descrédito nos serviços prestados explicitados nas falas dos docentes que a julgam morosa e parcial em suas respostas ao cidadão.

O mapeamento dos sentidos das denúncias realizado através desse estudo de caso na Ouvidoria da Secretaria Educação também deixou em evidência as denúncias manifestadas, formalizadas através dos vários meios de entrada que a CGE disponibiliza e as não manifestadas, sufocadas pela ignorância ou pelo temor que imobiliza e silencia através de violações de direitos ocorridas entre os muros da escola, entendida nesse estudo como o local de afetos e conflitos. A denúncia no sentido atribuído pelos sujeitos que fazem parte do

universo escolar tem relação com formas de expor conflitos, dificuldades e inoperâncias dentro da instituição com o intuito de dar visibilidade para que providências sejam tomadas e os direitos de cobrança e esclarecimentos sejam garantidos, assim como a segurança e o sigilo de quem se manifesta.

Nessa perspectiva o sentido de denunciar tem o objetivo de alertar ao órgão da administração pública sobre repetidas posturas que violam os direitos das pessoas a fim de melhorar a atuação de funcionários e a oferta do serviço público na busca de melhorias e apoio para quem sofre e está do lado mais “fraco” na hierarquia social. Portanto, a denúncia tem o sentido de propor uma reflexão aos denunciados para que as situações entendidas como intoleráveis e que ultrapassem o limite do aceitável, como assédio moral e sexual, bullying, entre outros., não possam comprometer a saúde das pessoas receptoras da violência e que estas práticas não se repitam, responsabilizando, inclusive judicialmente, casos que por ventura necessitem serem levados à outras instâncias além do controle social.

Entendemos também, que o exercício da participação social dos outros sujeitos dentro da escola ajudaria para que gestores aprendessem a receber as críticas oriundas das manifestações como um “grito que ficou preso na garganta” de quem está insatisfeito, mas não teve a oportunidade de dizer e longe de querer “criar desarmonia” tem a intenção de melhorar as relações e os serviços pedagógicos oferecidos em seu ambiente escolar, podendo ser tanto um professor, aluno, pais ou funcionários.

REFERÊNCIAS

- ABDALA, M. de F. B. **Formação e desenvolvimento profissional do professor: o aprender da profissão**. São Paulo: EdUSP, 2000.
- ABRAMOVAY, M. **Escola e violência**. 2. ed. Brasília: Unesco, 2003.
- ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, v.6, n.3, p. 67-86, 2007. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/267393093>>. Acesso em: 18 nov. 2018.
- ARENDT, H. **Sobre a violência**. Rio de Janeiro. Relumê Dumará, 1994.
- _____. **A Condição Humana**. 10.ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.
- BATISTA, P. N. O Consenso de Washington – a visão neoliberal dos problemas latinoamericanos. **Caderno Dívida Externa**, v.4,n.6, p.11-16, set.1994.
- BENEVIDES, M.V.M. Cidadania e democracia. **Lua Nova**, São Paulo, v.12, n.33, p. 5-16, 1994.
- BOURDIEU, P. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Perspectiva, 2007.
- _____. **Escritos de Educação**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- _____. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.
- BOURDIEU, P; PASSERON, Jean-Claude. **A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, Casa Civil, 2013. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- _____. Lei nº 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 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. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 18 nov.2011. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- CAETANO, M. R. Relações entre o público e o privado: influências do setor privado na gestão da educação pública. E agora? **O Público e O Privado**, Fortaleza, v.15, n.30, p. 209 - 226, jul/dez 2017. Disponível em: <[http://www.seer.uece.br/?journal=opublicoeoprivado&page=article&op=view&path\[\]=1268](http://www.seer.uece.br/?journal=opublicoeoprivado&page=article&op=view&path[]=1268)>. Acesso em: 01 jun. 2018.

CANDIDO, A. A estrutura da escola. In: PEREIRA, L; FORACCHI, M. M. **Educação e sociedade: leituras de sociologia da educação**. 2. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1964.

CAMARA, R. A.; MACIEL, R. H.; GONCALVES, R. C. Prevenção e combate ao assédio moral entre servidores públicos do estado do Ceará. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 243-255, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.observatoriodocuidado.org/handle/handle/431>>. Acesso em: 02 fev. 2018.

CAMPOS, A; et.al . Por um Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas: possibilidades e obstáculos. *Relatório de Pesquisa*, v.7, n.2, p.10-87, 2012.

CASTRO, M. **Relações de poder na escola pública de ensino fundamental: uma radiografia à luz de Weber e Bourdieu**. 1994. 156f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

CARDOSO, A. S. R; ALCANTARA, E. L. C; LIMA NETO, F. C. Ouvidoria Pública e Governança Democrática. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v.4, n.8, p. 27-38, 2012.

CEARÁ. Lei nº 10.884 de 02.02.1984. Estabelece o Estatuto Oficial do Magistério do Estado do Ceará. Fortaleza/CE, 2008. Revisado e atualizado. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 02 fev. 1984. Disponível em: <http://etico.iiep.unesco.org/sites/default/files/brasil_ceara.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2019

_____. Lei nº 12.686, de 14 de maio de 1997. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 14 maio 1997. Disponível em: <<http://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis97/12686.htm>>. Acesso em: 15 out. 2018.

_____. Lei nº 12.733, de 30 de setembro de 1997. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 30 set. 1997. Disponível em: <<https://belt.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/>>. Acesso em: 15 out. 2018.

_____. Lei nº 13.093 de 08 de janeiro de 2001. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 9 jan. 2001. Série 2 Ano IV nº 006.

_____. Lei nº 13.875 de 07 de fevereiro de 2007 . **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 7 fev. 2007. Série 2 Ano X nº 027.

_____. Lei nº 13.875, de 07.02.07. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 07 fev. 2007. Disponível em: <<https://belt.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/>>. Acesso em: 17. jan. 2019.

_____. Lei nº 14.306 de 02 de março de 2009. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 02 mar. 2009. Série 3 Ano I nº 042 Fortaleza 05 de março de 2009.

_____. Lei nº 15.036, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre o assédio moral no âmbito da administração pública estadual e seu enfrentamento, visando a sua prevenção, repreensão e promoção da dignidade do agente público no ambiente de trabalho, e dá outras

providências. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, CE, 25 nov. 2011. Disponível em: <<https://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/>>. Acesso em: 30 maio 2018.

_____. Decreto nº. 30.474 de 29 de março de 2011. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, 30 mar. 2011. Série 3 Ano III nº 061.

_____. **Mensagem à Assembléia Legislativa 2008**. Governador Cid Gomes (2007-2010). Fortaleza: SEPLAG, 2008. Disponível em: <<https://www.seplag.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/14/2011/05/MensagemAL-2008.pdf>>. Acesso em: 01 fev. 2019.

_____. Secretaria de Planejamento e Gestão. **Manual de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública**. Fortaleza: SEPLAG, 2010. Disponível em: <<http://www.gestaodoservidor.ce.gov.br/servidor/images/stories/manuais/bt7.pdf>>. Acesso em: 02 fev 2018.

_____. Lei Complementar nº 173, de 03 de agosto de 2017. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, CE, 3 ago. 2017. Disponível em: <https://apeoc.org.br/wp-content/uploads/2016/11/lei-complementar-n-173_2017-contratacao-temporarios.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2019.

_____. Secretaria Estadual de Educação. **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**. Fortaleza: SEDUC, 2018. Disponível em: <<http://www.seduc.ce.gov.br>>. Acesso em: 19 jun.2018.

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012**. Fortaleza: CGE, 2017. Disponível em: <<https://www.egp.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/8/2018/02/RELAT%C3%93RIO-SIC-2017.pdf>>. Acesso em: 01 fev. 2018.

_____. **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012**. Fortaleza: CGE, 2017. Disponível em: <<https://www.egp.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/8/2018/02/RELAT%C3%93RIO-SIC-2017.pdf>>. Acesso em: 01 fev.2018.

_____. **Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2015**. Fortaleza: CGE, 2015. Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-de-ouvidoria?locale=pt-BR&__=__>. Acesso em: 01 fev. 2018.

_____. **Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2016**. Fortaleza: CGE, 2016. Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-de-ouvidoria?locale=pt-BR&__=__>. Acesso em: 01 fev. 2018.

_____. **Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2017**. Fortaleza: CGE, 2017. Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-de-ouvidoria?locale=pt-BR&__=__>. Acesso em: 01 fev. 2018.

CHAUÍ, M. **Sobre a Violência**. Belo Horizonte: Autêntica, 2018.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

DARDOT, P; LAVAL, C. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DE MARIO, C. G. **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. [S.l]: Paco, 2011.

DUBET, F. **La experiencia sociológica**. Barcelona: Gedisa, 2011.

FERREIRA, D. M. M. **Estudos críticos da linguagem**. Curitiba: Appris, 2017.

FREIRE, P. A. **Assédio moral, reestruturação produtiva e síndrome de burnout em docentes**. [S.l:s.n], 2010. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0509.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

FREITAS, L. C. Os reformadores empresariais da educação: da desmoralização do magistério à destruição do sistema público de educação . **Educ. Soc.**, v.33, n.119, p. 379-404, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/24549/1/S0101-73302012000200004.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2018.

_____. **Crítica da organização do trabalho pedagógico e da didática**. Campinas: Papirus, 1995.

FISCHER, R.M.B. Foucault e a análise do discurso em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v.55, n. 114, p. 197-223, nov. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n114/a09n114.pdf>>. Acesso em: 10 jun.2018.

FOUCAULT, M. **História da Sexualidade: a vontade de saber**. Rio de Janeiro: Graal, 1988.

_____. **A Arqueologia do saber**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

GUEDES, M. N. Assédio moral e responsabilidade das organizações com os direitos fundamentais dos trabalhadores. **Revista da Amatra II. a. IV**, v.6, n.10, p.44-48, 2003.

HIRIGOYEN, M-F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 3.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

IASBECK, L. C. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, São Paulo, v. 7, n. 12, p.22-28, 2010.

LOPES, G. A; BALDINO, J. M. Um estudo sobre a Banalidade do Mal: para pensar a educação. **Revista Educativa-Revista de Educação**, v.21, n.1, p.92-106, 2019.

LÜCK, H. **Dimensões da gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Positivo, 2009.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, A.R.A.; NOGUEIRA, C. **Gestão pública por resultados**: a experiência do Estado do Ceará comparada ao modelo canadense. Fortaleza: IPECE, 2009. Disponível em: <<https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2014/02/TD36.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2018.

MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e européias. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 551–579, 2008.

PAULA, A. P. P. **Por uma nova gestão pública**: limites e potencialidades da experiência comprovada. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

PARO, V. **Gestão democrática da escola pública**. São Paulo: Ática, 2002.

PIOVESAN, F. Direitos humanos: desafios e perspectivas contemporâneas. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, Porto Alegre, v.75, n.1, p.107-113, jan./mar. 2009. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/6558>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

SAADI TOSI, L. J. A banalização da violência e o pensamento de Hannah Arendt: um debate ou um combate? **Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP**, Marília, v.5, n. 19, p. 131-159, maio 2017.

SECCHI, L. **Análise de Políticas Públicas**: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

SENNETT, R. **A Cultura do Novo Capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

YIN. R. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro De Entrevista Aplicada Aos Técnicos Da Ouvidoria Da Secretaria Da Educação

ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS TÉCNICOS DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

1. Função atual:
2. Tempo de exercício na função: _____ Ano (s)
3. Ano de ingresso na rede estadual:
4. Para você, qual a função de fato da Ouvidoria da Secretaria da Educação hoje? E qual a importância da ouvidoria para a política educacional do Estado do Ceará?
5. Você considera que essa compreensão é compartilhada pelos demais setores da secretaria, inclusive na escola? Em caso negativo, que tipo de divergência identifica e que prejuízo pode trazer à prática da Ouvidoria?
6. Pode apontar exemplos de melhorias que tenham sido introduzidas nos serviços da Secretaria da Educação a partir de sugestões resultantes do processo de Ouvidoria?

Sobre o Cidadão:

7. Em que circunstâncias o cidadão deve se dirigir à ouvidoria?
8. Normalmente, em que circunstâncias as pessoas procuram a ouvidoria?
9. Para você, qual o sentido de uma denúncia e quais circunstâncias lhe levariam a optar por ela?
10. Normalmente, qual o sentido de denunciar para as pessoas que acessam a ouvidoria?
11. No universo escolar, quem mais denuncia: professores, alunos, funcionários, núcleo gestor, pais ou comunidade do entorno?
12. Como avalia a eficácia dos canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria. Você teria sugestões a fazer para a eficácia desses canais?
13. Você conhece as ações para divulgação dos serviços de ouvidoria? Em caso positivo, considera-as adequadas para estimular o acesso à ouvidoria, sobretudo nas escolas? Justifique sua resposta. Em caso negativo, você teria sugestões a fazer para melhorar a eficácia dessa divulgação?

APÊNDICE B - Roteiro De Entrevista Aplicada Aos Professores

ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS PROFESSORES

01. Tempo de exercício na função: _____ Ano (s)
02. Faixa etária: 20 a 30 anos ()
30 a 40 anos ()
40 a 50 anos ()
03. Você conhece o serviço da Ouvidoria da Secretaria da Educação?
04. Na sua opinião, qual a função da Ouvidoria?
05. Você conhece os canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria? Quais?
06. Você já precisou recorrer aos serviços da Ouvidoria? Quais canais de atendimento você utilizou? (Em caso negativo vá para a questão 11)
07. Por que você precisou recorrer à Ouvidoria? Antes desse momento, já a conhecia? Como?
08. Quais foram as facilidades e obstáculos encontrados ao acessar o serviço?
09. Você obteve resposta à sua demanda pela Ouvidoria? Em quanto tempo?
10. Em sua opinião, a Ouvidoria atuou no sentido de buscar solucionar ou minorar o seu problema? Descreva de que forma fez isso.
11. Como avalia a eficácia dos canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria. Você teria sugestões a fazer para a eficácia desses canais?
12. Para você, qual o sentido de uma denúncia e quais circunstâncias lhe levariam a optar por ela?

APÊNDICE C - Roteiro De Entrevista Aplicada Aos Alunos

ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS ALUNOS

1. Qual a sua idade e a série que está cursando?
2. Em algum momento de sua vida de estudante você presenciou ou vivenciou alguma situação dentro da escola que lhe fez pensar em denunciar? Descreva a situação.
3. Você fez a denúncia?
 Sim. A quem fez a denúncia e que atitude foi tomada para resolver a situação?

 Não. Por que decidiu não fazer a denúncia?
4. Para você, qual o sentido da denúncia e quais situações lhe levariam a optar por ela?
5. Além da direção da escola, você conhece outro local para se fazer denúncias e reclamações sobre situações de violação de direitos vivenciadas dentro da escola? Quais?

APÊNDICE D - Roteiro De Entrevista Aplicada Aos Pais Ou Responsáveis

ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS PAIS OU RESPONSÁVEIS

1. Seu filho e/ou filha, ou mesmo você, já tomou conhecimento ou vivenciou alguma situação dentro da escola que lhe fez pensar em denunciar? Descreva a situação.
2. Você de fato fez a denúncia que relatou na questão 1?
() Sim. A quem fez a denúncia e que atitude foi tomada para resolver a situação?

() Não. Por que decidiu não fazer a denúncia?
3. Para você, qual o sentido da denúncia e quais situações lhe levariam a optar por ela?
4. Além da direção da escola, você conhece outro local para se fazer denúncias e reclamações sobre situações de violação de direitos vivenciadas dentro da escola?
Quais?
5. Já precisou acionar esses outros locais para denunciar, reclamar, sugerir, solicitar informações ou elogiar situações referentes a escola? (O Heráclito de Castro e Silva ou outra escola)
6. Você obteve resposta à sua manifestação? Em quanto tempo? Ficou satisfeito com a resposta?