



Orientação

*Por ele e para ele!*  
*Dedico este trabalho ao meu filho **Henrique**.*



## AGRADECIMENTOS

À Deus, por sempre guiar meus passos.

Aos meus pais, Adelmo e Salete, pelo constante apoio e incentivo para o alcance dos meus sonhos.

Ao meu filho Henrique, que, mesmo sem entender meus momentos de ausência, sempre foi o meu principal estímulo para a dedicação e conclusão desta etapa.

Ao meu companheiro de vida, Daniel, pelo incentivo.

À minha irmã Ariane, pela presença e pelo exemplo.

Aos meus sogros, Roberto e Sônia, pelo apoio, em especial, nos momentos de ausência.

Às minhas amigas Mariglei, Roberta e Taisa, pela presença.

Às colegas e amigas Cristina, Solange e Viviane que, generosamente, contribuíram com o desenvolvimento deste trabalho.

À Professora Dra Andrea Silva, pelos conhecimentos compartilhados e pelas valiosas contribuições.

Ao Professor Dr Fernando Cardoso, por iniciar comigo este trabalho e ao Professor Dr António Guedes, por contribuir com a conclusão.

Aos colegas do mestrado, em especial, a Andréia, Denise, Denize e Gilliard, pelos momentos compartilhados.

Aos colegas da Diretoria de Gestão de Pessoas, pelo apoio.

Ao Instituto Federal Farroupilha e ao Instituto Politécnico do Porto, pela oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional.



## RESUMO

Com a redemocratização do Brasil, emergiram uma série de leis para garantir o acesso dos cidadãos às informações públicas, de modo a solidificar a cidadania e a transparência da gestão pública. A presente pesquisa procura compreender o contributo dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para a transparência institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar). Além do objetivo geral, a pesquisa se desdobrou em três objetivos específicos: conhecer a opinião dos servidores acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pelo SIC e do contributo para a transparência institucional; compreender o valor que a gestão atribui a Ouvidoria e ao SIC, enquanto canais de comunicação para a transparência institucional, e a forma como utiliza esses recursos; e identificar o contributo das demandas recebidas por meio da Ouvidoria e SIC como subsídios para ações da gestão do IFFar. Para atingir os objetivos propostos, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo com a utilização de métodos mistos, com predomínio da metodologia qualitativa, de acordo com Creswell (2007). A coleta dos dados deu-se pela pesquisa documental; inquérito por questionário, aplicado aos servidores do IFFar; e inquérito por entrevistas, aplicadas aos gestores. Os principais resultados da pesquisa apontam potencialidades e fragilidades dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC, do IFFar. Revelam o prezo da instituição por uma cultura de acesso às informações públicas, reconhecendo e valorizando os dois canais de comunicação pública como ferramentas de gestão e como instrumentos para a consolidação da transparência institucional.

**PALAVRAS-CHAVES:** Transparência, Comunicação Pública, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão.



## **ABSTRACT**

With the redemocratization of Brazil, a series of laws have emerged to guarantee citizens' access to public the information, in order to solidify the citizenship and the transparency of public management. The present research search for understand the contribution of public the communication channels, Ombudsman and Citizen Information Service (SIC), to the institutional transparency of the Federal Institute of Education, Science and Technology Farroupilha (IFFar). Besides the general objective, the research was divided into three specific objectives: to know the opinion of the employees about the work developed by the Ombudsman and the SIC and the contribution to institutional transparency; understand the value that management attributes to the Ombudsman's Office and to the SIC, as communication channels for institutional transparency, and the way in which it uses these resources; and identify the contribution of the demands received through the Ombudsman and SIC as subsidies for actions of the IFFar management. To reach the proposed objectives, we conducted a research of descriptive character using mixed methods, with a predominance of qualitative methodology, according to Creswell (2007). The data collect was realized through documentary research; inquiry by questionnaire, applied to the servers of IFFar; and inquiry by interviews, applied to the managers. The main results of the research appoints to the potentialities and weaknesses of the public communication channels, Ombudsman and SIC, of IFFar. They reveal the institution's value for a culture of access to public information, recognizing and valuing the two channels of public communication as management tools and as instruments for the consolidation of institutional transparency.

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



## ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS	xiii
LISTA DE FIGURAS	xv
LISTA DE GRÁFICOS	xvii
LISTA DE TABELAS	xix
LISTA DE QUADROS	xxi
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>1. CAPÍTULO I – REVISÃO DE LITERATURA</b>	<b>5</b>
1.1. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E CIDADANIA	5
1.1.1. Transparência Pública	5
1.1.2. Lei de Acesso à Informação	11
1.2. COMUNICAÇÃO PÚBLICA	18
1.2.1. Sobre a Comunicação Pública	18
1.2.2. Comunicação Pública em Instituições Públicas	24
1.2.2.1. Canais de Comunicação Pública	26
1.3. REDE DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (REDE EPT)	36
1.3.1. Breve histórico da Rede EPT	36
1.3.2. Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia	41
<b>2. CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO</b>	<b>45</b>
2.1. PROBLEMA E OBJETIVOS	45
2.1.1. Problema e sua justificção	45
2.1.2. Objetivos	47
2.2. METODOLOGIA	47

2.2.1. Pesquisa mista	47
2.2.2. Estudo de caso	50
2.3. LOCAL DE ESTUDO E PARTICIPANTES	51
2.3.1. Local de estudo	51
2.3.2. Participantes	56
2.4. RECOLHA DE DADOS	57
2.4.1. Pesquisa Documental	57
2.4.2. Inquérito por Questionário	58
2.4.3. Inquérito por Entrevista	59
2.5. TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS	60
2.6. CONFIABILIDADE E VALIDADE	62
<b>3. CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>65</b>
3.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO PESQUISADO	65
3.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA	69
3.2.1. Ouvidoria Pública	70
3.2.2. Serviço de Informação ao Cidadão	77
3.3. POTENCIALIDADES DOS CANAIS	82
3.3.1. Crescente demanda	82
3.3.2. Consolidação dos canais	83
3.3.3. Ferramenta de Gestão	84
3.3.4. Confiança nos canais	86
3.3.5. Transparência de gestão	87
3.4. FRAGILIDADES DOS CANAIS	88
3.4.1. Equipe	89
3.4.2. Transparência Ativa	89

3.4.3. Distinção dos canais	90
3.4.4. Divulgação do canais	92
3.4.5. Consolidação dos canais	93
3.4.6. Anonimato	93
3.5. TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL	94
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>99</b>
<b>5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>103</b>
<b>ANEXOS</b>	
1155	
Anexo 01 Autorização para realização da pesquisa no IFFar	115
Anexo 02 Parecer de Aprovação da Pesquisa pelo Comitê de Ética na Pesquisa do IFFar	116
<b>APÊNDICES</b>	<b>1199</b>
Apêndice A Questionário dirigido aos servidores do IFFar	119
Apêndice B Roteiro de Entrevista ao Gestor G1	122
Apêndice C Roteiro de Entrevista aos Gestores G2, G3, G4 e G5	123
Apêndice D Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	124



## LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica

CF – Constituição Federal

CGU – Controladoria-Geral da União

EPT – Educação Profissional e Tecnológica

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

IF - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia

IFFar – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha

IF Farroupilha - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha

LAI – Lei de Acesso à Informação

LDB – Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional

LRF – Lei da Responsabilidade Fiscal

OGU – Ouvidoria-Geral da União

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNED – Unidade Descentralizada de Ensino



## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Tela inicial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	31
Figura 02 – Tela inicial do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão	34
Figura 03 – Mapa da Rede EPT	40
Figura 04 – Ilustração da estratégia aninhada concomitante	49
Figura 05 – Localização geográfica das unidades do IFFar	52
Figura 06 – Organograma do IFFar	53
Figura 07 – Potencialidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC	82
Figura 08 – Fragilidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC	88



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Categoria funcional	66
Gráfico 02 – Idade do público pesquisado	66
Gráfico 03 – Tempo de atuação no IFFar	67
Gráfico 04 – Canais para registro de demanda da Ouvidoria	70
Gráfico 05 – Tempo de espera/retorno da demanda da Ouvidoria	71
Gráfico 06 – Linguagem adotada pela Ouvidoria	72
Gráfico 07 – Meios utilizados para acessar a Ouvidoria	73
Gráfico 08 – Acesso à Ouvidoria	74
Gráfico 09 – Quantitativo de acesso ao e-Ouv	74
Gráfico 10 – Avaliação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria	76
Gráfico 11 – Canais para registro da demanda do SIC	78
Gráfico 12 – Tempo de espera/retorno da demanda do SIC	78
Gráfico 13 – Linguagem adotada pelo SIC	79
Gráfico 14 – Meios utilizados para acessar o SIC	80
Gráfico 15 – Avaliação do trabalho desenvolvido pelo SIC	80
Gráfico 16 – Número de demandas da Ouvidoria e SIC por ano	83
Gráfico 17 – Quantitativo de manifestações da Ouvidoria por categoria	87
Gráfico 18 – Distinção entre Ouvidoria e SIC	91
Gráfico 19 – Transparência Institucional	96



## LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Unidade/Campus pertencente	67
Tabela 02 – Assuntos Ouvidoria anos 2016 e 2017	75
Tabela 03 – Assuntos SIC anos 2016 e 2017	81



## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Resumo dos conceitos de Comunicação Pública	21
Quadro 02 – Categorias de análises	61
Quadro 03 – Perfil dos Gestores	68



## INTRODUÇÃO

O processo de redemocratização do Brasil, iniciado na década de 1980, culminou com a promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, favorecendo a adoção de práticas institucionais transparentes, em especial, de órgãos públicos. Conforme dispõe o artigo 5º, inciso XXXIII:

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

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

A oferta de informação e a gestão transparente podem ser ampliadas pelos esforços da comunicação pública, que se distingue das outras formas de comunicar por ser voltada ao interesse público. Priorizar o público e assegurar informações relevantes e confiáveis poderá favorecer o diálogo entre instituições públicas e sociedade, de modo a promover mais participação cidadã e, conseqüentemente, fortalecer a democracia.

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

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

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

A presente pesquisa se insere no âmbito de abertura da administração pública, impulsionada pelo fortalecimento da democracia no país, na busca por transparência e participação cidadã. Mais concretamente, o estudo de caso se dá no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar), que contempla, no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)<sup>1</sup>, ferramentas de comunicação pública, como a Ouvidoria e o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), que são, atualmente, os principais canais de acesso do cidadão a Instituição.

Nesse contexto, a pesquisa apresenta a seguinte questão de partida: Como os canais de comunicação entre cidadãos e a instituição, em especial, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão, contribuem para a transparência institucional? Para responder a essa pergunta, o presente trabalho tem por objetivo compreender o contributo dos canais de comunicação, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, para a transparência institucional do IFFar.

---

<sup>1</sup> O PDI é um documento exigido pelo Ministério da Educação que descreve o planejamento estratégico da instituição para um determinado período, incluindo itens como filosofia de trabalho; missão, visão, valores e prioridades; diretrizes pedagógicas e estrutura organizacional. O documento também estabelece objetivos, metas e prioridades institucionais, orientando as ações que o IFFar vai desenvolver durante o período de vigência do PDI.

A dissertação está dividida em três capítulos e considerações finais. O primeiro capítulo consiste na revisão da literatura, que é composta por três temáticas centrais, onde são revisitados materiais bibliográficos e estudos com destaque para as discussões sobre Transparência Pública e Cidadania, Comunicação Pública e Rede Federal de Educação, Profissional e Tecnológica.

No segundo capítulo, são apresentados os estudos empíricos, onde são apresentados a justificativa, o problema e os objetivos da pesquisa. Para atingir os objetivos do estudo, foi utilizada a pesquisa de caráter descritivo, de métodos mistos definidos por Creswell (2007), com a predominância da metodologia qualitativa. A recolha dos dados deu-se pela pesquisa documental; inquérito por questionário, aplicado ao público interno do IFFar, ou seja, docentes e técnicos-administrativos em educação; e inquérito por entrevistas, aplicadas aos membros da gestão.

No terceiro capítulo, apresenta-se e discute-se os dados coletados, apoiado no método de análise de conteúdo de Bardin (2011), por meio da definição de 04 (quatro) categorias e 14 (quatorze) subcategorias de análises. As categorias de análise consistem em canais de comunicação pública, potencialidades e fragilidades dos canais e, transparência institucional.

Nas considerações finais, retomam-se os objetivos da pesquisa, e apresentam-se algumas sugestões para otimizar os canais de comunicação pública na busca por transparência institucional. E, por fim, são apresentadas as referências bibliográficas, os anexos e os apêndices.



## 1. **CAPITULO I – REVISÃO DE LITERATURA**

Este capítulo pretende demarcar um quadro conceitual para a discussão sobre transparência e comunicação pública. Para isto, foi dividido em três seções, sendo elas: Transparência Pública e Cidadania, Comunicação Pública e Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.

### 1.1. **TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E CIDADANIA**

Esta seção inicia-se com uma abordagem da Transparência Pública. Após, trata-se da implantação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no Brasil e seus desdobramentos a caminho da cidadania.

#### 1.1.1. **Transparência Pública**

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

Para a Controladoria-Geral da União (CGU),

transparência é quando sabemos onde, como e por que o dinheiro está sendo gasto. É quando as coisas são feitas às claras, sem mistérios, como devem ser feitas. A administração pública deve ser sempre transparente, porque não deve ter o que esconder do povo (Brasil, 2009, p. 27).

De acordo com Angélico (2012), os debates acerca da transparência pública e do acesso à informação pública estiveram, por muito tempo, marcados pela ideia liberal do controle do Estado. Segundo esse pesquisador, a noção de transparência surgiu com John Locke (1632-1704), pensador britânico que construiu as bases para se pensar o poder político como uma entidade representativa sem interesses próprios. Após Locke, o filósofo alemão Immanuel Kant (1724-1804) apresenta o princípio da publicidade. E, mais tarde, John Stuart Mill (1806-1873) ajudou a impulsionar a noção de governo aberto, ao enfatizar o papel da participação da sociedade na vida política, em particular, no que diz respeito à livre circulação de informações.

A partir desses pensadores clássicos, formou-se a noção liberal de que o Estado era uma espécie de “mal necessário”, um ente que precisava ser controlado e vigiado, daí a importância da transparência e do acesso à informações públicas, para que a sociedade pudesse verificar o que se passa nas entranhas dos governos (Angélico, 2012).

As definições de transparência comumente são associadas à noção de *accountability*. Não existe na língua portuguesa uma tradução precisa da palavra inglesa *accountability*. Um conceito inicial aponta para responsabilização, prestação de contas. Portanto, embora frequentemente traduzido como prestação de contas, o conceito também inclui a noção de responsabilidade dos eleitos, de transparência e de fiscalização. *Accountability* seria, então, um conceito que abarca, genericamente, três formas de prevenir e corrigir os abusos de poder, quais sejam: obrigação de se abrir ao público; obrigação de se explicar e; justificar suas ações e subordinação à possibilidade de sanções (Schedler 1999, citado por Angélico, 2012).

Campos (1990) define *accountability* como “responsabilidade objetiva ou obrigação de responder por algo” e, acrescenta que a *accountability* está relacionada à democracia. “Quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela *accountability*” (Campos, 1990 citado por Angélico, 2012, p. 35).

O'Donnel (1991) considera que a *accountability* facilita a transparência e consequentemente a responsabilização das ações dos gestores públicos, uma vez que é obrigação do governante prestar contas de seus atos com a necessária transparência para que a cidadania possa avaliar sua gestão e, mediante procedimentos democráticos, questioná-los e até puni-los em caso de constatação de maneiras impróprias no cumprimento de suas responsabilidades.

Para Angélico (2012, p.25), transparência “tem relação com fluxo de informação, mas também com a qualidade da informação (melhorar a compreensão) e com o uso dessa informação (favorecer a *accountability*)”.

Já para Matias-Pereira (2016), a transparência contribui para o fortalecimento da cidadania e da democracia, uma vez que se torna essencial para permitir que os controles burocráticos sejam substituídos por controles sociais.

Ceneviva e Farah (2006) afirmam que os mecanismos de controle e fiscalização são condicionados pela transparência e pela visibilidade das ações do poder público. Sem transparência, fidedignidade e clareza das informações não há como cidadãos apropriarem-se dos dados para cobrar dos agentes públicos. Pinho e Sacramento (2007) observam na transparência um instrumento capaz de contribuir para redução da corrupção no espaço público e de aumentar a democracia entre o Estado e a sociedade.

Para Pires (2011, p.61), a participação social é um mecanismo fundamental de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania. “A participação social visa a pressionar as instituições a serem mais ágeis e transparentes e também a propiciar um suporte de legitimidade às decisões de direção. Trata-se de instância política da comunidade de usuários de um serviço público”.

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

A CF, além de favorecer a adoção de práticas transparentes, institucionalizou a participação da sociedade na gestão e no controle das políticas públicas e dos agentes públicos. Para Mota (2006, citada por Pinho e Sacramento, 2009, p. 1354), o advento da Constituição “assegurou o direito à impetração da denominada ação popular, instrumento fundamental para o exercício da *accountability*, uma vez que, além de viabilizar a defesa dos interesses públicos, destaca a possibilidade de o cidadão comum agir em defesa do interesse coletivo”.

Segundo Neves (2013), uma série de mudanças legais e administrativas sugeriram, após a CF de 1988, para transformar a gestão pública do Brasil no sentido de fortalecer os princípios da transparência, da participação cidadã, da responsabilização e prestação de contas, e da aplicação de tecnologia e inovação no engajamento social. O mesmo autor destaca alguns marcos: Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000; Portal da Transparência do Governo Federal (2004); Pregão Eletrônico (2005); Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, e, ainda, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), trouxe uma grande contribuição para o processo de transparência da administração pública brasileira. Para Neves (2013), foi um marco na integridade pública brasileira, que surgiu em um momento de crise econômica em que o país buscava uma política mais austera e os entes federativos buscavam soluções que dessem mais independência às suas decisões.

A LRF estabelece normas para a gestão fiscal, voltada para a responsabilidade nas finanças públicas do país. Para Platt Neto et al. (2007), a LRF fundamenta-se em princípios como o planejamento, a transparência e a participação popular. A participação popular depende fortemente da transparência das ações governamentais e das contas públicas, pois, sem as devidas informações, a sociedade não pode acompanhar a gestão.

O Portal da Transparência do Governo Federal foi lançado em novembro de 2004, pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, e

formalizado pelo Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005, para viabilizar o acompanhamento, pelo gestor público e pelo cidadão, da execução financeira de todos os programas e ações do Governo Federal. Para Neves (2013, p. 02), o Portal da Transparência é “um pilar fundamental da política de transparência proativa do Governo Federal”.

O Portal da Transparência é visto como uma ferramenta tecnológica de transparência pública. Seu principal público-alvo é o cidadão. O portal possibilita a este público acompanhar a aplicação dos recursos públicos e, ainda, exercer o controle social. O portal atende também a outros públicos, como, por exemplo, organizações não governamentais, entidades privadas, gestores federais, estaduais e municipais (Brasil, 2018).

As informações disponíveis no Portal da Transparência chamaram a atenção no cenário internacional pelo volume e diversidade. Em 2008, esse Portal foi destacado como exemplo de Boa Prática de Governança, durante a II Conferência dos Estados-Partes da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Neves, 2013, p. 08).

O pregão eletrônico, regulamentado pelo Decreto nº 5450, de 31 de maio de 2005, marca o início da transparência nos processos e nas ferramentas que permitem a ampliação da participação. Segundo Neves (2013, p. 05), a modalidade de licitação por pregão surgiu com o objetivo de tornar os processos de compra mais rápidos e com mais economia para o Estado. “Assim, o pregão eletrônico também traz contribuições significativas à transparência pública, uma vez que os lances são abertos e a competição acontece à vista de todos que estão engajados no processo”.

A Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, também conhecida como Lei da Transparência, acrescenta alguns dispositivos à LRF, a fim de reforçar a necessidade de transparência orçamentária e incorporar experiências positivas da administração pública federal para toda a federação. A primeira grande mudança trazida pela Lei é a obrigação da publicação dos atos praticados pelas unidades gestoras para a execução orçamentária dos gastos, que passaram a estar disponíveis diariamente no Portal da

Transparência. O segundo, e mais transformador, ponto da Lei é a extensão da obrigação de publicação dessas informações para todos os entes federativos. Desta forma, Estados e Municípios ficam obrigados a terem instrumentos semelhantes ao Portal da Transparência para a prestação de contas à sociedade (Neves, 2013, p. 08).

Com o intuito de regulamentar o acesso a informações previsto na CF, foi promulgada, em 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7724/2012. Esta lei destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, bem como as restrições de acesso, que deve acontecer em conformidade com os princípios básicos da administração pública. A LAI ampliou as características da prestação de contas já considerada na Lei de Responsabilidade Fiscal e na Lei da Transparência.

De acordo com Neves (2013), se o cenário político econômico forçou o Brasil a tomar medidas de transparência ativa que se destacaram no cenário internacional, como o Portal da Transparência, o país demorou a regulamentar a transparência passiva, ou seja, a obrigação do Estado em responder as solicitações de informação pública feita por seus cidadãos, que foi atendida somente com a LAI.

Segundo Rodrigues (2013, p. 424), atualmente, a noção de transparência já está incorporada como uma premissa para o bom funcionamento da administração pública. “Ela remete a uma prática e a um conjunto de dispositivos que permitiriam um controle mais efetivo dos atos do governo, bem como a sua compreensão pela sociedade, indo ao encontro, idealmente, do conceito de democracia [...]”. Nesse sentido, a transparência teria como objetivo principal informar os cidadãos sobre os atos governamentais, bem como implicá-los na vigilância e controle das decisões. “Manter os cidadãos informados configura-se como uma prática democrática que subentende um diálogo constante entre os diversos atores sociais e o estado”.

A transparência pública não deve ser vista somente como um direito do cidadão, mas também como política pública e princípio democrático. Nesse

sentido, uma sociedade mais informada e engajada é essencial para a melhoria do país.

A informação precisa, suficiente e de fácil entendimento para o cidadão comum é fundamental para o controle social. A transparência e participação social são conceitos indissociáveis, interdependentes e intercambiáveis (Santos, 2012).

As legislações estão sendo criadas no intuito de fornecer mais transparência. Entretanto, para que o cidadão faça um bom uso da informação, é necessário que ele a compreenda e tenha condição de realizar um juízo crítico sobre as mesmas.

### 1.1.2. Lei de Acesso à Informação

O acesso à informação pública é reconhecido internacionalmente como um direito fundamental, um direito humano. A possibilidade dos cidadãos fazerem escolhas baseadas em informações diversificadas e confiáveis caracteriza uma sociedade democrática.

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, ou seja, a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. Para Andrade (1982), o direito do cidadão à informação e o dever de informar dos governantes estão sustentados pela Declaração Universal dos Direitos do Homem, sendo esse o primeiro direito de uma sociedade democrática. Studart (2009, p.117) completa: “a informação é bem vital da sociedade, sendo o cidadão o autêntico titular do direito de informação”.

O acesso a estes dados constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisão que os afeta.

Para Batista (2012, p. 205),

[...] informação pública é um bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio cultural de uso comum da sociedade e de propriedade das entidades/instituições públicas da administração centralizada, das autarquias e das fundações públicas. A informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente, estar em poder dela, sem o status de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade. Quando acessível à sociedade, a informação pública tem o poder de afetar elementos do ambiente, reconfigurando a estrutura social.

De acordo com Angélico (2012), o acesso à informações públicas, em particular, no que diz respeito a legislações específicas, começa no século XVIII, mais precisamente, em 1766, com a promulgação da primeira Lei de Acesso, na Suécia, no período chamado “Era da Liberdade” (1718-1772). A segunda surgiria apenas em 1951, na Finlândia, três anos após a Declaração Universal dos Direitos Humanos. A terceira, nos Estados Unidos, em 1966.

No Brasil, os instrumentos de informação pública são recentes. Somente com a redemocratização do país, a discussão sobre o acesso a informação atingiu a pauta da esfera pública, sendo incluída na Constituição de 1988. O texto constitucional brasileiro trouxe três artigos que garantem o direito à comunicação e à informação, previsto nos incisos XIV e XXXIII do artigo 05, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do artigo 216. O dispositivo regula os seguintes princípios normativos:

- a) artigo 05, inciso XIV: garante acesso à informação a todos e, quando necessário, protege o sigilo da fonte;
- b) artigo 05, inciso XXXIII: institui que todos possuem direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse privado, ou de interesse coletivo, ressaltados aqueles cujo segredo seja indispensável para prover segurança da sociedade e do Estado;
- c) artigo 37, inciso II do § 3o: assegura o direito do cidadão a participar da administração pública direta e indireta, regulando as reclamações relativas à

prestação dos serviços públicos e ao acesso dos usuários a registros da administração e de informações sobre ações governamentais;

d) artigo 216: relata a gestão documental como patrimônio cultural brasileiro e a possibilidade da sociedade consultar os documentos públicos (Brasil, 1988).

O direito de acesso à informação pública foi assegurado ainda em 1988, com a CF, porém, somente viria a ser adequadamente regulado em 2011, com a edição da Lei nº 12.527, chamada Lei de Acesso à Informação (LAI). Até a edição da LAI, o direito de acesso à informação era regulamentado pela Lei nº 11.111, de 05 de maio de 2005. Contudo, paradoxalmente, essa legislação não tinha a publicidade como pilar básico, mas o sigilo como regra.

Da CF de 1988 até a LAI, a legislação sobre acesso à informação pública havia avançado apenas em aumentar os prazos de expiração do sigilo e em manter o controle dos níveis hierárquicos habilitados em classificar a confidencialidade, ou não, da informação (Batista, 2012).

A LAI foi resultante de um processo, conforme Batista (2012), marcado pela negação de acesso a arquivos e dados públicos, principalmente quando estão ligados a um passado ou momento histórico negativo, como a ditadura; a valorização da cultura do segredo; abuso de poder e a dúvida em definir questões públicas e privadas.

De acordo com Mendel (2009, p. 162), a prática do direito ao acesso à informação exige “vontade, sociedade civil ativa e, no mínimo, alguns outros elementos-chave, como o respeito ao estado de direito. Embora uma boa lei não baste para a oferta do direito a informação, ela é, ao mesmo tempo, pré-condição”.

Em 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação foi promulgada, com prazo de seis meses para entrar em vigor. Em 16 de maio de 2012, quando essa lei passou a vigorar, foi regulamentada no Poder Executivo Federal, por meio do Decreto nº 7.724 tendo o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria como órgão responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI no âmbito da administração pública federal. A LAI abrange os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas

públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pela União.

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

A LAI regula o acesso de qualquer cidadão às informações sob a guarda dos órgãos públicos, em todos os níveis, ressalvadas as informações pessoais, as informações classificadas, por autoridades, como sigilosas e as hipóteses de sigilo legalmente previstas. Ela também contribui para a eficiência do poder público e eleva a participação social, a partir do momento em que regulamenta o direito constitucional de todo cidadão de obter informações públicas.

Informações, para efeitos da LAI, são “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (Lei nº 12.527/2011).

Em conformidade com os princípios básicos da administração pública, a LAI rege-se pelas seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública (Art 3º, Inciso III, Lei 12.527/2011).

A legislação é pautada nos princípios de máxima divulgação, obrigação em publicar, restrição das exceções e acesso facilitado. Além disso, se baseia na transparência ativa e passiva. A transparência ativa é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de maneira espontânea, proativa. É

o que ocorre, por exemplo, com a divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente (CGU, 2016).

Tanto a Lei nº 12.527/2011 como seu Decreto Regulamentador nº 7.724/2012, preveem um rol de informações que necessariamente devem estar em transparência ativa, sendo elas:

- I – estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- II – programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;
- III - repasses ou transferências de recursos financeiros;
- IV - execução orçamentária e financeira detalhada;
- V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
- VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
- VIII - contato da autoridade de monitoramento, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC;
- IX - programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT (§ 3º, Art 7º, Decreto nº 7.724/2012).

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

A LAI definiu os procedimentos para o protocolo de solicitação de informações públicas através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), estabelecendo

os prazos de resposta, as possibilidades de recurso e as sanções, em caso de seu descumprimento por parte dos agentes públicos. As solicitações são gratuitas e independem de motivação ou justificativa. Devem, contudo, conter a identificação do requerente.

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

Da Matta (2011, p.18) reconhece que desafios deverão ser enfrentados para a implementação bem sucedida da LAI. O primeiro deles é o enfrentamento da cultura do segredo, identificada principalmente na constante preocupação com o “mau uso” das informações pelo público, com a “má interpretação” ou “descontextualização das informações”.

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

“Na cultura de acesso, o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão do cidadão” (CGU, 2011, p. 13). Em uma cultura de acesso, os canais de comunicação entre Estado e sociedade são percebidos como eficientes estratégias.

A Lei nº 12.527 efetiva o direito previsto na CF de que todos têm a prerrogativa de receber dos órgãos públicos além de informações do seu interesse pessoal, também aquelas de interesse coletivo. Para garantir o acesso, a Lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a

criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, de um Serviço de Informações ao Cidadão.

A Lei de Acesso à Informação Pública, além de regulamentar o direito de acesso, propôs uma ferramenta virtual de solicitação de informação, chamada Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão ou e-SIC. Esse sistema é uma inovação que ampara a Lei e a comunicação pública.

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

O reconhecimento do acesso à informação pública é premissa básica da democracia, porque é o caminho para a garantia de outros direitos fundamentais. A informação tornada pública é essencial para assegurar a transparência, para o exercício da cidadania.

De acordo com Brandão (2009), a restauração da democracia e o conseqüente crescimento de novas formas de vivências democráticas despertaram a necessidade de informação voltada para a construção da cidadania. Nesse sentido, a noção de cidadania começa a ser entendida de forma menos passiva e mais participativa. A sociedade não anseia apenas exercer sua cidadania por meio do voto, ela anseia participar ativamente do processo político, buscando informações e soluções para suas demandas.

Embora represente um avanço para a democracia brasileira, o acesso às informações nem sempre têm acontecido com a agilidade necessária. Muitos dados não estão organizados de forma a facilitar o acesso ou a compreensão e nem sempre estão atualizados. Ainda assim, a regulamentação da lei representa o início de um processo que contribui para ampliar a democracia e a participação da sociedade na gestão pública.

## 1.2.COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Esta seção inicia com uma abordagem dos principais estudos referentes à busca de uma definição de comunicação pública no Brasil. Após faz referência à comunicação pública em instituições públicas e, por fim, chega aos canais de comunicação, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, objetos da presente pesquisa.

### 1.2.1. Sobre a Comunicação Pública

A comunicação, tanto no contexto das instituições públicas quanto das privadas, vivenciou uma verdadeira revolução nas últimas décadas. A partir de uma mudança de cenário, constituído por avanços no processo democrático, a comunicação pública começa a ganhar destaque, uma vez que é voltada ao interesse público.

A construção do conceito de comunicação pública no Brasil, de acordo com Brandão (2009), passa, necessariamente, por uma retomada histórica, ao mesmo tempo em que considera a formação do conceito guiada pelo paradigma da construção da cidadania. Para Duarte (2009) comunicação e cidadania são conceitos interligados, cujo crescimento e aperfeiçoamento reforçam a existência mútua.

Comunicação pública é um termo relativamente novo no país e, por ter se propagado sob regimes autoritários, implica conceitos difusos e errôneos, como a ligação com a propaganda governamental, com as políticas de controle de informações e com a censura (Brandão, 2009).

De acordo com Matos (1999), um primeiro passo de comunicação pública ao chamar o cidadão a participar deu-se no período do processo de

redemocratização iniciado no governo de José Sarney, mandato entre 1985 e 1990, em que o espaço de veiculação televisiva gratuito e voltado para a propaganda institucional buscava o envolvimento dos telespectadores da sociedade civil, através do tempo destinado a manifestação de setores organizados.

Para Duarte (2011), a redemocratização do país, a Constituição de 1988, a transformação do papel do Estado, o Código de Defesa do Consumidor, a atuação de grupos de interesse e movimentos sociais e o desenvolvimento tecnológico estabeleceram um sistema de participação e de pressão que forçou a criação de mecanismos para dar atendimento às exigências de informação e tratamento justo aos cidadãos em sua relação com o Estado e instituições, demandando, assim, mais transparência ao setor público.

No governo de Fernando Henrique Cardoso, mandato de 1995 a 2003, segundo Brandão (2009, p.10), foi possível perceber a adoção de comunicação pública como aquela com o objeto de informar o cidadão. “[...] o Presidente afirmava que a comunicação pública era um tema indissociável do funcionamento da democracia, exercendo papel de instrumento de uma relação aberta e franca do governo com a população”.

Os mandatos de Luiz Inácio Lula da Silva, de 2003 a 2011, marcaram as práticas que incentivaram a participação de setores da sociedade civil em debates temáticos, principalmente com conferências. Esse período foi um momento importante da comunicação pública no Brasil, que apontou para uma comunicação dialógica e que se instaurou na esfera pública. Para Brandão (2009), é somente com o governo Lula que a comunicação pública passa a se destacar como informação para a cidadania, passando a adquirir status na esfera governamental.

De acordo com Brandão (2012, p. 09), a comunicação pública compõe o contexto político da sociedade, porém “não é um poder em si, mas o resultado do poder do cidadão quando organizado e constituído como sociedade civil”. Para Marcia Duarte (2000, p. 112), a comunicação surge como uma importante ferramenta na dinâmica da vivência da cidadania, “seja para viabilizar o acesso

à informação, estimular os debates das questões públicas, disponibilizar canais de comunicação e facilitar a participação em algumas esferas deliberativas”.

O diálogo entre Estado e sociedade deve proporcionar informações relevantes de serviços e órgãos públicos e divulgação de políticas públicas. Entretanto, de acordo com Zémor (2009), a comunicação abarca mais que disponibilizar informações, pois a intenção é gerar um debate sobre assuntos de interesse público.

Duarte (2011, p. 128) destaca que a ideia chave da comunicação de interesse coletivo “é o compromisso de colocar o interesse da sociedade antes da conveniência da empresa, da entidade, do governante, do ator público. O objetivo central é fazer com que a sociedade ajude a melhorar a própria sociedade”.

Não existe consenso entre os estudiosos brasileiros da área sobre um conceito único de comunicação pública. Para Monteiro (2009), é um “conceito em construção”. Segundo Duarte (2011, p.122), comunicação pública é uma expressão que tem se tornado popular por “responder ao anseio coletivo de uma comunicação mais democrática, participativa e equânime”. Para Monteiro e Brandão, a expressão surgiu para designar uma situação ideal e genérica de transparência total dos negócios de Estado e de empresas privadas, e do exercício pleno do direito do cidadão de se informar e ser informado sobre tudo o que for de interesse público (Duarte, 2009).

Os estudos sobre comunicação pública no país são recentes. Seus principais pesquisadores seguem, basicamente, as premissas formuladas pelo professor francês Pierre Zémor<sup>2</sup> (1995), que caracteriza a comunicação pública como aquela legitimada pelo interesse público, centrada no cidadão. Nesse contexto, o ponto em comum entre os pesquisadores da comunicação pública é o

---

<sup>2</sup> O francês Pierre Zémor é a principal referência original no âmbito acadêmico brasileiro. O trabalho de Zémor tornou-se conhecido no Brasil por meio da tradução adaptada da primeira parte da obra *La communication publique* (1995), realizada pela professora Elizabeth Brandão, professora de cursos de comunicação em Brasília (Brandão, 2009).

interesse público. O Quadro 01 possibilita a percepção desse enfoque, com os principais conceitos encontrados na bibliografia.

Quadro 01 - Resumo dos conceitos de Comunicação Pública

AUTOR	COMUNICAÇÃO PÚBLICA: CONCEITOS
Marina Koçouski (2013)	Comunicação pública é uma estratégia ou ação comunicativa que acontece quando o olhar é direcionado ao <b>interesse público</b> , a partir da responsabilidade que o agente tem (ou assume) de reconhecer e atender o direito dos cidadãos à informação e participação em assuntos relevantes à condição humana ou vida em sociedade.
Jorge Duarte (2011)	Deve viabilizar o direito social individual e coletivo à informação, à expressão, ao diálogo e à participação. O desafio da comunicação pública é colocar a perspectiva, sobretudo, no <b>interesse público</b> , na sociedade.
Kunsch (2011)	A comunicação pública pode ser vista como uma rede, simbolicamente constituída, a partir de temas relevantes para o <b>interesse público</b> , de caráter transitório ou permanente [...]
Elizabeth Brandão (2007)	Comunicação pública é o processo de comunicação que se instaura na esfera pública entre o Estado, o governo e a sociedade e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública no país.
Graça França Monteiro (2009)	A singularidade não está no emissor, mas na mensagem transmitida: de <b>interesse público</b> . Além disso, o objetivo não é apenas informar, mas “[...] qualificar o cidadão para exercer seu poder de voto e de veto nas questões que dizem respeito à coletividade.

Heloiza Matos (2009)	Comunicação pública é processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade, um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país.
Maria José de Oliveira (2004)	Comunicação pública é um conceito amplo, envolvendo toda a comunicação de <b>interesse público</b> , praticada não só por governos, como também por empresas, terceiro setor e sociedade em geral.

Fonte: Adaptado de Rosso (2012)

Duarte (2011) propõe quatro eixos que considera centrais da comunicação pública:

Transparência: diz respeito a assumir compromisso com a atuação responsável no trato das questões públicas, incluindo a oferta de informações e a prestação de contas.

Acesso: a sociedade deve ter facilidade de obter informações, ser estimulada e orientada a buscá-las, dar sua opinião, a fiscalizar e influir na gestão daquilo que é público.

Interação: significa a criação, a manutenção e o fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem fluxos bilaterais ou multilaterais, que respeitem premissas para um diálogo equilibrado e simétrico, no qual todos os envolvidos tenham igual direito e oportunidade de falar e ser ouvido.

Ouidoria social: o interesse em conhecer e compreender a opinião pública e os diversos segmentos que a compõem é pressuposto para o atendimento às expectativas da sociedade (Duarte, 2011, pg. 132-133).

A comunicação pública pode ocorrer através de instrumentos de informação e de instrumentos de diálogo. A primeira realça a disponibilidade e o fornecimento de dados e orientações, ajudando a ampliar o conhecimento do cidadão sobre determinado assunto e podem ser de ordem: institucional, de gestão, de utilidade pública, de interesse privado, mercadológica, de prestação de contas e dados públicos. “Informação é apenas a nascente do processo que vai desaguar na comunicação viabilizada pelo acesso, participação, cidadania ativa, diálogo” (Duarte, 2011, p. 129).

A outra categorização se refere aos instrumentos de diálogo, institui negociações e debates na busca de soluções para as demandas dos cidadãos. “Os canais de diálogo estimulam o exercício da cidadania ativa e a viabilização da mudança em benefício do interesse comum, tornando os envolvidos sujeitos do processo, coparticipantes nas decisões e nas mudanças e comprometidos com os resultados do esforço” (Duarte, 2009, p. 65).

Batista (2012, p. 208) pontua que a democracia só existe com a participação dos cidadãos. “E sem acesso e apropriação social da informação pública não existe participação pública”. Entretanto, vale destacar que a informação é um dispositivo da comunicação pública, que incentiva diálogos, troca de experiência e discussões para a construção de uma sociedade mais colaborativa.

Nesse sentido, a comunicação pública, para ser eficiente precisa da participação dos cidadãos. Conforme Duarte (2012, p. 61), a comunicação pública deve se preocupar com a comunicação com o cidadão, “não apenas por meio da garantia do direito à informação e a expressão, mas também do diálogo, do respeito às suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável”. Desta forma, será possível a participação ativa dos cidadãos.

A comunicação deve ser plena a tal ponto que possa oferecer ao cidadão condições de se expressar enquanto personalidade crítica e autônoma, emancipar-se e compreender-se, de modo a fomentar uma capacidade de organização e mobilização dos sujeitos que consistirá, em última instância, na concretização da cidadania ativa, fruto do aprendizado, da produção coletiva de saberes, capaz de romper formas de exclusão e opressão e encontrar caminhos e modelos próprios de organização da vida coletiva (Marcia Duarte, 2009, p. 113).

### 1.2.2. Comunicação Pública em Instituições Públicas

A comunicação pública pode ser considerada uma área que opera a intermediação da comunicação entre instituições públicas e os públicos. Nos anos 1980, a expressão comunicação pública era usada como sinônimo de comunicação estatal, no entanto, diante de um novo cenário político brasileiro, o termo comunicação pública assume novas perspectivas.

Para Novelli (2006), uma nova configuração nos processos de governança, instituída pela Constituição de 1988 e a Reforma do Estado dos anos 90, impactou na comunicação pública, ou seja, aquela praticada pelos órgãos responsáveis pela administração pública, que agora assume importância significativa para o exercício da participação política e da cidadania, uma vez que se coloca como instrumento facilitador do relacionamento entre cidadão e Estado.

Para alcançar uma relação efetiva entre a administração pública e o usuário, torna-se necessário haver diálogo e assistência ao cidadão. Zémor (1995) destaca que para essa relação se estabelecer, a comunicação pública deve, entre outros aspectos, tornar mais acessível o serviço público; facilitar os contatos com o usuário; estimular formas de trocas mais pessoais e conviviais com os usuários; atualização das informações, em especial em espaços virtuais; e de prestar contas dos atos de utilidade pública.

Duarte (2011, p. 127) entende que a comunicação pública deve viabilizar o direito social individual e coletivo à informação, à expressão, ao diálogo e à participação. Portanto, ela assume uma perspectiva cidadã e muda seu eixo, “tradicionalmente centrado no atendimento dos interesses da instituição e de seus gestores” para “o atendimento do interesse público e da sociedade, simbolizado pelo cidadão”.

Para Zémor (1995), a comunicação pública só se legitima com a legitimação do interesse geral, por isso ela corresponde àquela que ocorre nos espaços públicos, sob o olhar do cidadão. Nesse sentido, as finalidades da comunicação

pública não podem ser dissociadas das finalidades das instituições públicas, que são as de:

- a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar);
- b) de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público;
- c) de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator);
- d) e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social (Zémor, 1995 citado por Brandão, 2009, p. 14).

No atual estágio de democracia da sociedade brasileira, tanto o Estado quanto seus organismos e os demais atores do espaço público devem se mostrar sensíveis a essa nova abordagem que vai ao encontro das necessidades de relação requerida pela sociedade que não mais ignora os significados de democracia, direito à informação, informação pública, prestação de contas e debate público (Duarte e Veras, 2006). E, diante disso, as tecnologias de informação e comunicação têm possibilitado uma maior interação e participação dos cidadãos nas questões de interesse coletivo.

Essas novas estratégias de aproximação ao cidadão estimulam a ampliação de espaços de discussão sobre assuntos de interesse geral. Para Giorgi (2016, p. 01), “a internet é um marco nesse sentido, pois possibilita ferramentas que organizem o fluxo de informação, agilizem processos, promovam canais de diálogos entre públicos diversos e principalmente desenvolvam a transparência nas gestões, majoritariamente quando se trata de Administração Pública”.

A comunicação pública que se torna possível em função do avanço tecnológico pode ser vista como algo potencialmente plural e diversificado, capaz de estimular o desenvolvimento de qualidades democráticas. No entanto, é preciso qualificar a comunicação estabelecida entre agentes políticos e representados, que deve conter dados transparentes, que envolvam as necessidades da população e seja de fácil acesso (Nascimento, 2013).

Amparada pelas redes digitais, a comunicação pública passa a ser um canal de duas vias, no qual ocorrem interações em curto intervalo de tempo e até

mesmo imediatas. A celeridade e interatividade proporcionada pela internet são fatores que facilitam a participação cidadã e contribuem para o exercício da democracia.

E, nesse sentido, se torna extremamente importante a abertura de canais de comunicação, tanto entre o cidadão e o governo ou instituições públicas, quanto no sentido oposto. Sem canais adequados de comunicação, a participação cidadã fica comprometida. Amaral (2001, p. 48 citado por Novelli, 2011, p. 248) conclui que “o regime será tanto mais democrático quanto mais tenha desobstruído canais, obstáculos, óbices à livre e direta manifestação da vontade dos cidadãos”.

#### 1.2.2.1. Canais de Comunicação Pública

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

A consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a CF de 1988, propiciou um ambiente em que se fortalecem canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos, facilitando a circulação de informações, aumentando a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à Administração Pública, além de ampliar mecanismos de controle e permitir maior transparência ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático.

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

#### 1.2.2.1.1. Ouvidoria Pública

A CF de 1988 representou um marco da democracia brasileira e ainda previu a edição de leis para tratar das reclamações dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos.

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

De acordo com Cardoso (2010), a constituição cidadã prevê formas de comunicação do usuário com a administração pública.

No âmbito da reforma administrativa, foi incluído o princípio da participação do usuário. Atualmente, em meio a um esforço de efetivação das normas constitucionais, a sociedade vem procurando ampliar os instrumentos de participação para fazer-se presente na construção e participação de um ambiente mais democrático. Um dos caminhos dessa participação é a melhoria das relações entre a administração pública e os cidadãos, na qual a ouvidoria pública tem um importante papel (Cardoso, 2010, p. 11).

Neste contexto, as ouvidorias públicas começam a ganhar destaque, uma vez que possibilitam a aproximação entre o cidadão e o Estado. As ouvidorias são instrumentos típicos de Estados democráticos, pois elas se fundamentam na “construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas dos cidadãos, reconhecidos como interlocutores legítimos e necessários no cenário público nacional” (CGU, 2015, p. 10).

A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. “Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas” (CGU, 2015, p. 10).

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

A ouvidoria pública funciona também como um agente promotor de mudanças: “de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos”. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia (ENAP, 2017, p. 06).

Segundo Cardoso (2010, p. 10), a ouvidoria pública busca atuar “não sendo apenas um canal inerte entre o cidadão e a administração pública, tendo também por competência a valorização e defesa dos direitos humanos, à promoção da ética, e da inclusão social”. O mesmo autor defende, ainda, que as ouvidorias públicas surgem como locus privilegiado de promoção da inclusão social, “permitindo que o cidadão tenha voz e vez dentro da administração pública”. Dessa forma, a inclusão social tem como fim último reforçar a construção e consolidação dos valores democráticos e ampliar a cidadania.

A Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU) nº 01, de 05 de novembro de 2014, aplicável às Ouvidorias do Poder Executivo Federal, conceituou as cinco modalidades de manifestações que devem ser recebidas pelas ouvidorias, são elas: sugestão; elogio; solicitação; reclamação e denúncia.

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

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

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

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

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

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

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

A ouvidoria pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema. Cabe a ouvidoria pública:

Receber manifestações: Receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;

Contribuir para qualidade: Contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

Informar: Informar adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

Funcionar: Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;

Contribuir para o fortalecimento: Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia (ENAP, 2017, p. 10).

A Ouvidoria possui dois tipos de público: externo e interno. O público externo são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utiliza a ouvidoria como canal para manifestações. O público interno são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Nesse sentido, a ouvidoria permite uma administração participativa (ENAP, 2017).

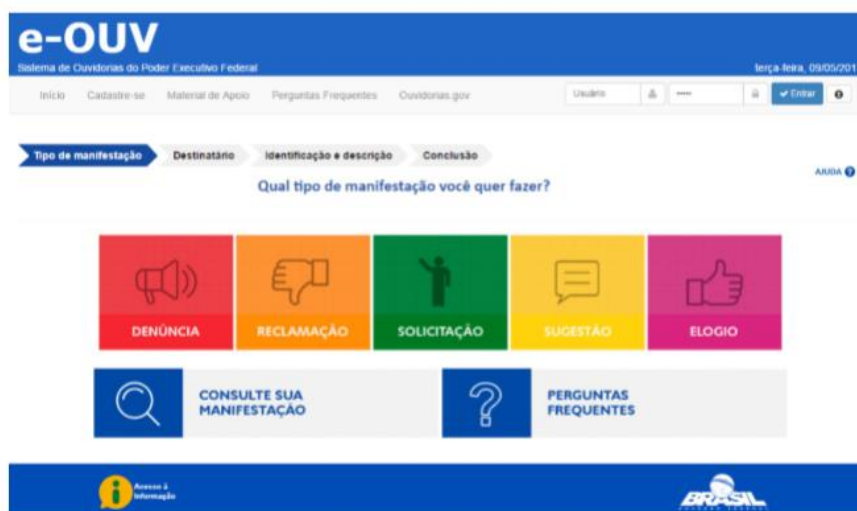
Cardoso (2010, p.24) faz uma ressalva com relação à autonomia da ouvidoria, pois sem autonomia a ouvidoria não se transforma em instrumento de mudança. “Limita-se a eficácia da participação do usuário dos serviços públicos na administração e, conseqüentemente, a cidadania. Não se contribui com o fortalecimento da democracia. Sem autonomia não há ouvidoria”.

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

Vismona (2011, p.35) lembra que as decisões estratégicas da administração pública raramente contemplam a opinião dos cidadãos e, especificamente nesta situação, a ouvidoria tem grandes chances de “se tornar um aparato inoperante”; porém, a ‘governança cidadã’ mostra a necessidade de inserir o usuário e suas demandas no centro das decisões estratégicas”.

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-Ouv, foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União em cumprimento ao §3º do art. 3º da Instrução Normativa OGU nº 01/2014. O sistema informatizado foi concebido com o objetivo de se tornar um canal integrado para o encaminhamento de manifestações (solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia) a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e, ainda, possibilitar a geração e a disseminação de informações sobre as ouvidorias federais. É um sistema gratuito e funciona inteiramente em ambiente online, conforme pode ser visto na Figura 01.

Figura 01 – Tela inicial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal



Fonte: Manual e-Ouv Federal (2017).

O sistema e-Ouv permite ao cidadão, além do encaminhamento de suas manifestações, o acompanhamento, consulta e recebimento das respostas por meio do sistema. Esse sistema informatizado, além de facilitar e ampliar o acesso às ouvidorias consegue aperfeiçoar o atendimento ao cidadão, uma vez que permite mais agilidade no retorno e/ou resolução das demandas.

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

#### 1.2.2.1.2. Serviço de Informação ao Cidadão

A Lei de Acesso à Informação criou um novo instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O artigo 9º da LAI dispõe que o acesso à informações públicas será assegurado mediante:

- I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:
  - a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
  - b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
  - c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (Lei nº 12.527/2011).

O acesso às informações públicas é assegurado mediante a criação de SIC, nos órgãos e entidades do poder público, em local e condições apropriados para o recebimento dos pedidos e para orientar as pessoas quanto ao acesso. Na Administração Pública federal, foram criados os Serviços de Informação ao Cidadão, SIC em unidades físicas de atendimento, e o e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, ambiente virtual.

O pedido de acesso à informação pelo cidadão, contemplado no artigo 10 da LAI, pode ocorrer no serviço de informação do órgão ou através da internet. É solicitada a identificação do requerente, no entanto, não necessita justificar as razões da sua solicitação de acesso. O artigo 11 dispõe que o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, não sendo possível conceder imediato, o prazo estipulado para a concessão da informação solicitada é de, no máximo, 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que a entidade apresente os motivos para o adiamento.

A lei ainda prevê, no seu artigo 21, diversas possibilidades de recursos a serem interpostos pelo cidadão quando o acesso à informação for negado por ser classificada como sigilosa ou quando este considerar que os processos

previstos na LAI não foram respeitados pelo órgão público. O órgão público pode negar acesso total ou parcial de uma informação solicitada e, nesse caso, deverá justificar por escrito a negativa e informar ao requerente a possibilidade de recurso.

O pedido de acesso à informação deve ser descrito de um modo compreensível, que permita a recuperação da informação solicitada. O pedido também deve ser específico, permitindo que o servidor do órgão ou entidade, que tenha familiaridade com o objeto do pedido, possa localizá-lo de maneira célere e precisa. Além de específico, o pedido deve ser razoável e proporcional. E, por fim, a informação deverá ser existente para que seja exigível (ENAP, 2017).

Em 19 de maio de 2015, o Governo Federal definiu o e-SIC como sistema central de pedidos de informação do Poder Executivo Federal, por meio da Portaria Interministerial nº 1.254. Para apresentar um pedido de acesso, o cidadão deve utilizar o sistema no sítio [www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br), preferencialmente. Nele, o cidadão preencherá um formulário padrão, cujas informações obrigatórias são as indicações do nome completo, de documento de identificação válido e de endereço físico ou eletrônico (Figura 02).

Figura 02 – Tela inicial do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão



Fonte: e-SIC Manual do Cidadão (2016a)

O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados (Art 12, Lei nº 12.527/2011).

Sempre que o pedido não for totalmente atendido, por tratar-se de informação com restrição de acesso, o cidadão deve ser informado sobre a possibilidade de recurso, os prazos e as condições para sua interposição. Também deve ser indicada a autoridade responsável pela apreciação do recurso. Tais informações devem explicitamente constar da resposta inicial ao pedido e, caso interpostos, das respostas aos recursos, uma vez que tornam transparentes os procedimentos de solicitação de revisão das respostas (ENAP, 2017).

No âmbito do Governo Federal, a Lei 12.527, regulamentada pelo Decreto nº 7724, prevê diversos procedimentos para o exercício do direito de acesso à informação pelo cidadão, como a delimitação das instâncias recursais para os pedidos de informação que forem negados ou respondidos de forma inadequada. Também prevê novas obrigações de transparência ativa para o Executivo Federal, como a publicação de dados sobre os atendimentos decorrentes da própria lei. O Decreto também regulamenta o papel dos SIC. Entre as funções do SIC está o registro dos pedidos no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão criado pelo Governo Federal, o e-SIC.

O e-SIC se tornou o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a sociedade para a obtenção de informações no âmbito da LAI. Como o Portal da Transparência se consolidou como o principal pilar de transparência ativa do Governo Federal, o e-SIC fortalece-se como o pilar da transparência passiva. Esse canal de comunicação permite que o cidadão faça pedidos e acompanhe prazos, encaminhamentos, prorrogações e as respostas. Também permite que se façam recursos às instâncias revisoras nos casos de negatória ou resposta insatisfatória.

Nesse contexto, as instituições federais de ensino são também envolvidas pelos dispositivos da Lei de Acesso à Informação, porque elas se inserem na mesma lógica de transparência exigida do Estado. Desta forma, a comunicação pública e seus instrumentos deve ser um dos componentes de sua política de desenvolvimento institucional.

### 1.3. REDE DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (REDE EPT)

Esta seção apresenta um breve histórico da Rede de Educação Profissional e Tecnológica até a criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, apresentando suas diretrizes e concepções.

#### 1.3.1. Breve histórico da Rede EPT

Historicamente, a educação brasileira traz a marca da dualidade estrutural que se caracteriza pela existência de tipos diferentes de escola para classes sociais distintas. Nesse sentido, a educação profissional no país teve seu início como um instrumento de política voltado para as classes desprovidas.

Para Kuenzer (2007, p. 27),

[...] a formação de trabalhadores e cidadãos no Brasil, constituiu-se historicamente a partir da categoria dualidade estrutural, uma vez que havia uma nítida demarcação da trajetória educacional dos que iriam desempenhar funções intelectuais e instrumentais, em uma sociedade cujo desenvolvimento das forças produtivas delimitava claramente a divisão entre capital e trabalho traduzida no taylorismo-fordismo como ruptura entre as atividades de planejamento e supervisão de um lado, e de execução por outro.

A história da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Rede EPT) começou em 1909, quando o então Presidente da República, Nilo Peçanha, criou 19 (dezenove) escolas de Aprendizes e Artífices que, mais tarde, deram origem às escolas técnicas e, posteriormente, aos Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica (CEFET).

A Constituição brasileira de 1937 foi a primeira a tratar, especificamente, de ensino técnico, profissional e industrial. "O ensino pré-vocacional e profissional

destinado às classes menos favorecidas é, em matéria de educação, o primeiro dever do Estado" (Art. 129, CF, 1937). Nesse mesmo ano, foi assinada a Lei nº 378 que transformou as escolas de Aprendizes e Artífices em Liceus Industriais, destinados ao ensino profissional (Manfredi, 2002).

Em 1941, vigoraram uma série de leis conhecidas como a Reforma Capanema que remodelou todo o ensino no país e teve como destaque o ensino profissional passar a ser considerado como de nível médio. Com o Decreto nº 4.127/1942, as Escolas de Aprendizes e Artífices foram transformadas em Escolas Industriais e Técnicas.

No ano de 1959, essas escolas são transformadas em autarquias com o nome de Escolas Técnicas Federais e ganham autonomia didática e de gestão. Com isso, intensifica a formação de técnicos, mão de obra indispensável diante da aceleração do processo de industrialização (Manfredi, 2002).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB) de 1971 torna, de maneira compulsória, técnico-profissional, todo currículo do segundo grau. Um novo paradigma se estabelece: formar técnicos sob o regime da urgência.

Em 1994, a Lei nº 8.948, dispõe sobre a instituição do Sistema Nacional de Educação Tecnológica, transformando, gradativamente, as Escolas Técnicas Federais e as Escolas Agrotécnicas Federais em CEFET.

A nova LDB de 1996 dispõe sobre a Educação Profissional superando enfoques de assistencialismo e de preconceito social contido nas primeiras legislações, fazendo uma intervenção social crítica e qualificada para tornar-se um mecanismo para favorecer a inclusão social e democratização dos bens sociais de uma sociedade (Manfredi, 2002).

O Decreto nº 2.208/1997 regulamenta a Educação Profissional e cria o Programa de Expansão da Educação Profissional. A função deste programa para a Rede Federal era reestruturá-la desde o ponto de vista de suas ofertas educacionais, da gestão e das relações empresariais e comunitárias na perspectiva de torná-la competitiva no mercado educacional.

Em meio a essas complexas transformações da educação profissional do país, retoma-se, em 1999, o processo de transformação das Escolas Técnicas Federais em CEFET.

A partir do governo do Presidente Luiz Inácio de Lula da Silva, iniciado em 2003, a Rede EPT teve uma significativa ampliação fazendo-se presente em ambientes urbanos e interiorizados sob a lógica de que é necessário desenvolver o local para desenvolver o nacional.

Em 2005, com a publicação da Lei nº 11.195, ocorre o lançamento da Fase I (2005-2007) do Plano de Expansão da Rede EPT, com a construção de 64 (sessenta e quatro) novas unidades de ensino. Essa fase tinha como objetivo: implantar escolas federais de formação profissional e tecnológica nos estados ainda desprovidos destas instituições além de outras unidades, preferencialmente, em periferias de grandes centros urbanos e em municípios interioranos, em que os cursos estejam articulados com as potencialidades locais de mercado de trabalho (MEC/SETEC, 2010).

A Fase II (2007-2010) foi marcada pelo slogan “Uma escola técnica em cada cidade-polo do país” (MEC/SETEC, 2010). Nesta etapa, deu-se a identificação das cidades-polo, no sentido da interiorização da oferta de EPT e previa-se a instalação de 150 (cento e cinquenta) novas unidades de ensino.

Em 2008, a Lei nº 11.892 instituiu no sistema federal de ensino a Rede EPT.

Na acepção da lei, o termo **rede** é compreendido não somente como um agrupamento de instituições. Trata-se de uma rede, pois congrega um conjunto de instituições com objetivos similares, que devem interagir de forma colaborativa, construindo a trama de suas ações tendo como fios as demandas de desenvolvimento socioeconômico e inclusão social. E **federal** por estar presente em todo o território nacional, além de ser mantida e controlada por órgãos da esfera federal. De **educação** por sua centralidade nos processos formativos, adjetivada por profissional, científica e tecnológica, pela assunção de seu foco em uma profissionalização que se dá ao mesmo tempo pelas dimensões da ciência e da tecnologia, pela indissociabilidade da prática com a teoria. O conjunto de finalidades e características que a lei atribui aos institutos orienta a interatividade e o relacionamento intra e extrarrede (Pacheco, 2011, p.57, grifos do autor).

A Lei nº 11.892/2008 criou os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF), consolidando a expansão da rede. A criação dos Institutos Federais responde à necessidade da institucionalização definitiva da EPT como política pública no país.

Como política pública, em sua linha histórica, a EPT assume desde uma função predominantemente assistencialista, passando por uma fase desenvolvimentista, a partir de 1959, e chegando-se à configuração de rede tal como se concebe atualmente.

O Plano de Expansão da Rede também projetou a Fase III (2011-2020). Nesta fase, a formatação da rede, de acordo com a Portaria MEC nº 378, de 09 de maio de 2016, era de 38 (trinta e oito) Institutos Federais, 02 (dois) Centros Federais de Educação Tecnológica, o Colégio Pedro II e 23 (vinte e três) escolas técnicas vinculadas às universidades federais. Ao todo, são 644 (seiscentos e quarenta e quatro) campi em funcionamento, distribuídos em todo o território nacional, conforme Figura 03.

Figura 03 - Mapa da Rede EPT



Fonte: <http://redefederal.mec.gov.br/instituicoes>, 2016.

Para Pacheco (2011), os Institutos Federais são caracterizados pela ousadia e inovação, comprometida com uma sociedade democrática e justa.

### 1.3.2. Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia

Em 29 de dezembro de 2008, 31 (trinta e um) centros federais de educação tecnológica (CEFET), 75 (setenta e cinco) unidades descentralizadas de ensino (UNED), 39 (trinta e nove) escolas agrotécnicas, 07 (sete) escolas técnicas federais e 8 (oito) escolas vinculadas a universidades deixaram de existir para formar os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

Segundo a Lei 11892/2008, no seu artigo 2º:

Os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas, nos termos desta Lei.

Dentre as finalidades e características dos IFs, está a oferta de “Educação Profissional e Tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional” (Art. 6º, Lei nº 11.892/2008).

Como princípio em sua proposta político-pedagógica, os IFs devem ofertar: educação básica, principalmente em cursos de ensino médio integrado à educação profissional técnica de nível médio; ensino técnico em geral; graduações tecnológicas, licenciatura e bacharelado em áreas em que a ciência e a tecnologia são componentes determinantes, bem como programas de pós-graduação lato e stricto sensu, sem deixar de assegurar a formação inicial e continuada de trabalhadores. Nesse contexto, a transversalidade e a verticalização constituem aspectos que contribuem para a singularidade do desenho curricular nas ofertas educativas dessas instituições.

Como princípio de organização dos componentes curriculares, de acordo com Pacheco (2011), a verticalização implica o reconhecimento de fluxos que permitam a construção de itinerários de formação: qualificação profissional,

técnica, graduação e pós-graduação tecnológica. A transversalidade auxilia a verticalização curricular ao tomar as dimensões do trabalho, da cultura, da ciência e da tecnologia como vetores na escolha e na organização dos conteúdos, dos métodos, enfim, da ação pedagógica.

Essa nova organização acadêmica, singular aos Institutos Federais, segundo Pacheco (2010), aponta para a ruptura da reprodução de modelos externos e toma a inovação a partir da relação entre o ensino técnico e o científico, articulando trabalho, ciência e cultura na perspectiva da emancipação humana.

Na proposta dos Institutos Federais, agregar à formação acadêmica a preparação para o trabalho (compreendendo-o em seu sentido histórico, mas sem deixar de firmar o seu sentido ontológico) e discutir os princípios das tecnologias a ele concernentes dão luz a elementos essenciais para a definição de um propósito específico para a estrutura curricular da educação profissional e tecnológica. O que se propõem é uma formação contextualizada, banhada de conhecimentos, princípios e valores que potencializam a ação humana na busca de caminhos de vida mais dignos (Pacheco, 2010, p.10).

A estrutura multicampi e a definição do território de abrangência das ações dos IF afirmam o compromisso de intervenção em suas respectivas regiões, identificando problemas e criando soluções técnicas e tecnológicas para o desenvolvimento sustentável com inclusão social. Na busca de sintonia com as potencialidades de desenvolvimento regional, os cursos nas novas unidades são definidos por meio de audiências públicas e da escuta às representações da sociedade.

Para Pacheco (2010, pp. 19-20), os IFs atuam como uma Rede Social. Essa rede é tecida a partir das relações sociais existentes que oportunizam, por um lado, o compartilhamento de idéias, visando à formação de uma cultura de participação e, de outro, a absorção de novos elementos, objetivando sua renovação permanente. De acordo com autor, o que se pretende dessas instituições federais de educação profissional, científica e tecnológica “é o compartilhamento real em uma rede multilateral, heterogênea e dinâmica, a

partir de uma postura dialógica que objetive a reestruturação de laços humanos que, ao longo das últimas décadas, vêm se diluindo”.

Os Institutos Federais surgiram em um período marcado por avanços no processo democrático, e tem como finalidade a busca de uma formação cidadã que seja capaz de se desenvolver diante das transformações políticas, econômicas e sociais do país. E, nesse sentido, cada vez mais, devem ter uma postura transparente diante de seus públicos, buscando aproximação com a sociedade. E isto é possível por meio da comunicação pública e de seus canais.



## 2. **CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO**

### 2.1. **PROBLEMA E OBJETIVOS**

#### 2.1.1. **Problema e sua justificção**

O atual contexto político brasileiro está marcado, principalmente, por escândalos de corrupção e desvios de dinheiro público. Situações como estas estão acarretando, na população, uma descrença dos agentes públicos e uma desconfiança dos órgãos e entidades públicas. Esse cenário poderá ser revertido se houver medidas contundentes contra essas práticas que acabam por levantar suspeitas sobre os procedimentos da gestão pública, mesmo quando regidos por princípios éticos e pela excelência.

A transparência aparece como uma ação estratégica fundamental para assegurar, dos gestores e das instituições, o cumprimento dos preceitos éticos, legais e morais, portanto, deve ser fortalecida e legitimada. Pinho e Sacramento (2007) observam na transparência um instrumento capaz de contribuir para redução da corrupção no espaço público e de aumentar a democracia entre o Estado e a sociedade.

O histórico atendimento deficiente do serviço público ao cidadão tem gerado mudanças nas relações e nas formas de comunicação entre a administração pública e seus usuários. De acordo com Matias-Pereira (2012), as rápidas mudanças em termos de acesso à informações, elevação do nível de educação e cidadania, entre outras, têm contribuído para aumentar a cobrança por uma gestão pública moderna. A modernização da administração pública deve buscar de forma permanente a estruturação de um modelo de gestão que possa alcançar diversos objetivos, como, por exemplo: “melhorar a qualidade

da oferta de serviços à população, aperfeiçoar o sistema de controle social da administração pública, elevar a transparência, combater a corrupção, promover a valorização do servidor público, entre outros” (Matias-Pereira 2012, p. 67). E ainda, segundo Giorgi (2016), a promoção de uma gestão transparente contribuiu com o fortalecimento democrático e sustentável.

Essas premissas motivam a desenvolver uma pesquisa voltada à transparência institucional. Além disso, o interesse pela comunicação pública, relaciona-se à minha formação inicial, e com a observação de algumas práticas comunicacionais do IFFar, instituição ao qual atuo profissionalmente. Essas observações, associadas à implementação de novos canais de comunicação, como exigências legais na busca por participação cidadã e transparência, resultou no interesse em aprofundar conhecimentos sobre a temática a partir da pesquisa.

Ademais, a transparência é um dos valores preconizados pelo IFFar. Para sua efetivação, a Instituição se subsidia de vários canais de comunicação pública, dentre eles – a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão, objetos desta pesquisa, e que aparecem entre os objetivos estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional, como órgãos de assessoramento que buscam dar alicerce para uma efetiva gestão democrática e transparente.

Tendo em conta o exposto e considerando a importância da aplicação da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos públicos para a promoção e transparência institucional, este estudo apresenta como questão de pesquisa:

Como os canais de comunicação entre cidadãos e a instituição, em especial, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão, contribuem para a transparência institucional?

A partir desta questão norteadora, foi definido o objetivo geral do estudo e três objetivos específicos.

## 2.1.2. Objetivos

### 2.1.2.1. Objetivo Geral

Compreender o contributo dos canais de comunicação, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, para a transparência institucional do IFFar.

### 2.1.2.2. Objetivos Específicos

A partir do objetivo geral da pesquisa, foram definidos três objetivos específicos, sendo eles:

- a) Conhecer a opinião dos servidores acerca do trabalho que tem sido desenvolvido pela Ouvidoria e pelo SIC e do contributo que tem dado para a transparência institucional do IFFar;
- b) Compreender o valor que a gestão atribui a Ouvidoria e ao SIC, enquanto canais de comunicação para a transparência institucional do IFFar, e a forma como utiliza esses recursos;
- c) Identificar o contributo das demandas recebidas por meio da Ouvidoria e SIC como subsídios para ações da gestão do IFFar.

## 2.2. METODOLOGIA

### 2.2.1. Pesquisa mista

A utilização de métodos mistos em pesquisas tem sido crescente em inúmeros campos do conhecimento. Creswell e Plano Clark (2011) definem

métodos mistos como um procedimento de coleta, análise e combinação de técnicas quantitativas e qualitativas em um mesmo desenho de pesquisa. O método do presente estudo se caracteriza do tipo misto, pois incorpora elementos de origem quantitativa e qualitativa, com predomínio da metodologia qualitativa.

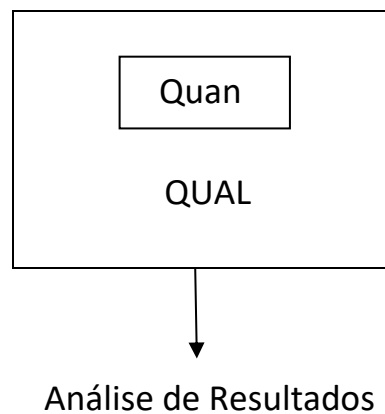
A conjugação de elementos qualitativos e quantitativos possibilita ampliar a obtenção de resultados em abordagens investigativas, proporcionando ganhos relevantes para as pesquisas. De acordo com Creswel e Plano Clark (2013, p. 28), “a pesquisa de métodos mistos proporciona mais evidências para o estudo de problema de pesquisa do que a pesquisa quantitativa ou qualitativa isoladamente”, uma vez que a informação recolhida por diferentes formas ou meios tem o poder de complementar, ou mesmo de permitir a triangulação dos dados.

Os métodos mistos combinam os métodos predeterminados das pesquisas quantitativas com métodos emergentes das qualitativas, assim como questões abertas e fechadas, com formas múltiplas de dados contemplando todas as possibilidades, incluindo análises estatísticas e análises textuais. Neste caso, os instrumentos de coleta de dados podem ser ampliados com observações abertas, ou mesmo, os dados censitários podem ser seguidos por entrevistas exploratórias com maior profundidade. “No método misto, o pesquisador baseia a investigação supondo que a coleta de diversos tipos de dados garanta um entendimento melhor do problema pesquisado” (Creswell, 2007, pp. 34-35).

Creswell (2007) identifica três estratégias gerais de pesquisa associadas aos métodos mistos. Na estratégia sequencial, o pesquisador tenta elaborar ou expandir os resultados de um método com outro método. Na estratégia concomitante, o pesquisador faz a convergência de dados quantitativos e qualitativos a fim de obter uma análise ampla do problema de pesquisa. E na estratégia transformativa, a estratégia sequencial ou concomitante pode ser aplicada dentro e a partir de um enfoque emancipatório que prioriza uma pesquisa participativa e fortemente engajada com valores.

A estratégia adotada para a presente pesquisa é a aninhada concomitante, identificada por Creswell (2007, p. 221) pelo uso de coleta de dados em uma fase, durante a qual tanto dados quantitativos como qualitativos são coletados, tendo um método predominante que guie a pesquisa. “Tendo, menor prioridade, o método (quantitativo ou qualitativo) está embutido ou aninhado dentro do método predominante (qualitativo ou quantitativo)”. Os dados coletados através dos dois métodos são reunidos durante a fase de análise da pesquisa. O método predominante deste estudo é o qualitativo. A Figura 04 representa a estratégia adotada.

Figura 04 – Ilustração<sup>3</sup> da estratégia aninhada concomitante



Fonte: Reprodução de Creswell (2007, p. 217)

---

<sup>3</sup> "Quan" e "qual" significam quantitativa e qualitativa, respectivamente, e usam o mesmo número de letras para indicar igualdade entre as formas de dados. Letras maiúsculas indicam ênfase ou prioridade nos dados e nas análises quantitativos ou qualitativas no estudo. (Creswell, 2007, p. 216)

### 2.2.2. Estudo de caso

Para atingir os objetivos desse estudo, foi utilizada a pesquisa de caráter descritivo, que tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis (Gil, 1999).

O estudo de caso pode ser definido, de acordo com Coutinho e Chaves (2002, p. 223), como um “plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o ‘caso’”. Para os autores, “quase tudo pode ser um ‘caso’: um indivíduo, um personagem, um pequeno grupo, uma organização, uma comunidade ou mesmo uma nação”. A pesquisa adotou como estratégia um estudo de caso, pois se deu no âmbito do IFFar e seu foco foi nos canais de comunicação pública, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão da Instituição.

De acordo com Yin (2001, p. 34), uma das aplicações do estudo de caso é “descrever uma intervenção e o contexto na vida real em que ela ocorre”. Para Lüdke e André (2013), o estudo de caso visa à descoberta, enfatiza a interpretação em contexto, busca retratar a realidade de forma completa e profunda, permite generalizações naturalísticas e procura representar os diferentes e, às vezes, conflitantes pontos de vista presentes numa situação social.

## 2.3. LOCAL DE ESTUDO E PARTICIPANTES

### 2.3.1. Local de estudo

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar) foi criado pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, por meio da integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de São Vicente do Sul com sua unidade descentralizada de Júlio de Castilhos e a Escola Agrotécnica Federal de Alegrete e do acréscimo da unidade descentralizada de ensino de Santo Augusto, que anteriormente pertencia ao Centro Federal de Educação Tecnológica de Bento Gonçalves (IF Farroupilha, 2014).

O IFFar iniciou as suas atividades de ensino no ano de 2009 e concentrou as suas ações no ensino técnico de nível médio, destacando-se como áreas de atuação os eixos de recursos naturais e de informação e comunicação (IF Farroupilha, 2014).

Atualmente o IFFar é composto pelos seguintes campi: Alegrete, Frederico Westphalen, Jaguari, Júlio de Castilhos, Panambi, Santa Rosa, Santo Ângelo, Santo Augusto, São Borja, São Vicente do Sul, Avançado de Uruguaiana, além dos Polos de Educação a Distância; Centros de Referência e Reitoria. A Figura 05 ilustra a localização geográfica das unidades.

Figura 05 – Localização geográfica das unidades do IFFar



**Reitoria e Campi**

- 1. Reitoria
- 2. *Campus* Alegrete
- 3. *Campus* Frederico Westphalen
- 4. *Campus* Jaguarí
- 5. *Campus* Júlio de Castilhos
- 6. *Campus* Panambi
- 7. *Campus* Santa Rosa
- 8. *Campus* Santo Ângelo
- 9. *Campus* Santo Augusto
- 10. *Campus* São Borja
- 11. *Campus* São Vicente do Sul
- 12. *Campus* Avançado Uruguaiana

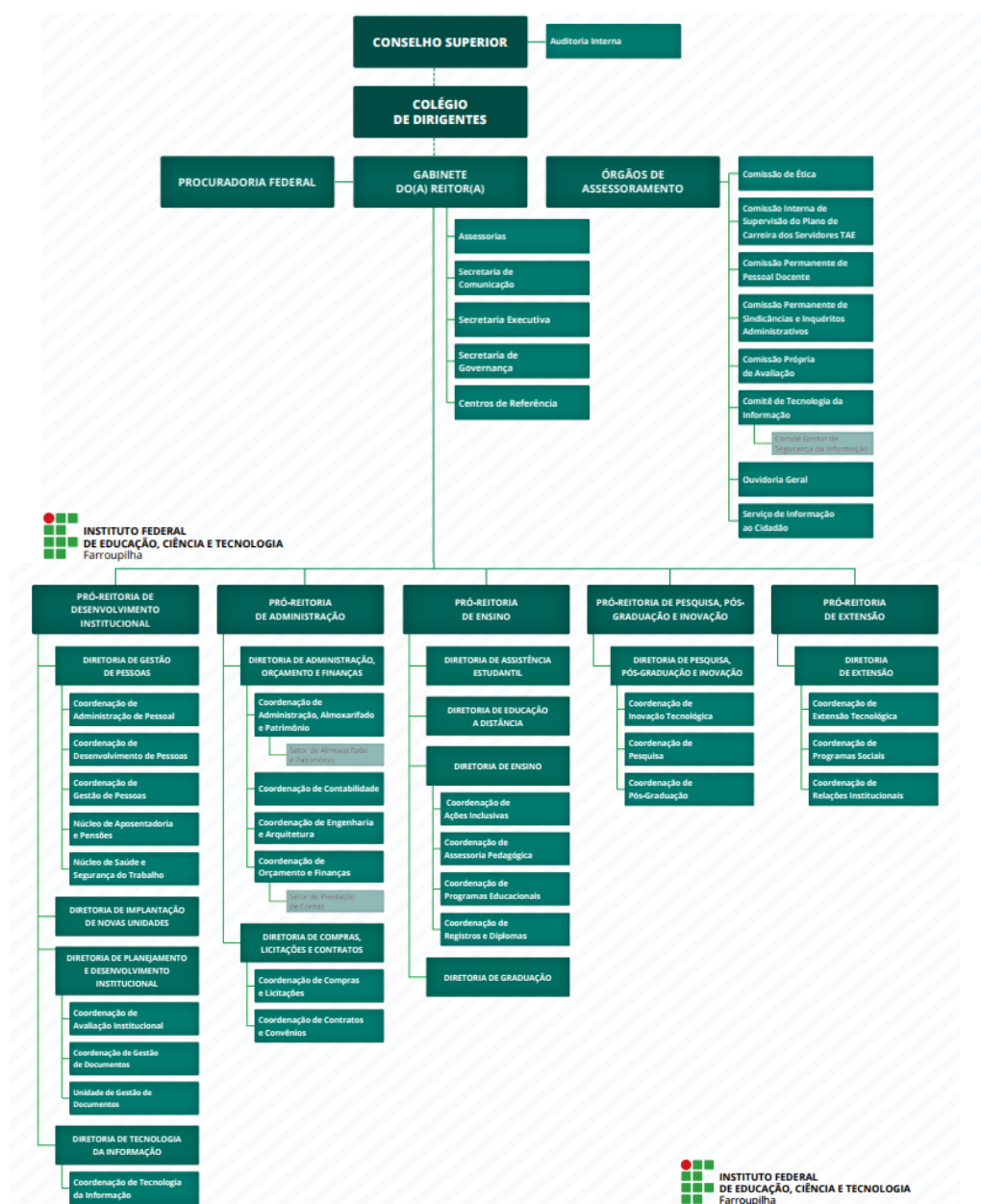
**Centros de Referência**

- a. Candelária
- b. Carazinho
- c. Não-Me-Toque
- d. Santiago
- e. São Gabriel
- f. Três Passos

Fonte: <http://IFFarroupilha.edu.br/unidades-IFFarroupilha>, 2016.

A Ouvidoria e o SIC do IFFar são órgãos de assessoramento do(a) Reitor(a), assim definidos no Regimento Geral. Sua posição hierárquica está apresentada no organograma (Figura 06).

Figura 06 – Organograma do IFFar



Fonte: Regimento Geral do IFFar, 2016.

A Ouvidoria e o SIC funcionam nas dependências da Reitoria, na cidade de Santa Maria, no estado do Rio Grande do Sul. As manifestações dos cidadãos via Ouvidoria podem ser realizadas por e-mail, telefone, presencialmente ou via Sistema e-Ouv. Já as manifestações via SIC, podem ser pelo e-SIC, ou presencialmente, via formulário próprio.

A Ouvidoria do IFFar é um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica ou externa e as instâncias administrativas e pedagógicas do Instituto, visando à melhoria dos processos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência (IF Farroupilha, 2016). Foi instituída no ano de 2012, mediante Portaria nº 829, de 11 de junho de 2012. Essa mesma Portaria também aprovou o seu Regulamento. Neste documento constam os seus objetivos, que são:

assegurar a participação da comunidade na Instituição, fortalecendo a cidadania para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; reunir informações sobre diversos aspectos da instituição com o fim de contribuir para a gestão institucional; desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir, resolver e melhorar (IF Farroupilha, 2016).

Ainda, de acordo com artigo 80 do Regimento Geral, a Ouvidoria é um órgão de apoio ao(a) Reitor(a) em assuntos de acompanhamento do processo pedagógico e administrativo, exercida por um Ouvidor indicado pela autoridade máxima da instituição, ao qual compete:

- I - Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do Instituto Federal Farroupilha;
- II - Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III - Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

- IV - Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- V - Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI - Requisitar fundamentadamente e exclusivamente, quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da instituição;
- VII - Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área;
- VIII - Articular suas ações com o Serviço de Informação ao Cidadão.

O Serviço de Informação do Cidadão é o órgão responsável pela publicidade das informações públicas inerentes ao IFFar, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Nesse sentido compete ao SIC:

- I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação de forma eficiente e adequada aos objetivos estabelecidos na Lei;
- II - Monitorar a implementação do disposto na Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da Lei;
- IV - Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos;
- V - Articular suas ações com a Ouvidoria (Art 81, Regimento Geral do IFFar, 2016).

O SIC do IFFar iniciou suas atividades no ano de 2012 com um Grupo de Trabalho de servidores que foram responsáveis, por meio da Portaria nº 492, de 29 de março de 2012, por implementar esse canal de comunicação, atendendo a legislação vigente. E a partir do ano de 2015, o SIC foi integrado a Ouvidoria do IFFar.

### 2.3.2.Participantes

O público-alvo da pesquisa foram os servidores do IFFar, docentes e técnicos-administrativos em educação. A definição por este público deu-se, principalmente, por ser um público prioritário da instituição e pela facilidade de acesso.

O acesso a este público deu-se por meio da lista geral de e-mails institucionais. O questionário de pesquisa foi enviado a todos os servidores constantes nesta geral. A participação foi voluntária, anônima e previamente autorizada, conforme preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelo pesquisado.

Dos questionários enviados, retornaram 13,51%, totalizando 186 (cento e oitenta e seis) pesquisados. Alguns servidores retornaram a pesquisadora justificando a decisão de não participar da pesquisa, devido ao fato de nunca ter utilizado os canais de comunicação, Ouvidoria e SIC, objetos do estudo.

Também participaram da pesquisa membros da equipe gestora do IFFar, por meio de entrevistas semiestruturadas. A escolha dos membros para participar da pesquisa deu-se com base nos dois últimos relatórios anuais da Ouvidoria e do SIC, anos 2016 e 2017, sendo o critério adotado, as unidades que apresentaram o maior número de demandas registradas. Portanto, as entrevistas foram realizadas com dirigentes de pró-reitorias e campus, que tiveram mais ocorrências registradas nos canais pesquisados; com a gestora máxima da instituição, ou seja, a Reitora; e, ainda, com o gestor responsável pela Ouvidoria e SIC.

Da mesma forma que os demais pesquisados, este público também concedeu a entrevista, mediante o preenchimento do TCLE (Apêndice D).

## 2.4.RECOLHA DE DADOS

Os dados recolhidos para o estudo foram obtidos por meio de questionário (Apêndice A), aplicado aos servidores do IFFar, entrevistas semiestruturadas dirigidas à equipe gestora (Apêndice B e C), e ainda, pesquisa documental.

Para Creswell (2007), uma técnica de métodos mistos é aquela em que o pesquisador tende a basear as alegações de conhecimento em elementos pragmáticos, por exemplo, orientado para consequência, centrado no problema e pluralista.

Essa técnica emprega estratégias de investigação que envolvem coleta de dados simultânea ou sequencial para melhor entender os problemas de pesquisa. A coleta de dados também envolve a obtenção tanto de informações numéricas (por exemplo, em instrumentos) como de informações de texto (por exemplo, em entrevistas), de forma que o banco de dados final represente tanto informações quantitativas como qualitativas (Creswell, 2007, p.35).

### 2.4.1.Pesquisa Documental

Para as autoras Marconi e Lakatos (2002, p. 62), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita à documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

Para Gil (1999, p. 66), a pesquisa documental “vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. Ele, ainda, distingue os documentos de primeira mão, que não receberam qualquer tratamento analítico, como documentos oficiais, fotografias, contratos, etc. E os documentos de segunda mão, que, de alguma forma, já foram analisados, como, por exemplo, relatórios de empresa, tabelas estatísticas, etc (Gil, 1999).

A pesquisa documental deu-se por meio de documentos institucionais, tais como Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018, Regimento Geral Interno, Relatórios Anuais da Ouvidoria e SIC do IFFar 2016 e 2017 e, ainda, acesso ao Sistema de Ouvidoria do Governo Federal ou Sala das Ouvidoria, e aos Relatórios Estatísticos do e-SIC. Além destes, foram realizadas pesquisas em legislações, publicações e trabalhos acadêmicos relacionados com o tema da pesquisa. Embora, sobre o Sistema de Informação ao Cidadão há uma escassez de estudos e publicações.

#### 2.4.2. Inquérito por Questionário

Outra técnica utilizada foi à aplicação de questionários. Esta técnica de coleta de dados se justifica pela facilidade com que se pode interrogar um elevado número de pessoas, num intervalo de tempo relativamente curto. Segundo Gil (1999, p.128), o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

O questionário foi construído e aplicado através da ferramenta Google Forms, e estruturado por 13 (treze) questões, sendo 03 (três) abertas e 10 (dez) fechadas. As questões fechadas tinham por objetivo identificar a percepção do público pesquisado quanto ao trabalho desenvolvido e atendimento prestado pelos canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC do IFFar e quanto a percepção dos servidores sobre a transparência institucional. As questões abertas foram utilizadas com o intuito de aprofundar a compreensão, principalmente, quanto às respostas das questões fechadas.

O questionário foi enviado por e-mail para o público-alvo da pesquisa, no mês de abril de 2018, e obteve 186 (cento e oitenta e seis) retornos. O e-mail

consistiu em um convite aos servidores a participar como voluntários da pesquisa.

### 2.4.3. Inquérito por Entrevista

Para Gil (1999, p. 117), “a entrevista é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informações”. As entrevistas adotadas para esta pesquisa se apresentam no formato semiestruturada. A entrevista semiestruturada, na concepção de Triviños (1987), se caracteriza como questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa.

As entrevistas foram previamente agendadas e autorizadas pelos gestores. Elas decorreram durante os meses de abril, maio e julho de 2018, nas dependências da Reitoria do IFFar. As entrevistas foram gravadas, por meio de um smartphone, com a autorização dos pesquisados. A gravação é um recurso que possibilita a obtenção de todas as informações fornecidas pelos entrevistados (Triviños, 1987). As entrevistas tiveram tempo médio de 12 (doze) minutos. Após a transcrição, foram encaminhadas aos participantes, para que as pudessem validar. Todos os participantes concordaram com o teor das transcrições e não acrescentaram qualquer informação.

O roteiro das perguntas propostas foi respondido por completo pelos gestores. Após a realização das entrevistas, os dados foram organizados atendendo as seguintes etapas: transcrição das entrevistas gravadas em áudio; leitura dos relatos transcritos e organização das informações obtidas nas entrevistas.

## 2.5. TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS

A análise dos dados quantitativos, resultantes do questionário, é apresentada por meio de gráficos e tabelas, com indicativo de percentagens orientado pelas medidas estatísticas descritivas simples.

A análise e a interpretação de dados qualitativos foram orientadas pelo método de análise de conteúdo. A análise de dados objetiva “organizar e resumir” as informações de maneira que possa fornecer “respostas ao problema proposto para a investigação” (Gil, 2011, p. 156).

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

O material foi reunido conforme a análise de conteúdo de Bardin (2011) e organizado em três pólos cronológicos. Sendo o primeiro, a pré-análise que compreende a coleta e organização do material a ser analisado, “a fase da organização propriamente dita” (p.126). Nesta fase, foram escolhidos os documentos, compilados os dados oriundos do questionário e transcritas as entrevistas, a serem submetidos para análise. Após, uma primeira leitura flutuante e ao longo da análise, emergiram categorias que não se encontravam pré-estabelecidas, mas que estavam relacionadas com os objetivos do nosso estudo.

A etapa seguinte, a exploração do material, é a etapa do estudo aprofundado do material, “é a aplicação das decisões tomadas” (Bardin, 2011, p. 131). Nesta, foram sistematizadas as categorias de análises relativo a temática e recorrência.

E a última etapa consistiu no tratamento dos resultados obtidos e interpretação dos mesmos. “Os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos (“falantes”) e válidos” (Bardin, 2011, p.131). Elaborou-se

uma matriz de categorização que foi sucessivamente alterada e reformulada na medida que analisou-se os dados, até chegar à versão final, conforme o Quadro 02.

Quadro 02 – Categorias de análises

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Canais de comunicação pública	Ouvidoria - Avaliação do atendimento e do trabalho realizado – percepção dos usuários
	Serviço de Informação ao Cidadão - Avaliação do atendimento e do trabalho realizado – percepção dos usuários
Potencialidades dos canais	Crescente demanda
	Confiança nos canais
	Ferramenta de Gestão
	Transparência
	Consolidação dos canais do âmbito IFFar <sup>4</sup>
Fragilidades dos canais	Equipe Reduzida
	Transparência Ativa
	Divulgação
	Anonimato
	Falta de clareza na distinção entre os dois canais
	Consolidação dos canais do âmbito IFFar
Transparência Institucional	Percepção de gestores do IFFar e dos usuários da Ouvidoria e SIC quanto a transparência institucional

---

<sup>4</sup> A subcategoria Consolidação dos canais no âmbito do IFFar foi adotada para duas categorias, Fragilidades e Pontencialidades.

## 2.6. CONFIABILIDADE E VALIDADE

De acordo com Coutinho (2008), é fundamental que todo o investigador em educação se preocupe com a questão da fiabilidade e validade dos métodos a que recorre, sejam eles quantitativo ou qualitativo.

Para Ollaik e Ziller (2012), validade refere-se à verificação dos resultados como verdadeiros e confiáveis. Ela estaria relacionada ao fato de os resultados refletirem com precisão a situação analisada e serem confiáveis, no sentido de que não haveria razões para deles duvidar; ou seja, a pesquisa é válida se as evidências fornecem o apoio necessário às suas conclusões.

Para validar o questionário (Apêndice A), aplicamos uma primeira versão a um grupo de 05 (cinco) servidores com formações e áreas de atuação distintas. O preenchimento do questionário demorou cerca de 10 (dez) minutos. Com essa primeira versão pretendeu-se observar: a percepção de possíveis pontos divergentes na composição do roteiro de questionário; dificuldades de compreensão de palavras, frases e clareza de perguntas; e o tempo necessário para responder aos questionários.

Depois de aplicada esta primeira versão, e após as alterações feitas, o questionário foi devolvido ao orientador da dissertação, que o validou no mês de março de 2018.

As entrevistas foram transcritas e encaminhadas aos participantes para que as pudessem validar. Aos participantes foi dada liberdade para corrigir ou acrescentar alguma informação que julgasse conveniente. Verificou-se que não houve alteração na transcrição das entrevistas. Coutinho (2008, p. 09) considera importante o processo *member checks*, traduzido como revisão pelos participantes, que consiste em “devolver aos participantes do estudo os resultados da análise feita pelo investigador às informações que lhe forneceram (em entrevistas, observações directas/indirectas), para que estes possam verificar/confirmar se as interpretações do investigador reflectem de facto as suas experiências/ideias/sentimentos”.

Ao longo do estudo, foram observados os princípios éticos de proteção do anonimato, preservação da confidencialidade e consentimento informado dos participantes. Aos mesmos foi explicada, de forma clara, a investigação que estava a ser realizada e para a qual se solicitava a sua colaboração. Foi também requerida autorização da Instituição para realização da pesquisa (Anexo 01). O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética na Pesquisa do Instituto Federal Farroupilha, registro CAAE 85048618.8.0000.557, e foi aprovado mediante o Parecer nº 2.566.525 (Anexo 2).

Procurou-se fazer uma descrição clara, rica e detalhada da pesquisa por serem critérios de confiabilidade, de forma a criar as condições necessárias para que outros pesquisadores possam replicar este estudo em outros cenários com características próximas deste.



### **3. CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

No presente capítulo, procedeu-se à análise dos dados coletados. A pesquisa buscou compreender o contributo dos principais canais de comunicação pública do IFFar, Ouvidoria e SIC, para a transparência institucional, mediante análise documental, aplicação de questionários dirigidos aos servidores do IFFar, público usuário da Ouvidoria e SIC, e entrevistas aos gestores.

Após a realização de coleta de dados, foi iniciada a fase que consistiu na análise e interpretação dos dados obtidos, na intenção de transformá-los em informações para responder os objetivos geral e específicos do estudo e a extração de informações úteis que possibilitem a apresentação dos dados de uma forma clara e objetiva. De acordo com Gil (1999, p.168), “a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto pela investigação”. Já a interpretação “tem como objetivo a ampla busca das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos”.

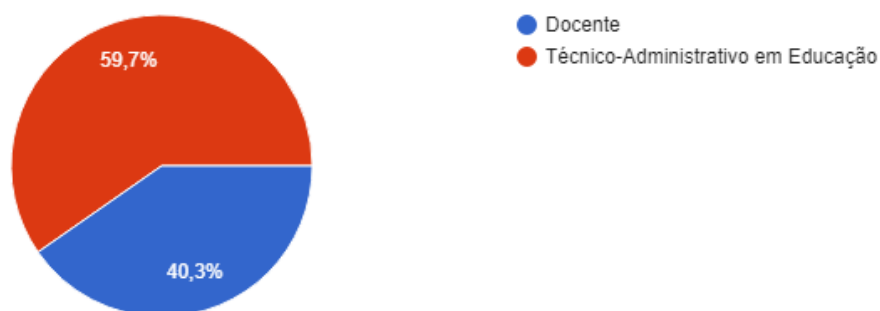
#### **3.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO PESQUISADO**

O público pesquisado compreendeu os servidores do Instituto Federal Farroupilha, ou seja, o público interno, que, juntamente com público externo, são os usuários dos canais de comunicação Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.

Os gráficos 01, 02 e 03 e a Tabela 01 caracterizam o público pesquisado por meio do questionário.

Gráfico 01 – Categoria funcional

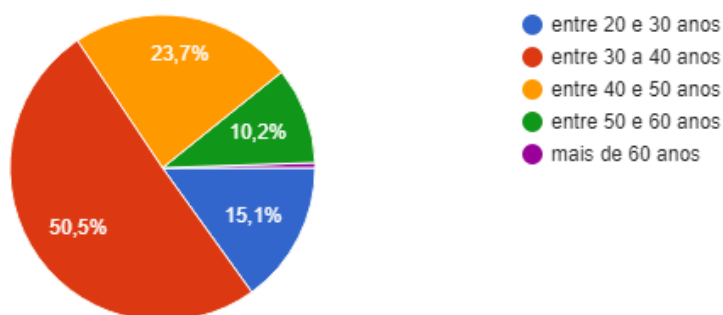
A qual categoria pertence?



Conforme o Gráfico 01, verificou-se uma maior participação na pesquisa, dos servidores pertencentes a categoria de técnicos-administrativos em educação, representando 59,7% do público pesquisado.

Gráfico 02 – Idade do público pesquisado

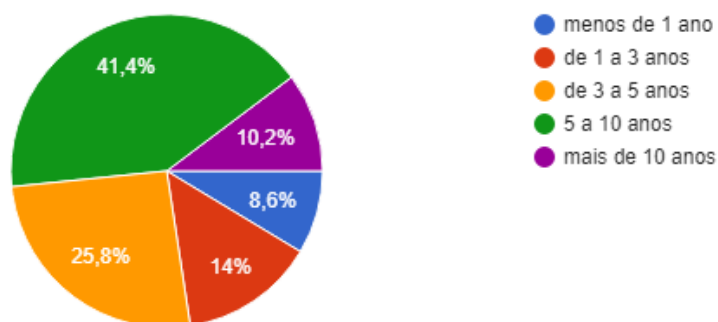
Qual a sua idade?



O Gráfico 02 demonstra que público pesquisado é predominantemente jovem adulto, visto que mais de 50% destes estão na faixa etária entre 30 e 40 anos, e 15,1% na faixa etária entre 20 e 30 anos.

Gráfico 03 - Tempo de atuação no IFFar

Há quanto tempo atua no IFFar?



O IFFar é uma instituição relativamente nova, pois completa no mês de dezembro de 2018, 10 anos de sua criação, de acordo com a Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Diante disso, verifica-se que 89,8% do público pesquisado possuem até 10 (dez) anos de atuação na Instituição (Gráfico 03).

A Tabela 01 apresenta o percentual de participação na pesquisa, por unidade, ou seja, Campus, Reitoria e Centros de Referência.

Tabela 01 - Unidade/campus pertencente

<b>Unidade/Campus</b>	<b>Percentual de participação</b>
Campus Alegrete	12,4%
Campus Jaguari	8,6%
Campus Júlio de Castilhos	6,5%
Campus Frederico Westphalen	7%
Campus Panambi	9%
Campus Santa Rosa	5,9%
Campus Santo Ângelo	4,3%
Campus Santo Augusto	9,7%
Campus São Borja	6,5%
Campus São Vicente do Sul	14%
Campus Avançado de Uruguaiana	2,7%

Centros de Referência	0,5%
Reitoria	12,9%
Total	100%

Verificou-se que os campi mais antigos e com mais servidores, como Alegrete e São Vicente do Sul, tiveram uma maior participação na pesquisa, representando, respectivamente, 12,4% e 14% do público pesquisado. A unidade administrativa, Reitoria, também registrou maior participação, ou seja, 12,9% dos pesquisados. Os campi implantados mais recentemente, como Santo Ângelo, Avançado de Uruguaiana e Centros de Referência registraram os percentuais mais baixos de participação.

Também participaram da pesquisa membros da equipe gestora do IFFar, por meio de entrevistas semiestruturadas. Para assegurar o anonimato, os entrevistados foram identificados com o código (G) e organizados numericamente, de acordo com a ordem de realização das entrevistas.

O Quadro 03 apresenta o perfil dos gestores do IFFar.

Quadro 03 – Perfil dos Gestores

GESTOR (G)	CARGO	TEMPO DE ATUAÇÃO NO IFFAR	TEMPO DE ATUAÇÃO COMO GESTOR
G1	Técnico- Administrativo em Educação	10 anos	03 anos
G2	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	10 anos	09 anos, últimos 05 anos atuando na Reitoria
G3	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	26 anos	13 anos, sendo 08 anos dirigindo Campus e os últimos 05 anos na Reitoria

G4	Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico	08 anos	06 anos, desde novembro de 2016 dirigindo Campus
G5	Técnico-Administrativo em Educação	10 anos	04 anos, desde janeiro de 2016 dirigindo Campus

### 3.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação nas instituições públicas é responsável por garantir o acesso pleno dos cidadãos aos temas de interesse público, possibilitando que essas pessoas usem as informações para a busca de uma sociedade melhor e mais justa (Rosso, 2012).

Canais de comunicação colaboram para a manutenção do bom funcionamento de mecanismos de representação, pois são capazes de estimular a participação dos cidadãos e solidificar uma cultura democrática e flexível, incentivando o diálogo e a aproximação entre cidadãos e órgãos públicos.

É de competência da administração pública suprir as demandas por informação do cidadão de forma consistente, rápida e adequada às suas necessidades. O cidadão “precisa ser atendido, orientado, ter possibilidade de falar e saber que prestam atenção ao que ele diz” (Duarte, 2011, p. 129).

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

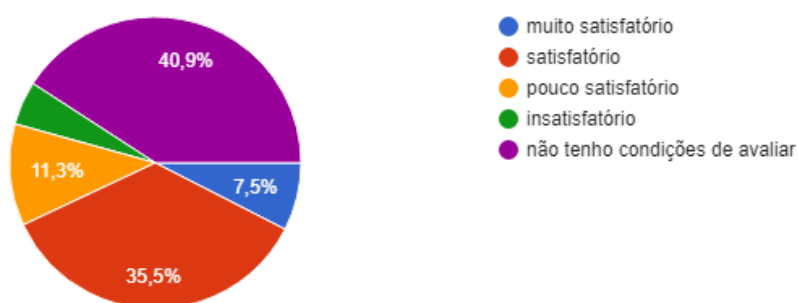
### 3.2.1.Ouvidoria do IFFar

A ouvidoria pública é um canal de comunicação direto das organizações públicas com a sociedade e que almeja ser um mecanismo eficaz de recepção de suas manifestações, além de assegurar transparência da gestão pública, prestação de contas e melhorias do serviço público.

Denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios são importantes indicadores de controle e de participação social, e a administração pública deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento. As ouvidorias públicas exercem este papel.

A percepção dos servidores pesquisados com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria do IFFar foi identificada pela avaliação de três critérios: canais para registro de demanda, tempo de espera/retorno da demanda e linguagem adotada, conforme os gráficos 04, 05 e 06.

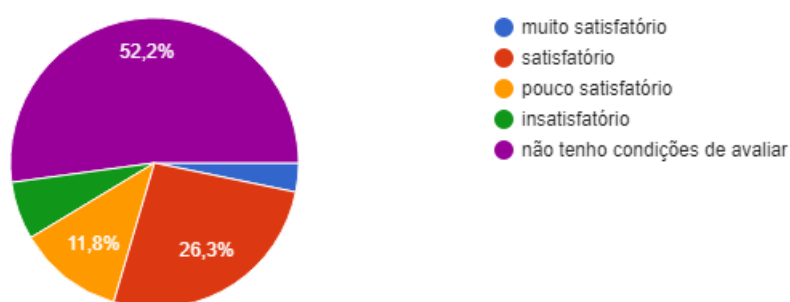
Gráfico 04 - Canais para registro de demanda da Ouvidoria  
Como você avalia os canais para registro de demandas  
(on line/sistema, telefone, pessoalmente)



Para 35,5% dos usuários pesquisados, os canais disponíveis para registro de manifestações na Ouvidoria institucional são satisfatórios, e para 7,5% muito satisfatórios. Enquanto que para 11,3% dos usuários, os canais são pouco satisfatórios, e para 4,8% dos pesquisados são insatisfatórios.

As ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo máximo para resposta estabelecido pela LAI, sendo o prazo de 20 (vinte) dias, que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias. Não sendo possível atender a demanda neste prazo, a ouvidoria deverá manter o demandante informado sobre o que está sendo feito e não deve passar mais de 30 (trinta) dias sem dar nenhuma informação.

Gráfico 05 - Tempo de espera/retorno da demanda da Ouvidoria  
Como você avalia o tempo de espera/retorno da demanda

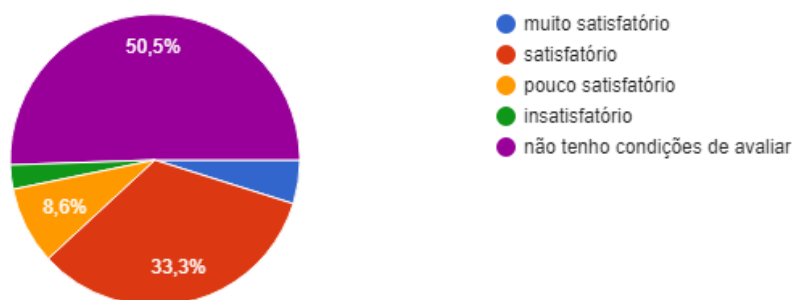


Com relação ao tempo de espera/retorno da demanda, o Gráfico 05 apresenta que, para 26,3% dos pesquisados, é satisfatório, e para 3,2% muito satisfatório. E, ainda, para 11,8% dos usuários, os canais são pouco satisfatórios, e são insatisfatórios para 6,5% dos pesquisados.

A Instrução Normativa OGU nº 01/2014, em seu artigo 4º, refere que cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as manifestações. E define a linguagem cidadã como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Gráfico 06 - Linguagem adotada da Ouvidoria

Como você avalia a linguagem adotada pela Ouvidoria

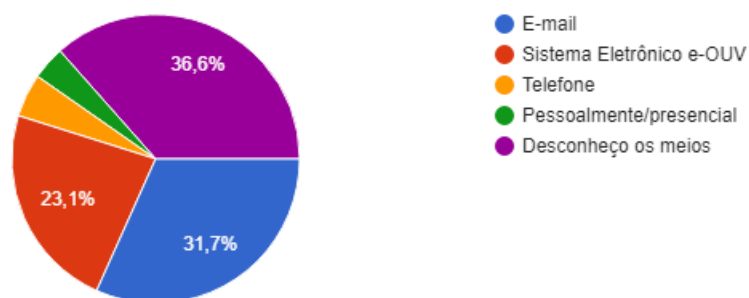


Verifica-se, com o Gráfico 06, que, para 33,3% dos pesquisados, a linguagem adotada pela Ouvidoria é satisfatória, e para 4,8% muito satisfatória. Enquanto que para 8,6% dos usuários, os canais são pouco satisfatórios e insatisfatórios para 2,7% dos pesquisados.

Destaca-se que a alternativa “não tenho condições de avaliar” foi muito marcante nos três critérios avaliados. Observou-se predomínio desta resposta entre os servidores pesquisados no que diz respeito aos canais para registro de demanda, 40,9% (Gráfico 04), assim como ao tempo de espera/retorno da demanda e linguagem adotada, no qual o percentual desta resposta ultrapassou 50% (Gráficos 05 e 06). Esses dados sugerem certo grau de desconhecimento da Ouvidoria como um canal de comunicação pública.

Gráfico 07 – Meios utilizados para acessar a Ouvidoria

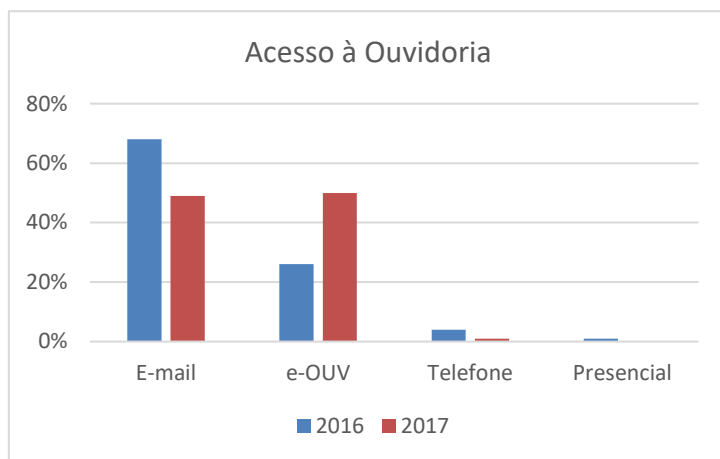
Qual o principal meio utilizado para acessar a Ouvidoria do IFFar?



O Gráfico 07 apresentou que um elevado percentual de pesquisados, 36,6%, desconhece os meios disponíveis para acessar a Ouvidoria. Ainda assim, o e-mail e o Sistema eletrônico e-Ouv foram apontados como os dois principais meios utilizados pelo público pesquisado para acessar a Ouvidoria do IFFar, sendo 31,7% e 23,1% respectivamente. Em menor escala, as manifestações também são realizadas via telefone, 4,8% e presencialmente/pessoalmente, para 3,8% dos pesquisados.

Ainda de acordo com os Relatórios Anuais da Ouvidoria do IFFar, referente aos anos 2016 e 2017, foi possível perceber uma mudança quanto aos meios utilizados para acessar a Ouvidoria, conforme os Gráficos 08 e 09. No ano de 2017, o acesso ao sistema eletrônico e-Ouv cresceu significativamente, registrando 50% das manifestações, enquanto que os meios mais tradicionais, como o telefone e presencialmente, reduziram.

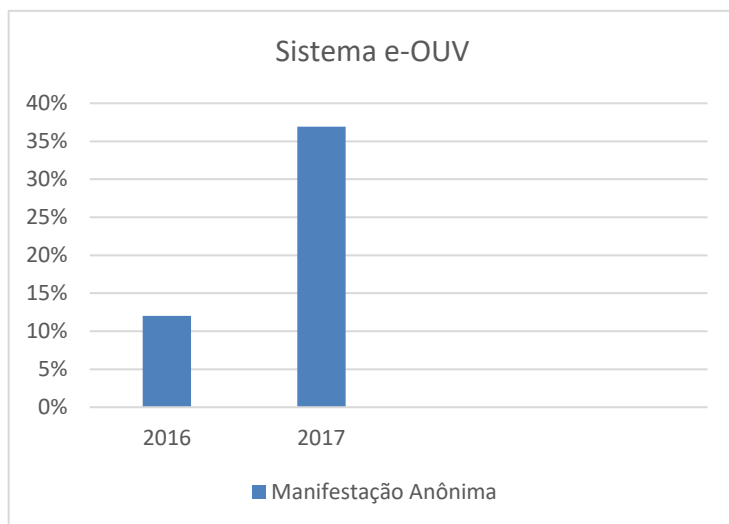
Gráfico 08 – Acesso à Ouvidoria



Fonte: Relatório Ouvidoria IFFar, 2016, 2017.

O sistema eletrônico e-Ouv não exige que o cidadão se identifique, podendo fazer o registro das manifestações de forma anônima. Essa condição pode ter contribuído para o aumento das manifestações via sistema, conforme Gráfico 09.

Gráfico 09 - Quantitativo de acesso ao e-Ouv



Fonte: Relatório Ouvidoria IFFar, 2016, 2017

Os mesmos relatórios permitem identificar os assuntos mais demandados, pelos cidadãos, na Ouvidoria, de acordo com a Tabela 02. Os questionamentos referentes a atos administrativos internos são os mais numerosos, o que permite concluir que os principais demandantes são o público interno do IFFar, ou seja, a comunidade acadêmica.

Tabela 02 – Assuntos Ouvidoria anos 2016 e 2017

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS VIA OUVIDORIA		
CATEGORIAS	ANO 2016	ANO 2017
Questionamentos de atos administrativos internos	27	26
Concurso público/ processo seletivo	13	19
Agente público	22	14
Ingresso acadêmico, auxílios e moradia aos estudantes	09	17

Fonte: Relatório Ouvidoria IFFar, 2016, 2017.

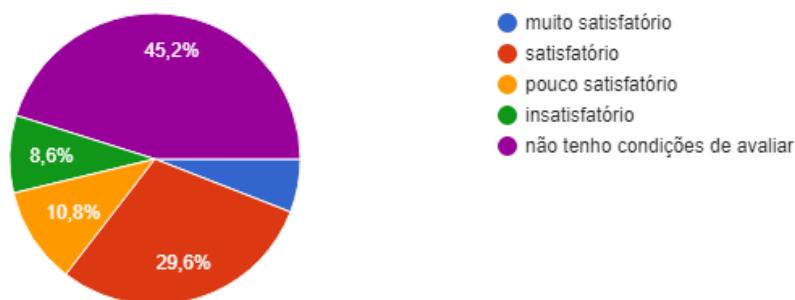
Rodrigues (2012, p. 236) alerta que as instituições de ensino diferem das demais instituições. “Diferentemente de outros ambientes o educacional é marcado, especialmente pelo conjunto de condições culturais, psicológicas e morais que envolvem as pessoas que ali convivem, por um tempo razoável”. Nesse sentido, o ambiente educacional “amplia a gama de elementos capazes de gerar conflitos decorrentes do processo de gestão”.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e responder as manifestações. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode e deve identificar e propor melhorias, apontar irregularidades e contribuir para a resolução de conflitos.

Ao mediar o acesso a serviços públicos, as ouvidorias se legitimam como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

### Gráfico 10 - Avaliação do trabalho da Ouvidoria

Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFFar



Com relação à avaliação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFFar, é possível perceber, no Gráfico 10, o elevado percentual de pesquisados, 45,2%, que afirmou não ter condições de avaliar, o que somado com as outras questões já postas, pode ser compreendido como desconhecimento deste canal de comunicação institucional. Além disso, para 29,6% dos pesquisados, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria é satisfatório e para 5,9% é muito satisfatório. Enquanto que para 10,8% o trabalho é pouco satisfatório, e insatisfatório para 8,6% dos usuários.

Ressalta-se que o trabalho de uma ouvidoria é capaz de abrir diversas oportunidades, pois possibilita diálogo entre instituição e seus públicos. Como um canal para a participação popular através das manifestações, torna-se uma fonte de sugestões para a melhoria dos serviços públicos. Sendo assim, a ouvidoria pública é um mecanismo de controle e participação social com o objetivo de aprimorar a gestão pública.

Para João Elias Oliveira (2005), reforça que as ouvidorias públicas poderão ser um excelente instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação administração-administrado, viabilizando a ampliação do espaço necessário para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a consolidação da democracia.

Rodrigues (2012) destaca que, além do papel mediador entre públicos e instituição, a ouvidoria pode ser entendida como um espaço educativo e formativo, visto que seu trabalho é desenvolvido na busca de cidadania mais sólida.

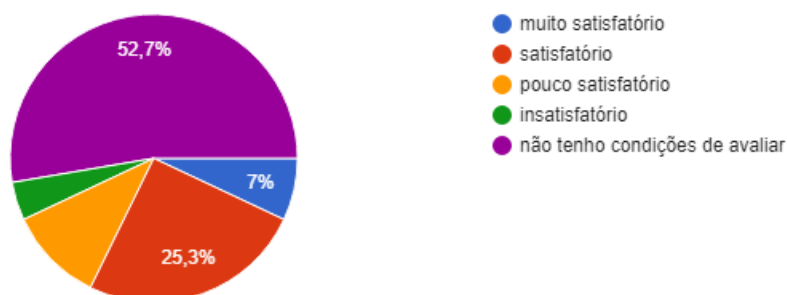
### 3.2.2. Serviço de Informação ao Cidadão do IFFar

O Serviço de Informação ao Cidadão surge como um instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, exigência da Lei de Acesso à Informação. Este serviço tem a responsabilidade por orientar as pessoas sobre o acesso às informações, receber, acompanhar e responder requerimentos, além de divulgar os caminhos possíveis para o acesso às informações públicas. Nessa mesma perspectiva, a Controladoria-Geral da União desenvolveu também o Sistema Eletrônico e-SIC. O portal, de âmbito do executivo federal, é uma plataforma para que os cidadãos possam encaminhar e acompanhar seus pedidos de informação e recursos de forma on line.

Os gráficos a seguir apresentam a percepção dos servidores do IFFar quanto ao SIC. A percepção dos pesquisados com relação ao atendimento prestado foi identificada pelos mesmos três critérios adotados para avaliar a Ouvidoria: canais para registro de demanda, tempo de espera/retorno da demanda e linguagem adotada.

A alternativa “não tenho condições de avaliar” foi igualmente marcante nos três critérios avaliados, sendo a opção escolhida para mais de 50% dos servidores pesquisados, conforme os gráficos 11,12 e 13.

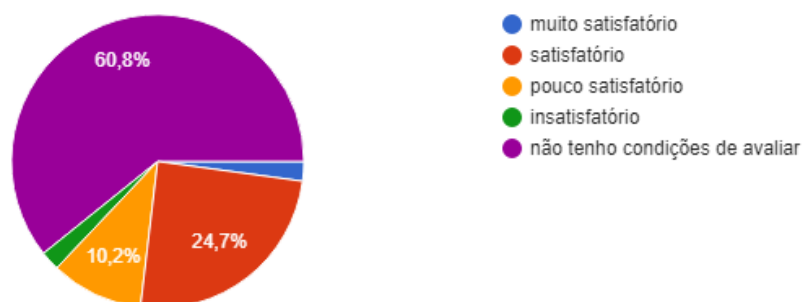
Gráfico 11 – Canais para registro das demandas do SIC  
Como você avalia os canais para registro de demanda  
(on line/sistema, formulário)



O Gráfico 11 apresenta que 52,7% dos usuários pesquisados afirmaram não ter condições de avaliar estes critérios. Já para 25,3% dos usuários pesquisados, os canais disponíveis para registro da demanda no SIC são satisfatórios, e para 7% muito satisfatórios. Enquanto que para 10,8% dos usuários, os canais são pouco satisfatórios, e são insatisfatórios para 4,3% dos pesquisados.

A LAI, em seu artigo 10, estabelece que não sendo possível conceder o acesso imediato à informação requerida, o órgão ou entidade deverá responder a solicitação no prazo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Gráfico 12 – Tempo de espera/retorno da demanda do SIC  
Como você avalia o tempo de espera/retorno da demanda do SIC

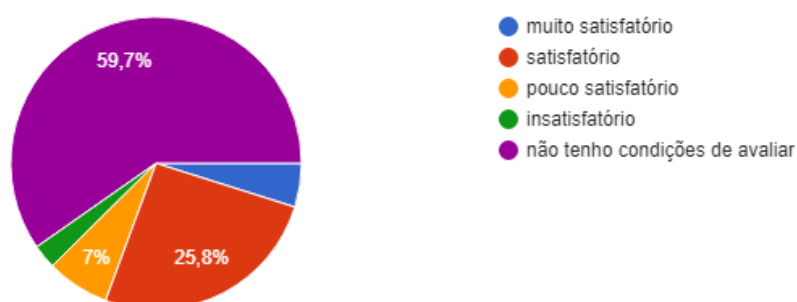


Verifica-se, com o Gráfico 12 , que, para 24,7% dos pesquisados, o tempo de espera/retorno da demanda do SIC é satisfatório e, para 2,2%, muito satisfatório. E, ainda, para 10,2% dos usuários, os canais são pouco satisfatórios e são insatisfatórios para 2,2% dos pesquisados. No entanto, 60,8% dos pesquisados afirmaram não ter condições de avaliar este critério.

A linguagem utilizada nas respostas aos pedidos de acesso à informações deve buscar ao máximo a aproximação entre a Administração Pública e o cidadão. Para isso, é importante que a informação oferecida pelo emissor seja clara e concisa, de maneira a possibilitar a compreensão da mensagem de forma significativa pelo receptor (CGU, 2016).

Gráfico 13 – Linguagem adotada pelo SIC

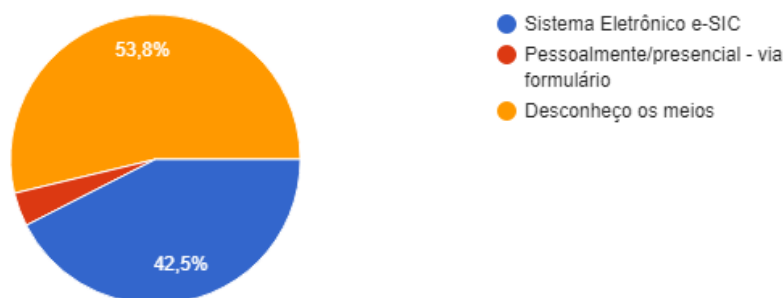
Como você avalia a linguagem adotada pelo SIC



Com relação à linguagem adotada pelo SIC, o Gráfico 13 apresenta que 59,7% dos pesquisados afirmaram não ter condições de avaliar este critério. No entanto, para 25,8% dos pesquisados, é satisfatória e, para 4,8%, muito satisfatória. Enquanto que para 7% dos usuários, a linguagem é pouco satisfatória e insatisfatória para 2,7% dos pesquisados.

Gráfico 14 – Meios utilizados para acessar o SIC

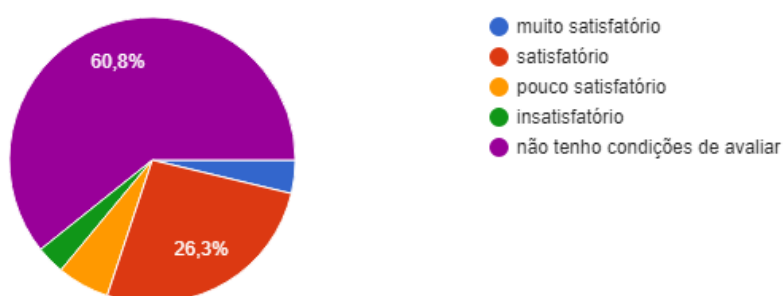
Qual o principal meio utilizado para acessar o SIC do IFFar?



O Sistema Eletrônico e-SIC foi apontado como o principal meio utilizado pelo público pesquisado, 42,5%, para solicitar informações. Em menor escala, o formulário físico foi apontado por 3,7% dos pesquisados. No entanto, verifica-se que a maioria dos pesquisados, 53,8%, desconhecem os meios disponíveis para acessar o Serviço de Informação ao Cidadão.

Gráfico 15 – Avaliação do trabalho desenvolvido pelo SIC

Como você avalia o trabalho desenvolvido pelo SIC do IFFar



Com relação à avaliação do trabalho desenvolvido pelo SIC do IFFar, é possível perceber, no Gráfico 15, que, para 26,3% dos pesquisados, o trabalho desenvolvido pelo SIC é satisfatório e para 3,8% é muito satisfatório. Já para 5,9% o trabalho é pouco satisfatório e para 3,2% dos usuários é insatisfatório.

No entanto, a maioria dos pesquisados, 60,8%, afirmou “não ter condições de avaliar” o trabalho, o que somado com as outras questões já postas, evidenciam um grande desconhecimento deste canal de comunicação institucional.

Os principais temas abordados no exercício de 2016, 2017, através dos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Eletrônico e-SIC, foram sintetizados na Tabela 03.

Tabela 03 – Assuntos SIC anos 2016 e 2017

Assuntos mais demandados via SIC		
Categorias	Ano 2016	Ano 2017
Educação - Profissionais da Educação	43,93%	40,60%
Educação - Educação Profissional e Tecnológica	35,51%	39,10%
Educação - Gestão Escolar	3,74%	6,02%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, Preservação e Acesso	4,67%	5,26%

Fonte: Relatório Estatístico SIC IFFar, 2016, 2017.

O Serviço de Informação ao Cidadão do IFFar mostra-se como um canal de comunicação com a sociedade, que, apesar de ser pouco conhecido pelo público interno pesquisado, têm apresentando um crescimento significativo, ano a ano, quanto à procura por informações, contribuindo para a cultura da transparência na Instituição.

### 3.3. POTENCIALIDADES DOS CANAIS

A análise dos dados obtidos, por meio do questionário e das entrevistas, possibilitou identificar algumas potencialidades e correlações quanto ao uso dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC do IFFar, representados pela Figura 07.

Figura 07 – Potencialidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC



#### 3.3.1. Crescente demanda

De acordo com os Relatórios Anuais da Ouvidoria e do SIC do IFFar, anos 2016 e 2017, e ainda, em consulta aos sistemas governamentais, como Sala das Ouvidorias e Relatórios Estatísticos do e-SIC, referente ao primeiro semestre do ano de 2018, é possível perceber um aumento significativo de demandas destes canais, conforme o Gráfico 16. Esse aumento de demandas pode ser compreendido como mais visibilidade e reconhecimento do público usuário do IFFar quanto a Ouvidoria e ao SIC, como canais de comunicação, para solicitar informações, fazer manifestações, denúncias, reclamações.

Gráfico 16 – Número de demandas da Ouvidoria e do SIC por ano



Fonte: Relatórios Ouvidoria e SIC, 2016, 2017 e Sistema e-Ouv, 2018.

Esse aumento das demandas verificadas com o passar dos anos, por meio dos registros, também é reconhecido pelos gestores:

[...] a gente verifica inclusive que anualmente a gente tem, através dos relatórios dos dois sistemas (Ouvidoria e SIC), um incremento das questões que transitam através desses dois canais [...] (G 3)

### 3.3.2. Consolidação dos canais

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

Os gestores que entendem que a Ouvidoria e o SIC do IFFar estão consolidados, justificam essa percepção, em especial, devido ao aumento das demandas registradas nos canais.

Com certeza, estão consolidados. Um dos elementos que é quantitativo, que evidencia isso, é o significativo aumento de demandas que temos recebido tanto da ouvidoria quanto e-SIC, [...] e nos últimos dois anos há um crescente aumento de perguntas relacionadas a projetos de Tese, projetos de Dissertação e até TCC dos nossos próprios alunos [...] (G 2)

A gente ainda tem algumas questões a melhorar, com certeza [...] mas não tenho a menor dúvida que os dois canais estão bem consolidados na Instituição. (G 3)

### 3.3.3.Ferramenta de Gestão

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

Especialmente na Pró-Reitoria, o e-SIC contribuiu no início de um planejamento de termos um repositório de informações, uma vez que nas primeiras demandas que a gente recebia a gente tinha muita dificuldade com o dado existente para atender a resposta, [...] nós passamos a perceber que um repositório de informações seria interessante para que na hora de receber a demanda a gente já tivesse o dado compilado para fazer essa resposta. Disso a gente percebe que os dois canais de comunicação também contribuíram para melhorar o nosso próprio desempenho e a nossa forma de consolidar a informação institucional. (G 2)

A partir das informações solicitadas e trazidas pelos cidadãos, por meio do SIC e, em especial, da Ouvidoria, a gestão pode identificar e planejar melhorias institucionais e, ainda, fazer correções necessárias.

Esses canais de comunicação pública são reconhecidos e valorizados pelos gestores da instituição, como instrumentos de gestão:

Ambos, ouvidoria e sic, são extremamente importantes, tanto para a sociedade quanto para a gestão. [...] Para a gestão são importantíssimas porque a gente consegue visualizar algumas fragilidades e a partir do recebimento da solicitação, responder e corrigir, se for o caso, ou inclusive visualizar algumas formas de atuação que talvez não tenhamos percebido. (G 2)

Como um ponto forte é isso, a possibilidade, eu, você ou qualquer servidor, aluno, ou cidadão de fora, ter uma informação ou reparar um erro administrativo rapidamente, eu acho que isso é o ponto forte da ouvidoria. (G 4)

É uma ferramenta extremamente importante para estudantes, servidores, comunidade externa, [...] é dar voz as pessoas para que as dificuldades, os problemas que a gente enfrenta, possam ser aprimorados ou minimizados, as situações que não estejam de acordo com o que é dito legal ou moral possam ser analisadas e corrigidas. Então, é uma ferramenta importante, [...] reforça questões de transparência, de qualidade de serviços, isso para o gestor é fundamental e o servidor, o aluno, a pessoa da comunidade externa se sente acolhida. (G 5)

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

Em um primeiro momento, independente do cunho das denúncias ver a quem ela se refere, investigar de maneira preliminar quando é pertinente claro, registrar com setores envolvidos, com servidores que a denúncia foi destinada, [...] por exemplo, foi denunciado o setor de registro acadêmicos que o processo de matrícula está falho, eu acho que é um ponto importante para a gente analisar, [...] se aquele processo institucional dentro do setor está correndo bem, é uma maneira, a gente pára, é uma forma de tu parar e focar em um determinado setor, em um determinado docente, [...] dar essa parada e olhar os processos institucionais [...] via de regra a gente não tem essa questão sistematizada de estar avaliando sempre. (G 5)

Existem também situações, registradas nos canais de comunicação pública, em que a gestão e demais responsáveis recorrem a outros órgãos de assessoramento institucional para a tomada de decisões e demais encaminhamentos necessários, como, por exemplo, a Comissão de Ética e de Sindicância, como refere o G 3:

[...] eu recebo relatórios, se não me engano trimestrais, com todas as questões apontadas e com base nas informações desses relatórios nós tomamos providências de gestão, em alguns casos nós precisamos fazer encaminhamentos, por exemplo, a Comissão de Sindicância e Processos Administrativos quando se trata de denúncias, quando se trata de questões relacionadas a condutas éticas de servidores ou de estudantes, a gente encaminha a Comissão de Ética, e questões que são relacionadas a atividades institucionais cotidianas nós utilizamos para a nossa tomada de decisão, para corrigir alguns equívocos que possam estar acontecendo [...] (G 3)

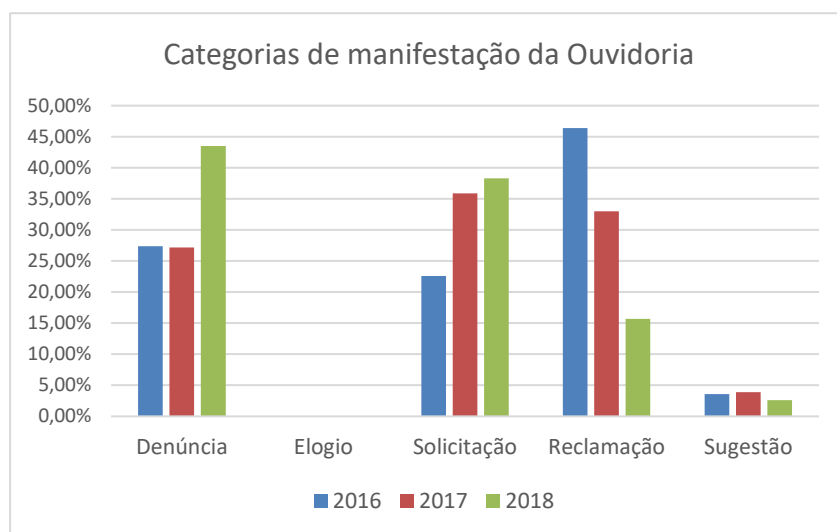
#### 3.3.4. Confiança nos canais

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

[...] a crescente confiança que os usuários tem nesses canais, e eu faço esse juízo de valor considerando as temáticas que nos chegam através deles, então questões bem complexas relacionadas muitas vezes a questão de pessoal, a questão de demandas de estudantes, demandas de pessoas da comunidade externa, que trazem questionamentos, denúncias e reclamações de fatos, ou de possíveis fatos; é bem complexo assim, e isso me parece a demonstração da confiança que o usuário tem nesse canal. (G 3)

Esta percepção da gestão pode ser ratificada pela observação das principais categorias de manifestações registradas na Ouvidoria. No período avaliado, as categorias Denúncias, Reclamações e Solicitações se destacam, conforme pode ser observado no Gráfico 17.

Gráfico 17 – Quantitativo de manifestações via Ouvidoria por categoria



Fonte: Relatório Ouvidoria IFFar, 2016, 2017, Sistema e-Ouv 2018.

### 3.3.5. Transparência de gestão

As entidades públicas têm o dever de promover a transparência de sua administração e a sociedade tem direito ao acesso e ao acompanhamento da administração pública, como forma de consolidação da cidadania. Segundo Jacobi (2003), para alcançar mudanças na participação social, há a necessidade de transformações institucionais que garantam acessibilidade e transparência da gestão.

Há consenso entre os gestores pesquisados que a Ouvidoria e o SIC são canais que contribuem com a transparência de gestão, uma vez que são canais

abertos à sociedade e que estimulam a participação e possibilitam o controle social.

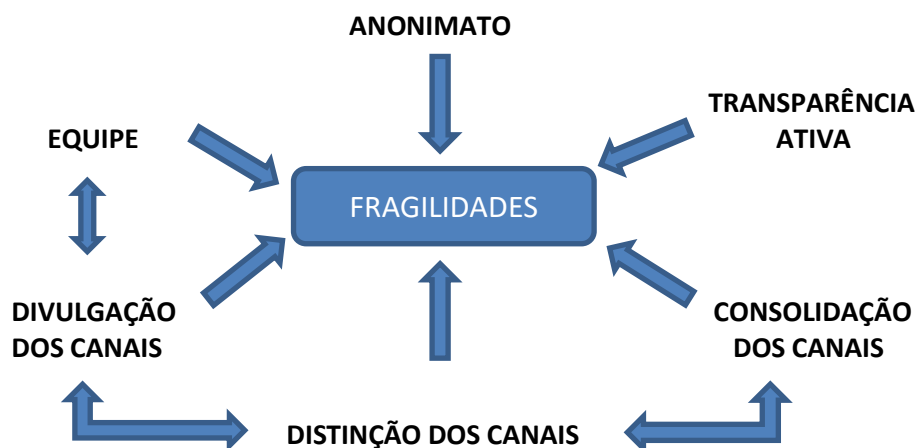
O ponto preponderante é o acesso a informação de maneira identificada ou não, é um dever da instituição oferecer essa facilidade para o cidadão, para a comunidade acadêmica, principalmente pela questão da transparência de gestão que a gente busca tanto, mas que nem sempre está acessível para a comunidade tanto externa quanto para a comunidade interna. (G 2)

[...] pessoalmente a transparência da gestão eu utilizo como uma ferramenta que me dá tranquilidade enquanto gestor [...] (G 4)

### 3.4. FRAGILIDADES DOS CANAIS

Dentre as fragilidades referidas pelos gestores, foram identificadas: equipe, transparência ativa e o anonimato. A análise dos dados do questionário permitiu identificar outras, como: consolidação dos canais, divulgação dos canais e a distinção das finalidades da Ouvidoria e do SIC. A Figura 08 ilustra e correlaciona as fragilidades identificadas.

Figura 08 – Fragilidades dos canais de comunicação Ouvidoria e SIC



### 3.4.1. Equipe

Dentre as fragilidades apontadas pelos gestores do IFFar, um dos destaques deu-se com relação a ausência de uma equipe exclusiva para atender a Ouvidoria e o SIC.

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

O IFFar, hoje em dia, trabalha muito mais no atendimento de demandas, em especial, devido a ausência de uma equipe específica e qualificada para estes órgãos de assessoramento.

[...] gente nunca conseguiu até hoje ter uma pessoa trabalhando só para a ouvidoria e o SIC, só para os dois setores, [...] Então, a parte da ouvidoria e do SIC eu sempre procurei manter as demandas, atendendo as demandas, respondendo, do SIC e da ouvidoria, tentando produzir relatórios [...] (G 1)

### 3.4.2. Transparência Ativa

O Decreto nº 7724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, trouxe, no Capítulo III, a transparência ativa como dever os órgãos e entidades. Transparência ativa é a divulgação de dados e informações de interesse coletivo ou geral, por iniciativa da própria instituição, independente de requerimento, utilizando, principalmente, a internet.

A divulgação proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso das pessoas e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

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

As principais fragilidades [...] nós temos ainda que dar mais corpo a esse processo institucionalmente para que a gente possa fazer a transparência ativa, não ficar só atrelado ao atendimento das demandas, e isso implica evidentemente em pessoal e em infraestrutura, mas nós temos dentro do nosso planejamento deste exercício, deste ano, atacar essa fragilidade para a gente conseguir se antecipar a questões mais latentes, fazendo a transparência ativa. (G 3)

[...] a gente tem muitas dificuldades ainda em ter a informação disponível num formato que seja acessível a todos, a gente faz uso do portal institucional, por exemplo, mas aí há aba, há o submenu, há uma série de dificuldades para as pessoas que não tem tanta facilidade tecnológica [...] a gente disponibiliza a informação, mas a informação é disponibilizada basicamente pelo portal e não são todas as pessoas que conseguem localizar essa informação [...] então a forma de disponibilização da informação é uma das questões que a gente precisa fazer. (G 2)

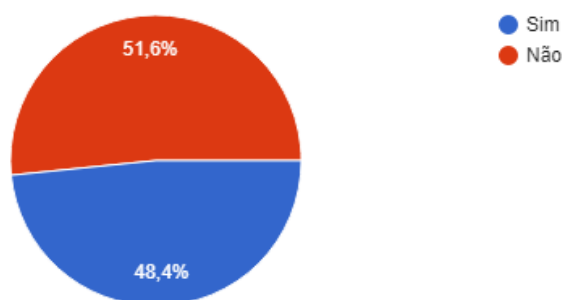
### 3.4.3. Distinção dos canais

Por meio do questionário de pesquisa aplicado ao público interno do IFFar, foi questionado se existia clareza quanto a distinção entre a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão. A mesma questão possibilitou aos pesquisados justificarem sua resposta.

A análise da questão evidenciou que público pesquisado não possui clareza quanto à distinção entre os dois canais de comunicação pública e as suas finalidades (Gráfico 18). E a partir das justificativas, foi possível identificar alguns motivos para essa ausência de clareza quanto aos canais.

Gráfico 18 – Distinção entre Ouvidoria e SIC

Existe clareza quanto à distinção entre Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão do IFFar?



De acordo com o Gráfico 18, verificou-se que para a maioria dos pesquisados, 51,6%, não existe clareza de distinção entre a Ouvidoria e o SIC do IFFar. Esse dado foi ratificado com algumas justificativas a questão:

Não sei a diferença; Não consigo diferenciar;  
Não possuo clareza;  
Há uma tendência em se confundir o que cada um dos termos se propõe;  
Na maioria das vezes ficamos na dúvida para qual recorrer;  
[...] percebo que muitos colegas, alunos e comunidade não sabem distinguir um e outro, tampouco, sabem que podem utilizar esses canais.  
Não há clareza, tanto para o público interno quanto externo, de qual canal usar dependendo da demanda.

As justificativas possibilitaram evidenciar o grande desconhecimento do público pesquisado com relação à atuação do SIC no IFFar:

Não sabia que existia SIC;  
Jamais ouvi falar do SIC no IFFar;  
Não tenho nenhum conhecimento sobre o SIC;  
Não lembrava da existência do SIC, apenas da ouvidoria;  
A ouvidoria parece ser mais próxima e mais usada.  
Trabalho há oito anos no IFFar e nunca havia ouvido falar do SIC.

E, ainda, a pouca divulgação dos dois canais foi apontada como um dos motivos da ausência de clareza, por parte do público pesquisado, quanto a Ouvidoria e o SIC.

Há pouca divulgação nos meios de comunicação;  
Falta informação com clareza e até atuação real;  
Falta esclarecimento sobre a ação e competência de cada unidade de atendimento;  
Esses serviços nem são divulgados.

Destaca-se que esse desconhecimento por parte dos servidores é uma fragilidade muito significativa, em especial, devido aos motivos já expostos, como a ausência de equipe específica responsável pelos canais e a pouca divulgação.

#### 3.4.4. Divulgação do canais

A pouca divulgação da Ouvidoria e do SIC, como canais de comunicação com a sociedade foi uma fragilidade apontada tanto pela equipe gestora como pelos servidores, usuários pesquisados.

Atualmente, a divulgação destes canais no IFFar ocorre, basicamente, por meio da página institucional e, mais recentemente, em explanação nos seminários de acolhida de novos servidores.

Nesse sentido, a divulgação, como se apresenta, pode ser compreendida como uma fragilidade que está diretamente relacionada a outras fragilidades identificadas, como, por exemplo, a consolidação dos canais e a ausência de clareza referente à distinção dos canais.

[...] acho que falta um pouco da parte de divulgar mais, de fazer a interlocução entre a comunidade com os alunos e com professores também, isso ainda eu acredito que falta [...] (G 1).

### 3.4.5.Consolidação dos canais

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

Eu acho que estão em processo de consolidação, [...] não existe um entendimento claro do que é, até que medida eu posso me utilizar da Ouvidoria, do SIC, então isso a meu ver mostra que o serviço ainda não está consolidado, talvez para algumas pessoas que façam uso mais rotineiro ou que tem mais familiaridade a percepção possa ser de estar consolidado, mas a meu ver se nós pegarmos de maneira mais macro ainda existem alguns passos que vão nos levar a consolidação, mas ainda não (G 5).

A análise dos dados dos questionários ratificam a percepção de que os canais de comunicação não estão consolidados no IFFar, uma vez que a maioria do público usuário pesquisado afirmou não ter condições de avaliar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e pelo SIC, e ainda não possuem clareza quanto as distinções dos canais e suas finalidades.

### 3.4.6.Anonimato

A Ouvidoria permite ao cidadão fazer manifestação anônima ou identificada. Já no Serviço de Informação ao Cidadão, a identificação é obrigatória. Esse sigilo permitido nas manifestações via Ouvidoria é percebido por alguns gestores como um fator negativo, pois, em alguns casos, esses recursos são usados para questões caluniosas e pejorativas.

[...] o anonimato ele gera uma série de questões complicadas para o gestor que recebe essa suposta denúncia, então às vezes existem sentimentos de rancor, até de não veracidade nas denúncias que é algo que vem sobre esse anonimato [...] Então, é um mecanismo importante na mão de quem faz essa denúncia, mas para a gente vive num meio de redes sociais, de pessoas que se escondem por traz de computadores, pode ser uma arma, pode ser algo que uma pessoa pode se utilizar de forma constante [...] (G 5).

[...] muitas vezes fazem acusações contra servidores que são infundadas e protegido pelo sigilo a gente acaba respondendo e não vai atrás, “*bom, se ele acusou e o servidor fez isso vai ter que provar agora*”, mas é bem complicado isso (G 4).

### 3.5. TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL

A promoção da transparência e do acesso à informação é considerada medida indispensável ao fortalecimento das democracias contemporâneas, pois possibilita que o poder público seja exercido de forma aberta e assim, os cidadãos podem monitorar, avaliar e contribuir com a gestão pública. Para Hohlfeldt (2011, p. 235), “a transparência não apenas evita crises, mas também busca consensos e garante a legitimidade da administração pública”.

A transparência proporciona um ambiente de análise e reflexão, mas, para isso, é necessário que os gestores públicos descortinem suas tomadas de decisões e as divulguem livremente nos meios de comunicação acessíveis à população, não permitindo que suas informações fiquem restritas a alguns servidores e assessores (Figueiredo e Santos, 2013).

De acordo com Aló (2009), na definição de transparência são identificadas as seguintes características:

- a) Informação completa: Todas as informações estão disponíveis sem restrição;
- b) Informação objetiva: A informação responde diretamente às perguntas feitas;
- c) Informação confiável: A informação é correta, consistente e precisa;

- d) Informação de qualidade: A informação é correta, íntegra, consistente e precisa;
- e) Acesso fácil à informação: O mecanismo usado para acessar tem tempo de resposta e funcionalidades adequadas;
- f) Compreensão da informação: A informação não causa dúvidas. Todos podem compreender;
- g) Canais totalmente abertos de comunicação: Acesso livre e fácil às informações (ALÓ, 2009, p.24).

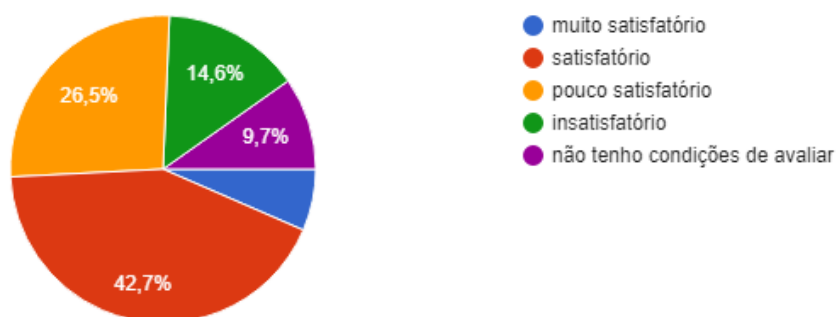
Para o público pesquisado, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão, como serviços voltados ao cidadão, tem como finalidade:

- a) transparência; transparência do serviço público; transparência de gestão; transparência institucional;
- b) prestar informações aos cidadãos;
- c) atender aos princípios da gestão democrática;
- d) gestão participativa;
- e) controle social.

O questionário dirigido aos servidores do IFFar buscou identificar a percepção dos pesquisados com relação a transparência institucional (Gráfico 19), e ainda, possibilitou que estes justificassem sua percepção.

### Gráfico 19 - Transparência institucional

Como você avalia a transparência institucional do IFFar



Verifica-se que, para a maioria dos pesquisados, 42,7%, a transparência institucional é satisfatória, e, para 6,5%, muito satisfatória. Enquanto que para 26,5% é pouco satisfatória e para 14,6% é insatisfatória. E ainda, 9,7% dos pesquisados afirmaram não ter condições de avaliar.

As justificativas da avaliação da transparência institucional foram divididas em três categorias: pontos fortes, pontos fracos e sugestões de melhorias.

Dentre os pontos fortes, as justificativas remetem:

- a) publicização de documentos e processos institucionais;
- b) transmissão web de reuniões de órgãos deliberativos e consultivos, como Conselho Superior e o Colégio de Dirigente;
- c) disponibilidade dos gestores em atender a comunidade interna e externa;
- d) transparência em atender os pressupostos legais.

Com relação aos pontos fracos, destacaram-se:

- a) não cumprimento de alguns prazos;
- b) site institucional: dificuldade na localização de informações, linguagem deve ser clara e acessível, distribuição confusa de assuntos, filtros de busca pouco funcional;

- c) uso de linguagem técnica em prestações de contas, que dificultam o entendimento para quem não é da área de atuação;
- d) pouca representatividade da comunidade acadêmica (docentes, técnicos-administrativos e alunos) na tomada de decisão.

Como sugestões de melhorias:

- a) mais reuniões nos Campi e Reitoria;
- b) melhorar a disponibilização de informações sobre gestão orçamentária e patrimonial;
- c) mais discussão e socialização de decisões com a comunidade acadêmica;
- d) otimização do uso da intranet.

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

Eu vejo que tudo na vida quanto mais transparente, verdadeiro, tu passa a tua imagem em todos os segmentos da tua vida, e para uma instituição não é diferente, mais credibilidade e confiança as pessoas tem, mais elas acreditam em ti, elas têm confiança, [...] então mais do que instituição ser transparente ela tem que mostrar que está se esforçando para ser transparente, mais do que ser honesto tu tens que estar aberto para os outros [...] isso eu percebo que faz com que a instituição cresça, então por isso a importância desses mecanismos abertos a sociedade e aberto aos nossos colegas, eu acho que é um ponto extremamente importante, não só para o gestor, mas para todos (G 5).

[...] todos os procedimentos de transparência que a gente precisa dar conta, eles normalmente partem do que a ouvidoria e o e-sic recebem e fazem chegar até a gente (G 3).

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

Bom, quanto à transparência considero de extrema importância, pessoalmente a transparência da gestão eu utilizo como uma ferramenta que me dá tranquilidade enquanto gestor [...] Enquanto tiver transparência, a gente busca compartilhar, fazer uma gestão democrática, [...] no futuro eu entendo que nos dá respaldo para a decisão qual seja ela tomada. [...] Eu então penso que é uma ferramenta que o gestor tem que trabalhar isso com naturalidade e procurar entender que nos traz benefícios como gestor e para a instituição como um todo nem se questiona (G 4).

Como ente público nós temos obrigação de dar o máximo de transparência para todos os nossos atos, para todas as nossas ações, [...] então eu sou uma pessoa que defendo que a transparência ela é fundamental para que a gente possa dar a sociedade o exercício do direito de saber como a instituição e as pessoas que acompanham a instituição tratam os recursos públicos e os serviços públicos. A gente tem uma preocupação bem grande com a questão da transparência nas gestões que eu tive na instituição, e isso faz com que a gente tenha inclusive algumas ferramentas de ampliar essa transparência [...] Então, eu sou uma defensora da transparência, penso que a gente vem avançando bastante, mas ainda temos que avançar mais para poder chegar a uma transparência plena, total (G 3).

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

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A LAI representou um grande avanço do Brasil com relação ao acesso às informações públicas, impulsionada pelas tecnologias de comunicação e informação. A partir desta lei, o acesso passou a ser a regra, e o sigilo, a exceção.

Nesse sentido, as organizações públicas precisam buscar meios cada vez mais efetivos para satisfazer as necessidades dos cidadãos de acesso à informação, participação e transparência. Diante disso, a comunicação pública é uma ferramenta fundamental.

A presente pesquisa procurou compreender o contributo dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, para a transparência institucional do IFFar. Para tal, foram delimitados três objetivos específicos.

Com o primeiro objetivo, “conhecer a opinião dos servidores acerca do trabalho que tem sido desenvolvido pela Ouvidoria e pelo SIC e do contributo que tem dado para a transparência institucional do IFFar”, foi possível constatar um grande desconhecimento, por parte do público interno pesquisado, quanto a existência e atuação dos canais de comunicação pública, Ouvidoria e, em especial, do Serviço de Informação ao Cidadão, no âmbito do IFFar. Ainda assim, para os pesquisados que se consideram habilitados a avaliar o trabalho desenvolvido pelos dois canais, avaliação foi satisfatória. Da mesma forma, a

transparência institucional também foi avaliada como satisfatória pelos pesquisados.

Os resultados da pesquisa permitiram constatar, principalmente, por meio da repetição do elevado percentual de respostas “não tenho condições de avaliar”, que o público interno do IFFar não possui clareza para distinguir as finalidades e os objetivos da Ouvidoria e do SIC.

Os canais de comunicação pública, Ouvidoria e SIC do IFFar, contribuem para a transparência institucional, uma vez que são canais de aproximação entre a instituição e os cidadãos, capazes de possibilitar mais participação, controle social, transparência das decisões e ações institucionais e, ainda, credibilidade da instituição. No entanto, para que esses canais se fortaleçam e se consolidem institucionalmente, faz-se necessária atenção quanto as fragilidades identificadas com a pesquisa, com destaque para divulgação e sensibilização quanto ao uso dos canais, sejam por meio de ações de capacitação ou ações isoladas, prioritariamente ao público interno e, posteriormente, ao público externo.

A Ouvidoria e o SIC do IFFar, como órgãos de assessoramento da Reitora, são centralizados em uma única unidade, ou seja, Reitoria, e as demais unidades descentralizadas não possuem esse trabalho. Diante disso, acredita-se que, se cada unidade indicasse um servidor como apoio/referência a esses canais, o atendimento ao cidadão poderia ser melhorado.

Entende-se, ainda, que o trabalho da Ouvidoria e do SIC poderia ser integrado a Secretaria/Assessoria de Comunicação, para uma sinergia de propósitos e ações, de modo a qualificar o atendimento às demandas comunicacionais dos públicos do IFFar e da sociedade em geral e, conseqüentemente, fortalecer a transparência institucional.

O segundo objetivo específico consistiu em “compreender o valor que a gestão atribui a Ouvidoria e ao SIC, enquanto canais de comunicação para a transparência institucional do IFFar, e a forma como utiliza esses recursos”, o que possibilitou concluir que a gestão do IFFar preza pela cultura de acesso às

informações, valor este que vai ao encontro de uma gestão democrática e transparente, valores também preconizados institucionalmente.

Os dois canais de comunicação pública são reconhecidos e valorizados pelos gestores, pois, além de permitir aproximação com a comunidade acadêmica e com a sociedade de modo geral, são canais que, por meio das manifestações recebidas, possibilitam também uma administração participativa e transparente, voltada ao interesse comum. Desta forma, são importantes instrumentos de transparência institucional.

E com o terceiro objetivo, “identificar o contributo das demandas recebidas por meio da Ouvidoria e do SIC como subsídios para ações da gestão do IFFar”, foi possível constatar que as solicitações por informações e as manifestações recebidas por esses canais são objetos de avaliação e monitoramento pela gestão institucional e, ainda, são incluídas nos planejamentos e planos de gestão, além de servir como alerta para possíveis irregularidades e correções necessárias. Deste modo, as demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC representam oportunidades de melhorias e aperfeiçoamento da gestão do IFFar.

O Instituto Federal Farroupilha é uma instituição nova, que nasceu num período marcado por avanços no processo democrático e tem como finalidade a busca de uma formação cidadã capaz de se desenvolver diante das transformações políticas, econômicas e sociais do país. Sua gestão é pautada por valores como ética, comprometimento, transparência e gestão democrática. Nesse sentido, cabe ao IFFar fortalecer os órgãos de assessoramento, Ouvidoria e SIC, para que possam ser reconhecidos como alicerces para uma efetiva gestão democrática e transparente.

Por fim, a relevância desta pesquisa se confirma do quanto que os canais de comunicação – Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, podem contribuir para uma gestão mais eficiente, no sentido de aprimorar suas ações, na tomada de decisões, na busca pela transparência, na responsabilidade compartilhada com todos que pertencem a esta Instituição, e do seu compromisso ético-social.

Os resultados aqui evidenciados poderão servir de ponto de partida para outros trabalhos, noutros contextos e com outros participantes.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aló, C. C. (2009). *Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos*. 2009. 328f. Tese (Doutorado em Ciências - Informática). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, RJ. Consultado em 10 jul.2018. Disponível em [https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/14721/14721\\_1.PDF](https://www.maxwell.vrac.pucrio.br/14721/14721_1.PDF)

Andrade, C. T. de S. (1982). *Administração de relações públicas no governo*. São Paulo: Loyola.

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

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

Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

Batista, C. L. (2012). Informação pública: controle, segredo e direito de acesso. *Intexto*, Porto Alegre, n. 26, pp.204-222, jul. Consultado em 05 fev. 2018. Disponível em <http://www.seer.ufrgs.br/intexto/article/viewFile/19582/18927>

Brandão, E. P. (2009). Conceito de Comunicação Pública. In: J. Duarte. *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. Jorge Duarte (Org.). 2.ed. São Paulo: Editora Atlas. pp. 01-33.

Brandão, E. P. (2012). Conceito de Comunicação Pública. In: J. Duarte. (Org.). *Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. 3. ed. São Paulo: Atlas. pp. 1-33.

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

Brasil. (2008). Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. *Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências*. Múltiplos acessos, 2017, 2018. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm)

Brasil. (2010). Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. (2010). *Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica*. Consultado em 16 ago. 2017. Disponível em [http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico\\_educacao\\_profissional.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf)

Brasil. (2011). Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011. *Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências*. Múltiplos acessos, 2017, 2018. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm)

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

Brasil. (2018). *Portal da Transparência do Governo Federal*. Múltiplos acessos, 2018. Disponível em <http://www.portaltransparencia.gov.br>

Cardoso, A. S. R. (2010). *Ouvidoria Pública Como Instrumento de Mudança*. Texto para Discussão n° 1480. Brasília: Ipea. Consultado em 26 set. 2017. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/publicacoes/tds/td1480.pdf>

Ceneviva, R, Farah, M.F.S. (2006). Democracia, avaliação e accountability: a avaliação de políticas públicas como instrumento de controle democrático. In: *Encontro de Administração Pública e Governança da ANPAD*. São Paulo. Anais. São Paulo: EnAPG ANPAD.

Controladoria-Geral da União. (2009). *Cartilha Olho Vivo no Dinheiro Público*. 2ª ed., maio. Consultado em 10. jul. 2017. Disponível em [http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/controlesocial/arquivos/cartilhaolho\\_vivo\\_baixa\\_v2.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/controlesocial/arquivos/cartilhaolho_vivo_baixa_v2.pdf)

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

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

Controladoria-Geral da União. (2015). *Portaria Interministerial Nº 1.254, de 18 de Maio de 2015*. Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo federal. Consultado em 20 fev.2018. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seudireito/legislacao-relacionada-1/cgu-prt-inter-1254.pdf>

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

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

Controladoria-Geral da União. (2016a). *e-SIC Manual do Cidadão*. Consultado em 10 jun. 2018. Disponível em <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20CIDADAO.pdf>

Controladoria-Geral da União. (2017). *Manual e-Ouv Federal do Cidadão*. Consultado em 10 jun. 2018. Disponível em [http://ouvidorias.gov.br/arquivos/manual\\_eouv-federal-diagramado-2018.pdf](http://ouvidorias.gov.br/arquivos/manual_eouv-federal-diagramado-2018.pdf)

Coutinho, C. P., Chaves, J. H. (2002). O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. *Revista Portuguesa de Educação*, 15(1), pp. 221-243,2002.

Coutinho, C. P. (2008). A qualidade da investigação educativa de natureza qualitativa: questões relativas à fidelidade e validade. *Educação Unisinos* 12(1):5-15, janeiro/abril.

Creswell, J. W. (2007). *Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed.

Creswel, J. W, Plano Clark, V. L. (2013). *Pesquisa de Métodos Mistos*. 2.ed. Editora Penso.

Da Matta, Roberto. (2011). *Sumário Executivo - Diagnóstico sobre Valores, Conhecimento e Cultura de Acesso à Informação Pública no Poder Executivo Federal Brasileiro*. Consultado em 15 jul.2018. Disponível em <http://www.acaoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/pesquisadiagnostico.pdf>

Duarte, J, Veras, L. (Org.).(2006). *Glossário de Comunicação Pública*. Brasília: Casa das Musas, 2006.

Duarte, J. (2009). Instrumentos de Comunicação Pública. In: J. Duarte. (Org). *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2.ed. São Paulo: Atlas. pp. 59-71.

Duarte, J. (2011). Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: M. M. K. Kunsch. (Org.). *Comunicação pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, pp. 121 -134.

Duarte, J, Barros, A. (Orgs.).(2012). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2. ed. São Paulo: Atlas.

Duarte, M. Y. Mi. (2009). Comunicação e Cidadania. In: J. Duarte. *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2.ed. São Paulo: Atlas, pp. 95 -115.

Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).(2017). *Curso Gestão em Ouvidoria*. Módulo 1. Escola Nacional de Administração Pública. Brasília.

Figueiredo, V. da S, Santo, W. J. L. dos. (2014). Transparência e participação social da gestão pública: análise crítica das propostas apresentadas na 1ª Conferência Nacional sobre Transparência Pública. *Revista de Contabilidade e Controladoria*, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, v. 6, n.1, pp. 73-88, jan./abr. Disponível em <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/32082>

Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas.

Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5.ed. São Paulo: Atlas.

Giorgi, B. S. I. (2016). E-Sic: Informação Transparente e Superação da Cultura do Segredo nos Departamentos Públicos. *Trabalho apresentado no XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*. São Paulo. Set. Disponível em <http://intercom2016site.wixsite.com/2016/comunicacao-espaco-e-cidadania>

Hohlfeldt, A. (2011). Comunicação pública: os diferentes sentidos do interesse público. In: M. M. K. Kunsch. (Org) *Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011. pp. 229-241.

IF Farroupilha. (2014). *Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018*. Múltiplos acessos, 2017, 2018. Disponível em [http://www.IF Farroupilha.edu.br/documentos-do-pdi /item / 83 69-plano-de-desenvolvimento-institucional-2014-2018](http://www.IF-Farroupilha.edu.br/documentos-do-pdi/item/8369-plano-de-desenvolvimento-institucional-2014-2018)

IF Farroupilha. (2016). Ouvidoria. *Relatório Anual de Atividades*. Múltiplos acessos, 2017, 2018. Disponível em [https://IF Farroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/relat%C3%B3rios](https://IF-Farroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/relat%C3%B3rios)

IF Farroupilha. (2016). *Regimento Geral do Instituto Federal Farroupilha*. Múltiplos acessos, 2018. Disponível em [https://IF Farroupilha.edu.br/secom/documentos/item/3429-estrutura-organizacional2](https://IF-Farroupilha.edu.br/secom/documentos/item/3429-estrutura-organizacional2)

IF Farroupilha. (2016). Serviço de Informação ao Cidadão. *Relatório Anual de Pedidos de Acesso à Informação*. Múltiplos acessos, 2018. Disponível em [https://IF Farroupilha.edu.br/sic-iffar](https://IF-Farroupilha.edu.br/sic-iffar)

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

IF Farroupilha. (2017). Serviço de Informação ao Cidadão. *Relatório Anual de Pedidos de Acesso à Informação*. Múltiplos acessos, 2018. Disponível em <https://IF Farroupilha.edu.br/sic-iffar>

Jacobi, P. (2003). Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. *Caderno de Pesquisa [online]*, n.118, pp. 189-205. Consultado em 05 jan.2018. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cp/n118/16834.pdf>

Koçouski, M. (2012). Construindo um conceito. In: H. Matos. (Org.). *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo: ECA/USP. pp. 41-57.

Kunsch, M. M. K. (Org.). (2011). *Comunicação pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul, SP: Difusão.

Kunzer, A. Z. (2007). Exclusão includente e inclusão excludente: a nova forma de dualidade estrutural que objetiva novas relações entre educação e trabalho. Consultado em 03 set. 2018. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/es/v28n100/a2428100.pdf>

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

Ludke, M. e A, Marli E. D. A. (2003). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. Consultado em 21 ago. 2017. Disponível em <http://www.lite.fae.unicamp.br/papet/2003/ep145/pesq.htm>

- Manfredi, S. M. (2002). *Educação Profissional no Brasil*. São Paulo: Cortez.
- Matias-Pereira, J. (2012). *Manual de Gestão Pública contemporânea*. 4.ed. São Paulo: Atlas.
- Matias-Pereira, J. (2016). *Manual de Gestão Pública contemporânea*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Marconi, M. A, Lakatos, E. M. (2002). *Técnicas de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Matos, H. (1999). Comunicação Pública, democracia e cidadania: o caso de Legislativo. *Revista Líbero*. São Paulo: Faculdade Cásper Líbero, V. 2, n. 3-4.
- Matos, H. (2009). Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: J. Duarte. (Org). 2.ed. *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas. pp. 47-58.
- Mendel, T. (2009). *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2ª ed. Brasília: UNESCO.
- Monteiro, G. F. (2009). A singularidade da comunicação pública. In: J. Duarte. (Org). 2.ed. *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, pp. 34-46.
- Nascimento, L. L. do. (2013). Comunicação pública no Twitter. In: H. Matos. (Org). *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo: ECA/USP. pp. 199-212.
- Neves, O. (2013). Evolução das Políticas de Governo Aberto no Brasil. In: VI Congresso CONSAD, 16-18 abr, Brasília, Brasil. Anais, CONSAD. Consultado

em 03 ago. 2018. Disponível em [http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/943/1/C6\\_TP\\_EVOLU%C3%87%C3%83O%20DAS%20POL%C3%8DTICAS%20DE%20GOVERNO.pdf](http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/943/1/C6_TP_EVOLU%C3%87%C3%83O%20DAS%20POL%C3%8DTICAS%20DE%20GOVERNO.pdf)

O'Donnell, G. (1991). Democracia Delegativa? *Novos Estudos CEBRAP*, n. 31, p. 25-40. Consultado em 03 ago. 2018. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/22584776/O-Donnel-1991-CebrapDemocraciaDelegativa>

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

Oliveira, M. J. da C. (2004). Comunicação pública e os setores não estatais. In: M. J. da C. Oliveira. *Comunicação pública*. Campinas: Alínea. pp.187-201.

Novelli, A. L. (2006). O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. In: *Organicom – revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas: comunicação e saúde*, n.4, ano 3, São Paulo: ECA-USP/PPGCom/Gestcorp/ Abracorp.

Novelli, A. L. (2011). *As Sondagens de opinião como mecanismo de participação da sociedade*. In: M. Kunsch. 1ª edição. São Caetano do Sul: Editora Difusão. pp. 243-258.

Ollaik, L. G, Ziller, H. M. (2012). Concepções de validade em pesquisas qualitativas. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v.38, n.1, pp. 229-241. Consultado em 30 abr.2018. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ep/v38n1/ep448.pdf>

Pacheco, E. M. (2011). *Institutos Federais uma revolução na educação profissional e tecnológica*. Brasília: Editora Moderna.

Pacheco, E. M. (2010). *Os Institutos Federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica*. Brasília: SETEC/MEC.

Pinho, J. A. G, Sacramento, A. R. S. (2007). Transparência Na Administração Pública: O Que Mudou Depois Da Lei De Responsabilidade Fiscal? Um Estudo Exploratório Em Seis Municípios Da Região Metropolitana De Salvador. *Revista de Contabilidade da UFBA*. Salvador, v.1, n.1, pp.48-61, set./dez. Consultado em 18 abr. 2018. Disponível em <https://portalseer.ufba.br/index.php/rcontabilidade/article/view/2579>

Pinho, J. A. G, Sacramento, A. R. S. (2009). Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Rev. Adm. Pública [online]*, vol.43, n.6, pp.1343-1368. Consultado em 18 abr. 2018. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n6/06.pdf>

Pires, A. K. (2011). *Gestão pública e desenvolvimento*. v. 6. Brasília: Ipea.

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

Rodrigues, M. H. S. (2012). Ouvidorias Universitárias: um caso à parte? In L. C. A. Iasbeck. (Org). *Ouvidoria: mídia organizacional*. Porto Alegre: Sulina.

Rodrigues, G. M. (2013). Indicadores de “transparência ativa” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. "Active transparency" indicators in public institutions. *Liinc em Revista*, v. 9, n. 2. Consultado em 18 abr. 2018. Disponível em <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3474>

- Rosso, G. (2012). *Processos comunicativos na perspectiva da comunicação pública: o caso do Ministério Público do Trabalho no Paraná*. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – UFPR, Programa de Pós Graduação em Comunicação.
- Santos, J. L. L. dos. (2012). *Transparência Regulatória e Controle Social Experiências Exitosas em Regulação na América Latina e Caribe*. Presidência da República, Brasília.
- Stuart, A. (2009). Cidadania ativa e liberdade de informação. In: J. Duarte. (org). *Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público*. São Paulo: Atlas, pp. 116-133.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Vismona, E. L. (2011). A evolução das ouvidorias no Brasil. In: J. R. R. Perez, A. E. A. Barreiro, E. Passone. (Orgs.). *Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campina, SP: UNICAMP/Ouvidoria. pp. 29-42.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Zémor, Pierre. (1995). *La Communication Publique*. PUF, Col. Que sais-je? Paris. Tradução resumida do livro: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Elizabeth Brandão. Consultado em 09 de jan de 2018. Disponível em: <https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>
- Zémor, Pierre. (2009). As formas da comunicação pública. In: J. Duarte. (Org). 2.ed. *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, pp. 214-245.



## ANEXOS

### ANEXO 01 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA**  
**REITORIA**  
Rua Esmeralda, 430 - 97110-090 – Faixa Nova – Camobi – Santa Maria – RS  
Fone/FAX: (55) 3218 9802  
E-Mail: [gabreitoria@iffarroupilha.edu.br](mailto:gabreitoria@iffarroupilha.edu.br)

#### **AUTORIZAÇÃO**

Autorizamos o(a) servidor(a) **ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA**, Matrícula SIAPE N° 1680546, ocupante do cargo de Técnico-Administrativo em Educação – Assistente em Administração, lotado(a) na Reitoria do Instituto Federal Farroupilha, a aplicar questionários e entrevistas aos servidores do IFFar, para fins de pesquisa de dissertação relacionada ao tema de Ouvidoria e SIC. Essa intitulada, provisoriamente, *A Ouvidoria e o SIC como Instrumento de Transparência Institucional do IFFar*, do Curso de Mestrado em Educação – Administração de Organizações Educativas da Escola Superior de Educação (ESE), do Instituto Politécnico do Porto.

Santa Maria/RS, 23 de janeiro de 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nidia Heringer', written in a cursive style.

**NIDIA HERINGER**  
REITORA EM EXERCÍCIO  
PORTARIA N° 0052/2018  
IF FARROUPILHA – RS

ANEXO 02 – PARECER DE APROVAÇÃO DA PESQUISA PELO COMITÊ DE ÉTICA  
NA PESQUISA DO IFFar

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA FARROUPILHA



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** A OUVIDORIA E O SIC COMO INSTRUMENTOS DE TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL

**Pesquisador:** ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 85048618.8.0000.5574

**Instituição Proponente:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 2.566.525

**Apresentação do Projeto:**

De acordo

**Objetivo da Pesquisa:**

De acordo

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

De acordo

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Não há comentários

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

De acordo

**Recomendações:**

Não há recomendações

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Aprovado sem ressalvas

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O CEP acata o parecer do Relator.

Endereço: Rua Esmeralda, 355  
Bairro: CAMOBI Cep: 97.110-767  
UF: RS Município: SANTA MARIA  
Telefone: (55)3217-0352 E-mail: cep@iffarroupilha.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA FARROUPILHA



Continuação de Parecer: 2.591.525

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_1082881.pdf	12/03/2018 20:48:41		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	12/03/2018 20:48:10	ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_Pesquisa_Mestrado_AlineB otega.pdf	28/02/2018 21:25:51	ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	28/02/2018 21:23:20	ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreiação da CONEP:**

Não

SANTA MARIA, 27 de Março de 2018

Assinado por:  
GIANCARLO BAZARELE MACHADO BRUNO  
(Coordenador)

Endereço: Rua Esméralda, 355  
Bairro: CAMOBI  
UF: RS Município: SANTA MARIA CEP: 97.110-707  
Telefone: (51) 30217-0002 e-mail: oap@iffarroupilha.edu.br



## APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS SERVIDORES IFFar

#### **Pesquisa sobre Ouvidoria e SIC do IFFar**

Este questionário é direcionado aos servidores do IFFar e tem como objetivo coletar dados para a Pesquisa do Mestrado em Educação: Administração de Organizações Educativas, do Instituto Politécnico do Porto. Em caso de dúvidas solicite esclarecimentos (aline.botega@IF Farroupilha.edu.br).

Eu, Aline de Oliveira Botega, responsável pela pesquisa de mestrado "A Ouvidoria e o SIC como instrumentos de transparência institucional", convido você a participar como voluntário(a) desta pesquisa, a qual objetiva compreender a contribuição dos canais de comunicação, Ouvidoria e SIC, para a transparência institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar).

A sua participação na pesquisa não representará riscos potenciais ou reais à sua dimensão física, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual, em qualquer fase. Ressalta-se que não onera gastos financeiros para o(a) voluntário(a).

Ao concordar em participar da pesquisa, seu nome e identidade serão mantidos em sigilo, garantindo a privacidade das informações fornecidas. Você não será identificado(a) em nenhum momento, mesmo quando os resultados da pesquisa forem divulgados em eventos ou publicações.

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Autorização do(a) voluntário(a):

- Concordo em participar voluntariamente desta pesquisa. Fui suficientemente informado(a) a respeito do que li, descrevendo a pesquisa "A Ouvidoria e o SIC como instrumentos de transparência institucional". Estou ciente dos propósitos, procedimentos a serem realizados, garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes.
- Não concordo

I Caracterização do público pesquisado:

1 A qual categoria pertence:

- Docente
- Técnico-Administrativo em Educação

2 Qual a sua idade?

- entre 20 e 30 anos  entre 30 a 40 anos  entre 40 e 50 anos  entre 50 e 60 anos  
 mais de 60 anos

- 3 Há quanto tempo atua no IFFar?  
( ) menos de 1 ano ( ) de 1 a 3 anos ( ) de 3 a 5 anos ( ) 5 a 10 anos ( ) mais de 10 anos
- 4 Pertence a qual unidade/Campus:  
( ) Alegrete ( ) Jaguari ( ) Júlio de Castilhos ( ) Frederico Westphalen ( ) Panambi ( ) Santa Rosa ( ) Santo Ângelo ( ) Santo Augusto ( ) São Borja ( ) Avançado de Uruguaiana ( ) São Vicente do Sul ( ) Reitoria ( ) Polos de Educação à Distância ( ) Centros de Referência
- II Questionário
5. Existe clareza quanto a distinção entre Ouvidoria e SIC?  
( ) Sim ( ) Não Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_
- 6 Percepção do atendimento realizado pela Ouvidoria do IFFar. Como avalia:
- a) os canais para registro de demanda? (on line/sistema, telefone, pessoalmente)  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- b) as formas de atendimento? (on line/sistema, telefone, pessoalmente)  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- c) o tempo de espera/retorno da demanda  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- d) a linguagem aplicada  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- e) a facilidade de acesso  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- 7 Como você avalia o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFFar?  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- 8 Percepção do atendimento realizado pelo SIC do IFFar. Como avalia:
- a) os canais para registro de demanda? (on line/sistema, formulário)  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- b) as formas de atendimento? (on line/sistema, pessoalmente)  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar
- c) o tempo de espera/retorno da demanda  
( ) muito satisfatório ( ) satisfatório ( ) pouco satisfatório ( ) insatisfatório ( ) não tenho condições de avaliar

d) a linguagem aplicada

muito satisfatório  satisfatório  pouco satisfatório  insatisfatório  não tenho condições de avaliar

e) a facilidade de acesso

muito satisfatório  satisfatório  pouco satisfatório  insatisfatório  não tenho condições de avaliar

9 Como você avalia o trabalho desenvolvido pelo SIC do IFFar?

muito satisfatório  satisfatório  pouco satisfatório  insatisfatório  não tenho condições de avaliar

10 Qual o principal meio utilizado para acessar a Ouvidoria do IFFar?

- E-mail
- Sistema Eletrônico - e-Ouv
- Telefone
- Pessoalmente/presencial
- desconheço os meios

11 Qual o principal meio utilizado para acessar o SIC do IFFar?

- Sistema Eletrônico - e-SIC
- Pessoalmente/presencial – via formulário
- desconheço os meios

12 É possível entender que a Ouvidoria e o SIC são serviços voltados ao cidadão. Neste sentido, qual é a finalidade desta prestação de serviços?

---

13 Como você avalia a transparência institucional do IFFar?

muito satisfatório  satisfatório  pouco satisfatório  insatisfatório  não tenho condições de avaliar

Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA AO GESTOR G1

1. Caracterizar o sujeito (cargo, tempo atuação no IFFar, tempo de atuação na Ouvidoria e SIC)
2. A Ouvidoria e o SIC tem representação nos espaços deliberativos do IFFar? E qual o seu papel?
3. Acredita que a Ouvidoria e o SIC estão consolidados no IFFar?
4. Como se dá a comunicação entre a Ouvidoria e SIC com a comunidade acadêmica (alunos, docentes e técnicos-administrativos) do IFFar?
5. Quais os pontos fortes da Ouvidoria? E do SIC?
6. Quais as fragilidades da Ouvidoria e do SIC, e como lhe parece que podem ser melhoradas?
7. De que forma as manifestações e demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC chegam aos gestores? E como os gestores procedem a devolutiva?
8. Realiza acompanhamento nos setores da instituição para verificar o atendimento às demandas?
9. Como você avalia a atenção dos setores/diretorias/unidades aos encaminhamentos da Ouvidoria e do SIC?
10. Qual ação é tomada quando os setores não respondem os encaminhamentos?
11. Acredita que a os canais de comunicação como a Ouvidoria e o SIC têm relevância estratégica para o IFFar?

## APÊNDICE C – ROTEIRO ENTREVISTA AOS GESTORES G2, G3, G4 e G5

1. Caracterização do sujeito (cargo, formação)  
Tempo de atuação no IFFar  
Tempo de atuação no cargo de gestor
2. Qual a importância da Ouvidoria e do SIC no contexto do IFFar?
3. Acredita que a Ouvidoria e o SIC estão consolidados no IFFar?
4. Quais os pontos fortes e fragilidades destes canais de comunicação?
5. Como a gestão faz uso das demandas recebidas, via Ouvidoria e SIC?
6. Que importância é dada as fragilidades constatadas via Ouvidoria e SIC e como esse conhecimento é aproveitado pela gestão?
7. Que percepção tem da transparência pública e da transparência institucional? E que importância têm?

## APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO- TCLE

Eu, Aline de Oliveira Botega, responsável pela pesquisa de mestrado *A Ouvidoria e o SIC como instrumentos de transparência institucional*, convido você a participar como voluntário(a) desta. Não se apresse em tomar a decisão, leia cuidadosamente o que segue e pergunte, em caso de dúvidas, a pesquisadora. Após esclarecido(a) sobre as informações a seguir, confirme e assine ao final deste documento que aceita fazer parte da pesquisa. Em caso de recusa, você não será penalizado(a) de forma alguma.

Esta pesquisa objetiva compreender a contribuição dos canais de comunicação, Ouvidoria e SIC, para a transparência institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar).

Caso você decida participar, será realizada uma entrevista semiestruturada, presencial, e com gravação de voz.

A sua participação na pesquisa não representará riscos potenciais ou reais à sua dimensão física, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual, em qualquer fase. No entanto, poderá causar algum desconforto, em caso de desconhecimento do assunto. Caso isso aconteça, a qualquer instante, você poderá interromper a sua participação na mesma. Ressalta-se que, esta não onera gastos financeiros para o(a) voluntário(a).

Esta pesquisa pode não apresentar benefícios diretos a você, mas a partir dos resultados obtidos será possível contribuir com o trabalho já desenvolvido pelos canais de comunicação Ouvidoria e SIC do IFFar e conseqüentemente com a transparência institucional. Destaca-se que, em qualquer etapa, terá acesso a pesquisadora e/ou ao Conselho de Ética e Pesquisa do IFFar para esclarecimento de eventuais dúvidas.

Ao concordar em participar da pesquisa, seu nome e identidade são mantidos em sigilo, garantindo a privacidade das informações fornecidas. Você não será identificado(a) em nenhum momento, mesmo quando os resultados da pesquisa forem divulgados em eventos ou publicações. Os dados da pesquisa serão guardados pela pesquisadora em local seguro, por um período de 5 anos.

Este documento foi impresso em duas vias. Uma ficará com você e a outra com a pesquisadora responsável.

#### Autorização do voluntário:

( ) Concordo em participar voluntariamente desta pesquisa. Fui suficientemente informado(a) a respeito do que li, descrevendo a pesquisa *A Ouvidoria e o SIC como instrumentos de transparência institucional*. Estou ciente dos propósitos, procedimentos a serem realizados, garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome do(a) voluntário(a): \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para a participação no estudo.

\_\_\_\_\_  
Pesquisadora responsável

NOME DO PESQUISADOR PARA CONTATO: ALINE DE OLIVEIRA BOTEGA  
NÚMERO DO TELEFONE: (55) 33078033, (55) 991717771  
ENDEREÇO: RUA 07 Nº 40/CASA 103. CAMOBI. SANTA MARIA/RS  
Comitê de Ética em Pesquisa – CEP IF Farroupilha - Rua Esmeralda, 430, Bairro Camobi, Santa Maria, Rio Grande do Sul - Fone/Fax: (55)32189850, e-mail: cep@iffarroupilha.edu.br  
CONEP- Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - SEPN 510, Norte, Bloco A, 3º andar, Ed. Ex-INAN, Unidade II – Brasília – DF- CEP: 70750-521 - Fone: (61)3315-5878/ 5879, e-mail: [conep@saude.gov.br](mailto:conep@saude.gov.br)

**NM**