

Mapeando sentidos das denúncias: estudo de caso sobre a Ouvidoria da SEDUC-Ce

Ana Cristina Araújo de Vasconcelos

Universidade Estadual do Ceará - UECE

Profa. Dra. Camila Holanda Marinho

Universidade Estadual do Ceará – UECE

<https://revistas.uece.br/index.php/inovacaotecnologiasocial/article/view/4771>

Resumo

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

Palavra-chave controle social; participação social; ouvidoria; educação; políticas públicas

Abstract

In modern societies, social participation can be measured according to the level of presence of society in the management of public policies. We consider the Public Ombudsman as one of those possibilities of political participation through which individuals can bring to the State information about the quality of public services provided so that they can interfere in the formulation of public policies through their manifestations: complaints, complaints, criticisms, suggestions and even praise. Thus, the general objective of this research stands out is to investigate the meaning given to the complaint by the users of the educational policy, taking into account what is considered the object of the complaint or that exceeds

the acceptable limit for the people who use this public policy. . The research was directed to the perception of the role of the ombudsman by the various social actors contemplated in the universe of those who use and those who provide services in the Ombudsman of the Ceará Department of Education. We used the Case Study methodology, through the quantitative and qualitative approach: the quantitative through the interpretation and analysis of the graphs and data collected from the SEDUC Annual Ombudsman Management Reports in the periods from 2015 to 2017. In the qualitative we did use of interviews with pre-established and open scripts with professionals who are part of the Ombudsman team, in addition to the school community of the selected educational institution.

Key-word social control; social participation; ombudsman; education; public policy

Introdução

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 ao instituir um Estado Democrático de Direito, admitiu o princípio democrático dentre seus valores fundamentais e estabeleceu as formas pelas quais o poder político pode ser exercido pelo povo brasileiro. No art. 37, § 3º da Constituição (BRASIL, 1988) se estabelece as formas de participação dos indivíduos no funcionamento do Estado, enquanto usuários dos serviços prestados pela Administração Pública.

É nesse contexto que as Ouvidorias Públicas surgem como uma alternativa para a participação social na gestão pública, pois sua diversidade de formas estruturais e de atribuições lhe permite suficiente porosidade para absorver e processar os temas colocados por diversos atores, servindo, assim, como instrumento de participação cidadã no processo de controle da atuação estatal. Por todos esses motivos expostos nos voltamos para Ouvidoria Pública como foco desse estudo, mas especificamente a Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará.

A pesquisa foi direcionada à percepção do papel da ouvidoria pelos diversos atores sociais contemplados no universo dos que utilizam e os que prestam os serviços na Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se como objetivo investigar qual o sentido dado a denúncia pelos usuários da política educacional. O que é considerado objeto de denúncia ou que ultrapassa o limite do aceitável para as pessoas que fazem uso dessa política pública.

Em tese, pode-se dizer que todo e qualquer cidadão é um usuário potencial dos serviços de ouvidoria pública, o que torna o universo algo extremamente grande. Entretanto, nem todos levam adiante sua vontade de acessar esses serviços e denunciar. Nesse sentido trabalhamos com a hipótese que o acesso a Ouvidoria, enquanto serviço público, só se torna realidade para alguns sujeitos quando se sentem violados em seus direitos que, na maioria das vezes, são interpretados como questões meramente individuais, sem se quer perceber, que, na verdade, são de cunho social e que tem ressonância na forma como determinadas práticas de violência são construídas, interpretadas e classificadas pela sociedade, nas quais muitas, não são reconhecidas como ato de violação. Portanto, o ato de denunciar pode ser explicado pelo perfil de cada cidadão, crença no serviço, falta de conhecimento, falta de maturidade política ou mesmo impossibilidade de acesso.

A metodologia do Estudo de Caso foi o norte utilizado para nos orientar na complexidade dessa pesquisa. O trabalho de campo foi realizado na Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará – SEDUC/CE e em uma escola estadual de ensino médio regular localizada na periferia de Fortaleza.

Utilizamos, portanto, vários procedimentos de caráter quantitativo e qualitativo. O quantitativo através da interpretação e análise dos gráficos e dados coletados a partir dos Relatórios Anual de Gestão de Ouvidoria da SEDUC nos períodos de 2015 a 2017. No qualitativo fizemos uso de entrevistas com roteiros preestabelecidos e abertos com

profissionais que integram a equipe da Ouvidoria, incluindo a ouvidora. As entrevistas também foram aplicadas aos usuários das políticas educacionais inseridos no universo escolar, uma vez que, a partir dos relatórios da ouvidoria percebe-se que a maioria das manifestações ou são endereçadas às escolas ou partem dos seus atores.

Mapeando sentidos das denúncias

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

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

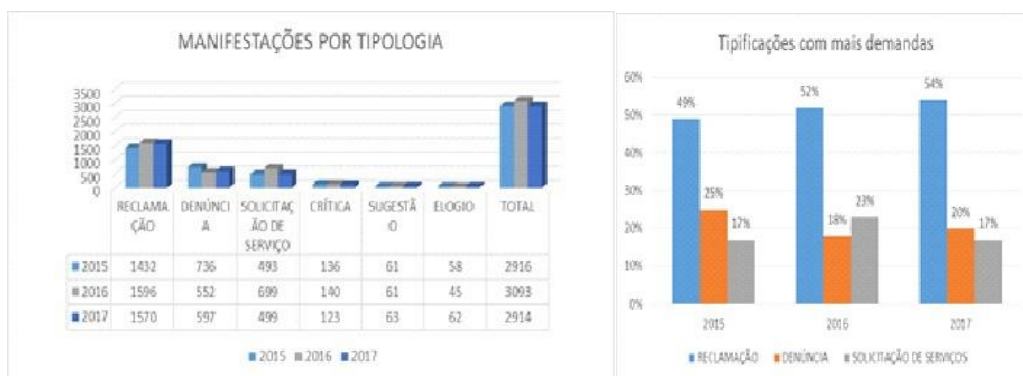
Posteriormente o técnico de ouvidoria que recebe as manifestações pelos diversos meios de entrada disponibilizados efetua a sua leitura e a classifica por assunto (assédio moral, condutas inadequadas, dentre outras) de acordo com sua interpretação do texto descrito pelo autor da manifestação, podendo, inclusive, mudar a tipificação escolhida pelo mesmo. Em seguida, encaminha para o setor ao qual foi direcionada para que faça a análise e dê uma resposta que ficará disponível na plataforma. O tempo de resposta obedecerá ao prazo de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial. (CEARÁ, 2011).

Tipificação das manifestações

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

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

Gráfico 1 e 2: tipo de manifestação – 2015 a 2017



Fonte: relatório sou 2015/2016 e 2017¹

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

Seguiremos com as respostas coletadas nos períodos destinados às entrevistas, dias 22 de outubro e 30 de novembro de 2018; 23 de maio e 08 de agosto de 2019.

Iniciamos a entrevista buscando a percepção que as técnicas e ouvidora tinham sobre a função real da Ouvidoria, a partir do seu ponto de vista e além dos discursos oficiais. Devido ao volume de manifestações a entrevista foi praticamente respondida pela Ouvidora, ficando a “fala” do restante da equipe limitada a intervenções pontuais:

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

A partir do discurso percebe-se que, embora tenham iniciado o relato dizendo que a Ouvidoria é “caminho, canal de encaminhamento”, entendem que a função da ouvidoria vai muito além, seria mais uma ponte onde se articula os dois pólos do processo

¹ Os Relatório Anual de Ouvidoria de 2017 não está disponível no SOU e nem na Plataforma Ceará Transparente. Após solicitação, via manifestação, foram enviados pelo link: <https://www.seduc.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/37/2019/08/Relatorio-de-Gest%C3%A3o-de-Ouvidoria-2017.pdf>

comunicativo: o emissor (pessoas que se sentiram lesadas em seus direitos) e o receptor (no caso a Secretaria da Educação), proporcionando uma troca de papéis coordenada e sincronizada entre eles.

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

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

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

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

Em conversa com a CGE o setor responsável de divulgação mencionou 11 escolas (Fortaleza possui 201 escolas de ensino médio²) onde havia ocorrido uma conversa entre a comunidade escolar e a CGE no ano de 2017, com a distribuição de uma revistinha educativa.

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

Infelizmente os que questionam políticas públicas ainda é muito pouco, inclusive de solicitação de informação, são pouquíssimas manifestações e quando tem é de pesquisador, de mestrado e doutorado (geralmente perguntam o orçamento ou coisas do gênero). 95% são questões pessoais. As pessoas ainda estão muito preocupadas com o próprio umbigo e com as próprias questões pessoais. É questão

² Disponível em: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/manifestacoes-e-solicitacoes-publicas>

de lotação, questionando ou solicitando remoção. Ainda existe muita dúvida, as pessoas, infelizmente, ainda não conhecem a legislação. Precisa disseminar o Estatuto do Magistério e Estatuto dos Funcionários públicos civis do Estado do Ceará que as pessoas acham, que os gestores também. Não sei se é a tecnia, ingenuidade ou irresponsabilidade, que eles (os gestores) dizem assim: “eu quero remover o professor”. Primeiro a palavra remoção só pode ser dita pelo próprio profissional. (Ex: eu, professora tal, quero a remoção da ouvidoria da SEDUC para ir para tal lugar). No momento que o gestor quer tirar a dita professora, ele vai devolver. E para devolver um professor efetivo estadual é mediante sindicância. Eu não posso devolver por qualquer coisa, precisa se fazer uma sindicância. Se a comissão sindicante diz que não foi procedente, o professor continua na escola e só foi gerado um atrito. **(Ouvidora)**

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

(Informação complementada por uma das técnicas)

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

Para melhor visualização o gráfico abaixo apresenta os assuntos com mais demandas:

Gráfico 3: assuntos com mais demandas - 2015 a 2017



Fonte: relatório sou 2015/2016 e 2017

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

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

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

Quanto aos critérios técnicos que são utilizados na escolha, mencionaram o Manual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Administração Pública, elaborado em 2008 pela Comissão Permanente de Combate ao Assédio Moral. (CEARÁ, 2010, p. 5).

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

Eu não sei o que a escola faz, as pessoas ao invés..., eu chamo aqui de questões domésticas, as pessoas ao invés de ter aquele diálogo com a escola, com a gestão, tem lá um grêmio escolar que é pra funcionar, tem o conselho escolar que é pra funcionar, tem um conselho de classe que é para funcionar... o gestor quando vai fazer campanha para a eleição ele será todo ouvidos, vai ter 10 ouvidos e só 1 boca pra falar, mas vai ouvir muito. Mas na hora que se elege, ele se encastela. Quando os pais, os alunos ou os servidores vão procurar pra conversar, ele nunca tem tempo.

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

Portanto, a partir da análise dos assuntos das manifestações (ver Gráfico 3) é possível depreender que quem procura a Ouvidoria, em geral, tem a pretensão de ser ouvido, em publicizar situações e conflitos cotidianos que aconteceram na esfera “privada” da instituição escolar onde atua ou no setor onde se encontra. Como diz Arendt (2007, p. 60) tornar algo público é favorecer para que possa ser visto e ouvido por todos e “trazemo-las para uma esfera na qual assumirão uma espécie de realidade que, a despeito de sua intensidade, ela jamais poderia ter tido antes”.

Diante do exposto sentiu-se a necessidade de ampliar à percepção do papel da ouvidoria aos atores sociais que utilizam os serviços da Ouvidoria da Secretaria da Educação, nesse caso, os manifestantes em potencial. A opção mais óbvia e respaldada pelos dados nos relatórios foi o universo escolar. Nesse sentido, a pesquisa foi também direcionada à uma escola da rede estadual de ensino médio regular, localizada na periferia de Fortaleza e que possui manifestações registradas nos períodos em questão. Buscou-se investigar os sentidos que os professores, alunos e pais atribuem a denúncia.

Significados de denunciar

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

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

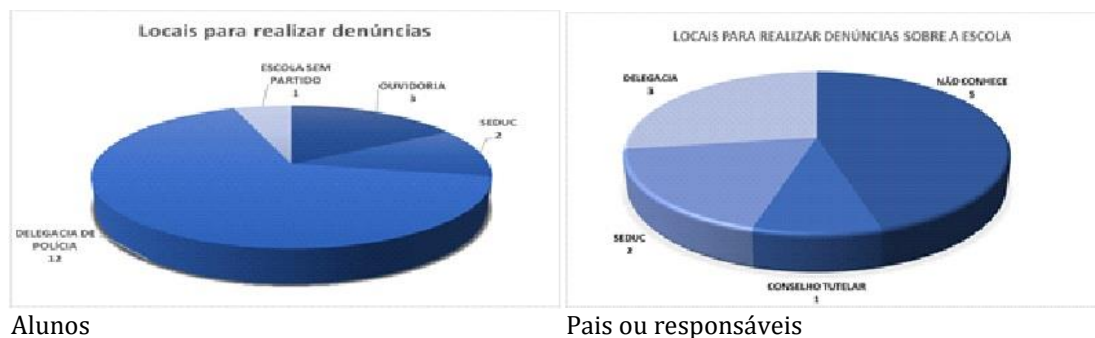
Gráfico 4: Conhecimento sobre Ouvidoria – Professores



Embora o **sim** seja numericamente superior ao **não**, os professores que responderam **sim** demonstraram possuir apenas uma ideia superficial do que seria a Ouvidoria alegando como justificativa o fato de ainda não terem precisado utilizar os seus serviços.

A situação mostra-se bem mais preocupante quando se refere as respostas dos alunos e pais referente ao conhecimento dos possíveis locais para se realizar denúncias:

Gráfico 5 e 6: locais para realizar denúncias – alunos e pais



Talvez o fato de entenderem a Delegacia de Polícia como a primeira alternativa, e para alguns a única, imobilize alunos e pais, uma vez que relacionam denúncia a processos criminais.

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

Uma vez quando eu conversava com a coordenadora ela me falou que existia e que os alunos podiam falar lá. Mas pediu para não espalhar se não os meninos iam reclamar de qualquer coisinha. Eu gosto muito de conversar com ela (a coordenadora). Um dia, após uma reunião de líderes que a maioria estava insatisfeito porque a merenda escolar estava se repetindo muito: suco com bolacha, e os meninos queriam saber o motivo. Aí, durante uns dos meus “passeios” que faço

na escola, eu falei e ela me disse que existia, lá na SEDUC, uma Ouvidoria, que a gente poderia falar algo de realmente errado que existia na escola, mas que fosse uma coisa que a gestão estivesse por dentro e ainda não houvesse nenhuma solução. **(Aluna 2)**

Através das respostas percebe-se que a hipótese, anteriormente levantada, relativa ao desconhecimento dos sujeitos dentro das escolas não é mera especulação e sim uma realidade.

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

Já pensei em usar a ouvidoria várias vezes, mas sempre tive medo porque, segundo as pessoas, eu nunca tive essa resposta de uma pessoa que de fato trabalha com isso, mas a maioria diz que para fazer uma denúncia tem que se identificar e aí eu sempre tive medo de me identificar. Mas sempre tive vontade de fazer algumas denúncias. **(Professor 17)**

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

Mas como disse anteriormente o “não”, não é por falta de motivos para... Alguns fatos que me motivaram a fazer a denúncia, embora não tenho concretizado pelo medo de ter que me identificar. **(Professor 17)**

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

Durante entrevista a ouvidora relata que toma todas as medidas cabíveis para resguardar o sigilo da autoria, ou não divulgar a descrição do texto. Mas, segundo a mesma, os gestores compartilham a senha do e-mail institucional com os outros membros do núcleo gestor (coordenadores, secretários...), dessa forma a informação termina por “vazar” e ser divulgada pelos meios informais. Em alguns casos mais graves e para evitar a divulgação, a ouvidoria se desloca até o local para repassar pessoalmente ou envia para o e-mail pessoal do diretor.

Finalizamos com a pergunta que está vinculada diretamente ao objetivo geral desse estudo: qual o sentido da denúncia e quais circunstâncias lhe levariam a optar por ela?

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

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

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

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

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

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

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

Considerações finais

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

O problema público é um conceito intersubjetivo, ou seja, ele só existe se incomoda uma quantidade ou qualidade considerável de atores. Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. O problema público está para a doença, assim como a política pública está para o tratamento. Metaforicamente, a doença (problema público) precisa ser diagnosticada, para então ser dada uma prescrição médica do tratamento (política pública), que pode ser um remédio, uma dieta, exercícios físicos, cirurgia, tratamento psicológico, entre outros (instrumento de política pública). (SECCHI, 2017, p. 5).

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

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

O mapeamento dos sentidos das denúncias realizado através desse estudo de caso na Ouvidoria da Secretaria Educação deixou em evidência as denúncias manifestadas, formalizadas através dos vários meios de entrada que a CGE disponibiliza e as não manifestadas, sufocadas pela ignorância ou pelo temor que imobiliza e silencia através de violações de direitos ocorridas entre os muros da escola, entendida nesse estudo como o local de afetos e conflitos.

Referências bibliográficas

ARENDDT, H. **Sobre a violência**. Trad. André de Macedo Duarte. Rio de Janeiro. Relumê Dumará, 1994.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, Casa Civil, 2013. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 20 jun. 2018.

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

CGE, **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2016**, Disponível em: https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-de-ouvidoria?locale=pt-BR&_=&_ Acesso: 01 fev. 2018

CHAUÍ, Marilena. **Sobre a Violência**. 1. ed; 1. reimp. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2018 (Escritos de Marilena Chauí; v.5)

DE MARIO, Camila Gonçalves(org.). **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. Paco editorial, 2011.

FERREIRA, Dina Maria Martins (org.). **Estudos críticos da linguagem**. 1.ed. Curitiba. Editora Appris, 2017.

IASBECK, Luiz C. Ouvidoria é comunicação. *Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, São Paulo: PPGCom/ECA-USP, Gestcorp/ECA-USP e Abrapcorp, a. 7, n. 12, 1º sem. 2010.

PIOVESAN, F. **Direitos humanos: desafios e perspectivas contemporâneas**. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Porto Alegre, v.75, n.1, p.107-113, jan./mar. 2009. 251p. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/6558>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

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

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