



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V**

**CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATU SENSU EM GESTÃO EM ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**

VERÔNIA DE SOUZA FRAGOSO

**PERCEPÇÕES DOS CIDADÃOS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA
ESTADUAL DE EDUCAÇÃO NA PARAÍBA**

**João Pessoa,
2024**

VERÔNIA DE SOUZA FRAGOSO

**PERCEPÇÕES DOS CIDADÃOS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA
ESTADUAL DE EDUCAÇÃO NA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação do Curso de Especialização em Gestão em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba em parceria com a Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão em Administração Pública.

Área de concentração: Gestão da Administração Pública

Orientadora: Prof. Dra VIVIANE BARRETO MOTTA NOGUEIRA

**JOÃO PESSOA
2024**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F811p Fragoso, Verônia de Souza.
Percepções dos cidadãos sobre a Ouvidoria Pública Estadual de Educação na Paraíba [manuscrito] / Veronia de Souza Fragoso. - 2024.
30 p.

Digitado.

Monografia (Especialização Gestão em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Especialização em Gestão em Administração Pública - UEPB/ESPÉP. "

1. Administração pública. 2. Escolas públicas. 3. Ouvidoria Pública Estadual da Paraíba. I. Título

21. ed. CDD 351

VERÔNIA DE SOUZA FRAGOSO

**PERCEPÇÕES DOS CIDADÃOS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA
ESTADUAL DE EDUCAÇÃO NA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação do Curso de Especialização em Gestão em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba em parceria com a Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão em Administração Pública.

Aprovada em: 29 /05 /2024.

BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira

Prof. Dra VIVIANE BARRETO MOTTA NOGUEIRA (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Francinete Fernandes de Souza

Prof. Dra. FRANCINETE FERNANDES DE SOUZA
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Documento assinado digitalmente

JACQUELINE ECHEVERRIA BARRANCOS

Data: 22/06/2024 06:58:28-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. JACQUELINE ECHEVERRIA BARRANCOS
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha família, em especial a filha Júlia Fragoso , minha irmã Profª Ma. Verônica Fragoso, Profª Esp. Eliane Aquino, por serem minha fonte inspiradora, DEDICO.

(...) o desenvolvimento das estruturas burocráticas do Estado vem acompanhado da necessidade de proteção de direitos dos cidadãos contra usos e abusos do poder público

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
3. METODOLOGIA.....	16
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
6- REFERÊNCIAS.....	26

PERCEPÇÕES DOS CIDADÃOS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO NA PARAÍBA

CITIZENS' PERCEPTIONS ABOUT THE STATE PUBLIC EDUCATION OMBUDSMAN'S OFFICE IN PARAÍBA

VERÔNIA DE SOUZA FRAGOSO

RESUMO

O artigo tem por objetivo de apresentar dados relacionados às abordagens e percepções dos cidadãos sobre a Ouvidoria Pública Estadual de Educação na Paraíba, entre 2019 e o início de 2024. Portanto, a pesquisa caracteriza-se por ser de natureza qualitativa, do tipo descritiva, bibliográfica e documental. A análise é feita a partir do atendimento ao serviço dos usuários, buscando entender a satisfação com o atendimento, a eficácia na resolução dos problemas e a transparência nas ações. Os resultados revelam que os cidadãos veem a ouvidoria como um canal essencial para a comunicação entre a população e a administração pública, sendo valorizada pela oportunidade de participação e pelo potencial de melhoria na gestão pública. No entanto, a percepção sobre a eficácia varia: enquanto alguns elogiam a resolução rápida e eficiente das demandas, outros apontam falhas, como lentidão e falta de retorno adequado. A transparência é um aspecto destacado, com muitos usuários considerando a ouvidoria como um meio importante para garantir a visibilidade das ações governamentais. Contudo, há críticas sobre a falta de clareza nas respostas e no acompanhamento das demandas, o que pode gerar desconfiança. Conclui-se que, embora a Ouvidoria Pública de Educação na Paraíba seja vista positivamente como um canal de escuta e participação, há necessidade de melhorias na eficiência e transparência dos serviços prestados. É importante salientar que a ouvidoria não desenvolve seu trabalho de forma punitiva e sim educativa. Dessa forma, recomenda-se a implementação de práticas mais ágeis e comunicativas para aumentar a confiança e satisfação dos cidadãos, além de uma maior divulgação dos canais de ouvidoria para ampliação do acesso.

Palavras-chaves: Ouvidoria Pública Estadual da Paraíba; escolas públicas;

ABSTRACT

The article aims to present data related to citizens' approaches and perceptions about the State

Public Education Ombudsman's Office in Paraíba, between 2019 and the beginning of 2024. Therefore, the research is characterized by being qualitative in nature, descriptive, bibliographic and documentary. The analysis is based on user service, seeking to understand satisfaction with service, effectiveness in resolving problems and transparency in actions. The results reveal that citizens see the ombudsman's office as an essential channel for communication between the population and public administration, being valued for the opportunity for participation and the potential for improvement in public management. However, the perception of effectiveness varies: while some praise the quick and efficient resolution of demands, others point out flaws, such as slowness and lack of adequate feedback. Transparency is a highlighted aspect, with many users considering the ombudsman's office as an important means of ensuring visibility of government actions. However, there is criticism about the lack of clarity in responses and monitoring of demands, which can generate distrust. It is concluded that, although the Public Education Ombudsman's Office in Paraíba is seen positively as a channel for listening and participation, there is a need for improvements in the efficiency and transparency of the services provided. It is important to highlight that the ombudsman's office does not carry out its work in a punitive way, but rather in an educational way. Therefore, it is recommended the implementation of more agile and communicative practices to increase citizens' trust and satisfaction, in addition to greater dissemination of ombudsman channels to expand access.

Keywords: State Public Ombudsman of Paraíba; public schools.

1- INTRODUÇÃO

Este artigo é resultado da conclusão do curso de Pós-Graduação e Pesquisa em Gestão de Administração Pública, em processo de finalização por esta pesquisadora. Durante o curso, diversos componentes abordaram a constituição, articulação e estruturação das políticas públicas.

Neste contexto, buscamos integrar as experiências profissionais na Ouvidoria Pública de Educação do estado da Paraíba com as percepções dos cidadãos sobre essa instituição. O objetivo do artigo visa apresentar dados relacionados às abordagens e percepções dos cidadãos sobre a Ouvidoria Pública Estadual de Educação na Paraíba, entre 2022 e o início de 2024. Os objetivos específicos são: Avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria Pública Estadual de Educação na Paraíba, durante o período de 2022 a 2024; Analisar a eficácia na resolução de problemas reportados pelos usuários à Ouvidoria, destacando pontos fortes e áreas de melhoria; Observar a percepção dos cidadãos sobre a transparência das ações da Ouvidoria, identificando eventuais lacunas na comunicação e no acompanhamento das demandas.

Pretendemos, assim, contribuir para a resolução dos desafios enfrentados, aumentar a visibilidade da ouvidoria e colaborar para que a população compreenda seu papel.

Nesse processo, buscamos fomentar movimentos que ampliem a cidadania, qualifiquem as orientações, retornos e resoluções de conflitos, enriquecendo a comunicação e atuação da ouvidoria. Dessa forma, a ouvidoria se estabelece como parte integrante e indispensável na construção e fortalecimento de políticas públicas na área da educação no estado da Paraíba.

Compreendemos que é essencial capacitar a população a perceber a importância de sua voz. Quando esta voz está consubstanciada e focada em necessidades que vão além das individuais, e se manifesta em movimentos coletivos, ocorre o verdadeiro exercício da cidadania. Esse exercício é fundamental para garantir seus direitos e assegurar que o Estado cumpra com seus deveres, conforme Demo(1995), ressalta. Segundo Demo(1995, p. 146),” quando se trata do conceito de cidadania, cabe apontar os desafios que devem-se alcançados para avançar nas políticas públicas, incentivando a Sociedade organizada a controlar cada vez mais as ações do Estado.”

Refletir sobre como essas políticas são percebidas pela população, nos permite também refletir sobre como elas devem atender a comunidade escolar, os professores, a escola e as famílias, possibilitando ajustes nesses espaços, garantindo, de fato, os direitos dos envolvidos. Essas inquietações levaram à busca por mais informações sobre como essas políticas atendem às necessidades da sociedade, especialmente no contexto escolar, funcionando como instrumentos para a efetivação dos direitos de estudantes, professores, equipe técnica e famílias.

Como servidora pública atuando na Ouvidoria da Educação do estado, observe-se que um grande percentual dos atendimentos é destinado a reclamações, resultado da naturalização desta função. Este cenário contrasta com a verdadeira essência da ouvidoria, que deve ser um canal para receber informações e orientar na resolução de problemas, assegurando a implementação eficaz de políticas públicas educacionais.

A Ouvidoria da Educação deve transcender o papel de mero receptor de queixas para se tornar um agente proativo na melhoria do sistema educacional. Sua função primordial é captar feedbacks, identificar demandas e mediar soluções, atuando como uma ponte entre a comunidade escolar e a administração pública. Esse papel é fundamental para garantir que as políticas públicas sejam não apenas implementadas, mas também adaptadas e aprimoradas conforme as necessidades reais dos cidadãos.

A hipótese é que a desinformação sobre a existência da ouvidoria e a falta de compreensão sobre sua função real contribuem para o baixo número de acessos ao

serviço. Essas questões impactam diretamente a Ouvidoria da Educação, que tem o papel de assegurar o direito constitucional à educação previsto na Lei nº 14.172/2021, promovendo uma gestão transparente e colaborativa. Vejamos o que Lyra (2003) nos apresenta:

(...)a Constituição de 1988, ao consagrar, junto com os mecanismos de representação, o princípio de participação direta na gestão pública, produziu – ou inspirou – o surgimento de diversos institutos de gestão ou fiscalização de políticas públicas, que corporificam essa prática participativa: as consultas populares, os conselhos, gestores de políticas públicas, o orçamento participativo e as *ouvidorias*. (LYRA, Rubens Pinto 2003, p.164) (*grifo nosso*)

É essencial que a população compreenda o papel das ouvidorias para que possa utilizá-las de forma efetiva como um canal de comunicação entre os cidadãos e as instâncias governamentais. Ao entenderem que as ouvidorias são espaços onde suas opiniões e reclamações são acolhidas e encaminhadas para solução, os cidadãos podem se sentir mais empoderados e engajados na construção de uma gestão pública mais transparente, responsável e voltada para atender às suas necessidades e demandas. Assim, a compreensão do papel das ouvidorias é fundamental para fortalecer a democracia participativa e promover uma governança mais inclusiva e eficaz.

Outro aspecto importante é a escuta dos cidadãos, os quais frequentemente se sentem intimidados, receosos de possíveis retaliações por parte dos envolvidos nas investigações. Para amenizar esse receio, apresentamos a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Esta legislação tem como objetivo resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e desenvolvimento pessoal dos indivíduos.

É importante que a sociedade educacional se sinta representada, atendida e segura quanto às ações que serão tomadas após o primeiro contato. Através da leitura de dados acerca dos *feedbacks* coletados, será possível iniciar um caminho importante e necessário para o entendimento sobre como a Ouvidoria é percebida e o que é possível construir para que seu papel seja relevante na identificação de desafios e na promoção da melhoria contínua, elevando a excelência educacional e a satisfação da comunidade. Este estudo visa proporcionar análises das experiências e opiniões dos usuários da ouvidoria, oferecendo insights valiosos para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Ao compreendermos melhor as percepções e necessidades dos cidadãos em relação à Ouvidoria de Educação, podemos identificar áreas de melhoria e implementar medidas corretivas eficazes. Além disso, este estudo contribui para fortalecer a

transparência na gestão pública, ao promover um diálogo aberto e inclusivo entre a comunidade escolar, os gestores educacionais e os órgãos responsáveis pela administração da educação no estado da Paraíba, contribuindo para a construção de um sistema educacional mais eficiente, participativo e centrado nas necessidades e aspirações da população paraibana.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo proporciona apresentação breve sobre a evolução histórica da Ouvidoria e seu papel fundamental no contexto social e político, desde sua instituição no Brasil até sua implementação na Secretaria Estadual de Educação da Paraíba. A compreensão de sua trajetória nos permite perceber sua função como uma conexão vital entre os acontecimentos nos espaços educacionais e a gestão educacional centralizada na Secretaria de Educação. Esta interligação, que deve ser bidirecional, desempenha um papel essencial no entendimento e na implementação de políticas públicas que visam atender às necessidades do coletivo, enquanto garantem a efetivação das ações individuais nos ambientes educacionais.

Além das concepções de BIANCHINI (2021), quando ressalta os espaços da ouvidoria como espaços acessíveis e práticos para que os cidadãos registrem suas críticas, sugestões, reclamações e até mesmo denúncias relacionadas aos serviços públicos, qual seja:

A criação das Ouvidorias visa estabelecer um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público, caracterizado como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações, denúncias etc. O Ouvidor é um agente facilitador nas relações entre o usuário do serviço público e os órgãos administrativos e tem, como meta, viabilizar soluções para os conflitos decorrentes da relação cidadão/administração pública (quando o primeiro não é atendido ou é atendido de forma insatisfatória), colaborando assim para o aperfeiçoamento dos serviços da instituição e, dessa forma para o fortalecimento da participação cidadã (...)
(BIANCHINI, 2021, p. 01)

Assim, a Ouvidoria não se limita apenas a aumentar a capacidade de participação popular, mas também desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e eficiência na gestão pública. Ao fornecer um canal direto de comunicação e feedback entre os cidadãos e as instituições governamentais, a Ouvidoria contribui para a construção de um governo mais responsivo às necessidades e demandas da sociedade, promovendo, conseqüentemente, um ambiente de governança

mais inclusivo e democrático.

A Ouvidoria no Brasil

Segundo a Associação de Ouvidorias do Brasil, a criação da Ouvidoria no Brasil teve suas raízes fincadas no final do século XX, como parte de um movimento global em prol da transparência e da prestação de contas por parte dos gestores públicos. Originada inicialmente no setor público, as ouvidorias foram estabelecidas com o propósito de promover a participação cidadã e a responsabilização dos governantes. Seu principal objetivo era oferecer um canal direto de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais, permitindo que relatassem problemas, apresentassem reclamações e sugestões.

No entanto, o termo "Ouvidoria" ressurgiu durante o movimento de redemocratização do Brasil na década de 1980, assumindo um novo significado inspirado no modelo sueco do ombudsman: dessa vez, foi utilizado para caracterizar um órgão público encarregado de acolher as expectativas sociais e mediá-las junto ao Estado

O surgimento das ouvidorias no Brasil foi impulsionado por crescentes demandas por democracia participativa e eficiência administrativa. Durante o processo de redemocratização do país, após o fim do regime militar, houve uma ênfase renovada na transparência e na responsabilidade governamental. A promulgação da Constituição de 1988 consolidou o papel da ouvidoria como uma ferramenta essencial para garantir a efetivação dos direitos dos cidadãos, estabelecendo bases sólidas para a participação popular e a transparência no país.

Nos anos subsequentes, diversos órgãos públicos e entidades da sociedade civil estabeleceram suas próprias ouvidorias, inspirados pela necessidade de promover uma gestão mais transparente e responsável. O surgimento da Internet e das tecnologias digitais também impulsionou o desenvolvimento das ouvidorias online, ampliando seu alcance e acessibilidade.

A criação das ouvidorias representa um avanço significativo na gestão pública, fortalecendo a gestão democrática e reacendendo o poder de uma administração mais participativa e democrática. Na discussão sobre o modelo ideal de ouvidoria pública, a transparência, a autonomia e a promoção da participação e do controle social ocupam um lugar central.

A Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, é uma legislação importante que trata do atendimento ao usuário dos serviços públicos, estabelecendo diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos. As ouvidorias desempenham

um papel fundamental na implementação dessa lei, pois são canais de comunicação direta entre os usuários e as instituições públicas, permitindo o registro e tratamento eficiente e transparente de demandas, sugestões e reclamações.

Essa legislação prevê a criação de ouvidorias em todos os órgãos e entidades do poder público, com atribuições específicas para o recebimento e encaminhamento das manifestações dos usuários, além de estabelecer princípios como transparência, ética e eficiência no atendimento ao cidadão. As ouvidorias devem garantir a acessibilidade e a facilidade de uso de seus serviços, promovendo uma cultura de respeito e valorização dos direitos do usuário.

Além disso, a Lei 13.460 prevê a divulgação de informações sobre o funcionamento das ouvidorias e a prestação de contas periódicas sobre as demandas recebidas e as medidas adotadas para sua solução. Isso contribui para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e fortalece a relação de confiança entre o Estado e os cidadãos, por meio do diálogo e da prestação de contas.

A Ouvidoria da Educação na Paraíba

A Ouvidoria da Educação, oficialmente estabelecida na Secretaria de Estado da Educação desde 2016, desempenha um papel importante como um canal direto de comunicação entre os membros da comunidade educacional e as autoridades responsáveis pela gestão educacional. Operando dentro das dependências da Secretaria de Estado da Educação, a Ouvidoria oferece um horário de atendimento presencial das 08h00min às 16h30min, em dias úteis, garantindo assim a acessibilidade e a disponibilidade para aqueles que desejam apresentar suas necessidades, observações, reclamações e informações.

No dia-a-dia, pais, alunos, professores e outros membros da comunidade têm a oportunidade de acessar os diversos canais disponibilizados pela Ouvidoria da Educação para expressar suas preocupações e contribuir para o aprimoramento do sistema educacional. O processo é simples e transparente: o cidadão envia sua solicitação, seja ela de qual natureza for, e a Ouvidoria se compromete a encaminhá-la dentro de um prazo razoável de 7 a 10 dias. Posteriormente, após a tomada de decisão final, a Ouvidoria informa ao cidadão, que por sua vez tem igualmente o prazo de 7 a 10 dias para aceitar a decisão.

É importante destacar que os atendimentos aos cidadãos não se limitam apenas ao formato presencial. A Ouvidoria da Educação se mantém acessível e receptiva através de uma variedade de dispositivos de comunicação, incluindo telefone, e-mail, formulários online e até mesmo redes sociais. Essa diversidade de canais garante que

todos os membros da comunidade educacional, independentemente de sua localização ou preferência de comunicação, tenham a oportunidade de fazer ouvir suas vozes e participar ativamente na construção de um ambiente educacional mais inclusivo e eficaz.

Os atendimentos aos cidadãos podem ocorrer através dos seguintes dispositivos de comunicação:

- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (SOGE), disponível na página da própria Secretaria da Educação, no site do Governo do Estado da Paraíba;
- E-mail institucional: ouvidoria@see.pb.gov.br;
- Ligação telefônica através dos números: 83-3612-5657, 3612-5721 e 83-99802-5801 (devem ser utilizados apenas para recebimento de informações e não para registros de manifestações);
- Atendimento presencial.

A equipe é formada por ouvidores assistentes, qualificados e experientes no atendimento ao público. O trabalho de cada um desses ouvidores atende prerrogativas fundamentais relacionadas a uma escuta ativa e democrática em que a pessoa se sinta segura para falar e principalmente, em ser atendida em suas necessidades, enfatizando o que Bianchini (2011) nos fala:

A criação das Ouvidorias visa estabelecer um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público, caracterizado como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações, denúncias etc. O Ouvidor é um agente facilitador nas relações entre o usuário do serviço público e os órgãos administrativos e tem, como meta, viabilizar soluções para os conflitos decorrentes da relação cidadão/administração pública (quando o primeiro não é atendido ou é atendido de forma insatisfatória) (...) (BIANCHINI, 2021, p.1)

Em 2018, o então Governador Ricardo Coutinho estabeleceu o Decreto 38.309/2018, definindo diretrizes essenciais para a atuação da ouvidoria, com o objetivo de promover a transparência e a participação cidadã no governo. Esse decreto delineou a estrutura e as competências da ouvidoria, conferindo-lhe um papel fundamental na recepção e encaminhamento das demandas da população. Além disso, promoveu a integração entre os órgãos governamentais e a ouvidoria, fortalecendo a comunicação e a prestação de contas. A iniciativa também buscou assegurar a efetividade das respostas às manifestações dos cidadãos, estabelecendo prazos e mecanismos para acompanhamento. Outro ponto relevante foi a ênfase na promoção da ética e da responsabilidade na administração pública, refletindo o compromisso com a governança e a gestão eficiente dos recursos.

Com o decreto, Ricardo Coutinho demonstrou um comprometimento com a melhoria contínua dos serviços públicos, valorizando o feedback da sociedade e

buscando soluções para as demandas apresentadas. Essa iniciativa contribuiu para a construção de uma gestão mais participativa e transparente, fortalecendo os laços entre governo e sociedade. Dessa forma, a Ouvidoria propõe o desempenho de um papel responsável na promoção do diálogo efetivo entre os diferentes atores envolvidos no processo educacional.

Ao intermediar conflitos, mediar negociações e buscar consensos, a Ouvidoria favorece a identificação de boas práticas e a disseminação de experiências bem-sucedidas. Isso permite que as escolas aprendam umas com as outras e construam melhorias em seus processos e práticas pedagógicas a partir dessas trocas de conhecimento e experiências. Lyra (2001) ressalta que:

Os diferentes instrumentos de democracia participativa têm concorrido enormemente para que o cidadão compreenda que a satisfação do seu problema, na verdade, está ligada de forma umbilical ao aprimoramento da instituição no seu conjunto (Lyra, 2001, p. 116).

As Ouvidorias são instrumentos de democracia participativa na conscientização do cidadão sobre a relação intrínseca entre a resolução de seus problemas individuais e o aprimoramento da instituição como um todo. Essa percepção é fundamental para fortalecer a participação ativa dos cidadãos na esfera pública e promover uma cultura de engajamento cívico.

Ao participar ativamente de canais de ouvidoria, os cidadãos não apenas buscam resolver questões específicas que afetam suas vidas, mas também contribuem para a melhoria e aperfeiçoamento das instituições públicas. Eles passam a entender que suas demandas individuais estão intrinsecamente ligadas ao funcionamento e à qualidade dos serviços prestados pela instituição como um todo.

Essa compreensão promove uma visão mais ampla da sociedade, na qual os cidadãos percebem que o fortalecimento das instituições públicas e a resolução de problemas coletivos são essenciais para o bem-estar de todos. Além disso, ao participar ativamente nos processos de tomada de decisão, os cidadãos se tornam agentes de mudança, exercendo influência na formulação e implementação de políticas públicas que atendam às necessidades da comunidade.

Assim sendo, cada conflito apresentado contribui para que o coletivo se integre ao desenvolvimento de ações pontuais e assertivas relacionadas aos projetos, programas e políticas públicas no âmbito educacional. Ao garantir que as demandas dos cidadãos sejam registradas, acompanhadas e respondidas de forma adequada, a Ouvidoria contribui para a prestação de contas por parte dos gestores públicos e para melhoria dos serviços educacionais, fortalecendo a democracia e contribuindo para a

construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Em um ambiente tão diverso e complexo como o educacional, é natural que surjam divergências e desentendimentos, e a Ouvidoria se apresenta como um espaço neutro e imparcial para resolver essas questões de forma mais justa e equilibrada.

Através do trabalho conjunto entre a Ouvidoria da Educação, gestores educacionais, professores, alunos e demais membros da comunidade, é possível criar um ambiente escolar mais harmonioso e colaborativo, onde todos se sintam parte de um projeto educacional comum. Isso fortalece o senso de pertencimento e o comprometimento com a qualidade da educação oferecida.

3. METODOLOGIA

Com base na tipologia de pesquisa proposta por Vergara (2013), este estudo revela uma combinação das abordagens qualitativa, exploratória e descritiva, uma vez que seu objetivo é tanto reunir e sistematizar dados acerca dos conhecimentos sobre as ouvidorias públicas, quanto descrever características da população e estabelecer correlações entre variáveis. Quanto aos métodos empregados, destaca-se a pesquisa bibliográfica e documental, que se fundamenta na análise de leis e regulamentos que estão abaixo do nível constitucional.

O universo da pesquisa abrangeu a Ouvidoria Estadual da Secretaria de Estado da Educação da Paraíba, criada em 21 de maio de 2018 (Decreto 38.309). A amostra foi definida pelo critério de acessibilidade, utilizando dados específicos provenientes da coleta realizada na planilha que integra o banco de dados da Ouvidoria Estadual da Educação.

Os dados foram coletados por meio de pesquisa no sítio da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Educação da Paraíba, através de planilha atualizada no recorte temporal de 2022 até 2024. Por fim, no que tange às limitações do método, é possível que a amostra não seja a mais representativa para o universo considerado, a despeito de abranger ouvidorias de órgãos e entidades de diversos segmentos.

E através das reivindicações e das reclamações que a ouvidoria se torna uma fonte de recomendações para a melhoria do serviço público. (MOREIRA, 2012).

Os dados fornecidos apresentaram uma visão detalhada das ocorrências registradas pela Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba ao longo de 2022 e foram apresentados no próximo capítulo deste trabalho. A análise mensal revelou que a maioria das ocorrências são reclamações, totalizando 150 no ano, seguidas por denúncias (63), solicitações de informação (33), elogios (1) e sugestões (2). A predominância de reclamações sugere um foco significativo na resolução de problemas apontados pelos

usuários do serviço público.

4. RESULTADOS

Leitura e análise de dados

Os dados foram coletados e organizados em três quadros, elaborados a partir das planilhas disponibilizadas no site da Ouvidoria da Educação do estado da Paraíba, abrangendo o período entre 2022 e 2024. Essa análise visa destacar os diversos tipos de contato estabelecidos com a Ouvidoria, bem como os objetivos que motivaram esses contatos. Esses dados proporcionam uma visão mais detalhada e abrangente das interações entre a população e o órgão, contribuindo para uma compreensão mais completa do funcionamento e das demandas direcionadas à Ouvidoria.

Análise das Ocorrências (2022)

A tabela 1 apresenta dados sobre as ocorrências registradas pela Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba ao longo de 2022. As categorias incluem denúncias, informações, reclamações, elogios e sugestões.

Tabela 1 - Registro de Ocorrências da Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba (2022)

MÊS	ARQUIVADOS			2022		TOTAL/ ARQUIVADO
	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIOS	SUGESTÃO	
janeiro	6	5	17	0	0	28
fevereiro	6	7	27	1	0	41
março	7	5	18	0	0	30
abril	7	6	20	0	0	33
maio	11	2	23	0	0	36
junho	4	4	11	0	0	19
julho	7	1	7	0	0	15
agosto	3	0	7	0	1	11
setembro	4	1	9	0	1	15
outubro	2	1	3	0	0	6
novembro	2	0	5	0	0	7
dezembro	4	1	3	0	0	8
total	63	33	150	1	2	249

Fonte: Ouvidoria da Educação da Paraíba 2022

A - Leitura dos dados

De acordo com os dados da tabela 1, observou-se uma alta incidência de

reclamações o que pode indicar áreas problemáticas dentro do sistema educacional estadual que precisam de atenção.

Dessa forma, apresentamos as questões e sugestões de melhorias, tais como:

1- Distribuição Mensal: A distribuição mensal das reclamações mostra picos em meses específicos, como fevereiro (27) e maio (23), que podem coincidir com eventos específicos no calendário escolar ou administrativo que geram mais insatisfação.

2- Baixo Número de Elogios e Sugestões: O baixo número de elogios (1) e sugestões (2) pode indicar uma subutilização desses canais de feedback positivo e propositivo, sendo importante incentivar a comunidade a utilizar esses canais para obter uma visão mais equilibrada e completa do feedback.

3- Eficiência no Atendimento: A análise da resolução dessas ocorrências, bem como o tempo de resposta médio, seria fundamental para avaliar a eficiência da Ouvidoria. Apesar dos dados não incluírem informações sobre o tempo médio de resposta, dados anteriores indicaram uma melhora nesse aspecto nos últimos anos.

4- Representatividade da Amostra: A metodologia de amostragem por acessibilidade pode limitar a representatividade dos dados. Idealmente, um estudo complementar deveria considerar uma amostra mais ampla e diversificada para garantir que as conclusões sejam aplicáveis a toda a população atendida pela Ouvidoria.

B- Análise das Categorias de Ocorrências

A predominância de reclamações (150 ocorrências) comparada a outras categorias, como denúncias (63), informações (33), elogios (1) e sugestões (2), sugere uma utilização desproporcional do canal de ouvidoria para expressar insatisfações. Essa desproporcionalidade pode indicar problemas sistemáticos dentro da rede educacional estadual que necessitam de atenção específica.

C- Comparativo e Participação da População

A participação ativa da população na Ouvidoria é essencial para um diagnóstico realista e abrangente dos serviços públicos. No entanto, a análise dos dados revela uma preocupante ausência de participação em categorias como elogios e sugestões, com apenas 1 elogio e 2 sugestões registradas em todo o ano de 2022. Este baixo índice de feedback positivo e propositivo é alarmante, especialmente considerando a vasta rede de profissionais e usuários no sistema educacional da Paraíba.

Esta ausência de participação pode ser interpretada de várias formas:

1- Desconhecimento do serviço no Sistema de Ouvidoria: A baixa quantidade de elogios e sugestões pode indicar que os profissionais e usuários da rede educacional não estão suficientemente informados sobre a existência e a importância da Ouvidoria. Alternativamente, pode haver uma descrença na efetividade do sistema, levando os usuários a não reportarem feedbacks positivos ou sugestões.

2- Cultura Organizacional e Motivação: A cultura organizacional dentro das instituições educacionais pode não incentivar suficientemente a participação ativa na Ouvidoria. A falta de motivação para registrar elogios e sugestões pode refletir uma cultura de feedback predominantemente negativo ou uma percepção de que tais contribuições não resultam em mudanças significativas.

3- Representatividade dos Dados: A amostragem por acessibilidade, embora prática, pode não ser representativa da realidade completa do sistema educacional estadual. Para uma análise mais robusta e inclusiva, é necessário considerar uma amostra mais diversificada que inclua diferentes segmentos da população, como professores, alunos, pais e administradores, abrangendo tanto áreas urbanas quanto rurais. Não há esse desmembramento de informações sobre esses cidadãos.

4- Eficiência e Resolução de Ocorrências: Embora a tabela forneça dados sobre o número de ocorrências arquivadas, falta uma análise detalhada sobre a eficiência na resolução dessas ocorrências. Informações adicionais, como o tempo médio de resposta e a taxa de resolução eficaz, seriam essenciais para avaliar a performance da Ouvidoria. A análise de dados preliminares indicou uma melhora no tempo de resposta ao longo dos anos, o que é um indicativo positivo, mas que deve ser corroborado com dados específicos e abrangentes.

Análise das Ocorrências (2023)

A tabela 2, a seguir, apresenta dados sobre as ocorrências registradas pela Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba ao longo de 2023. As categorias analisadas incluem denúncias, informações, reclamações, elogios e sugestões.

Tabela 2 - Registro de Ocorrências da Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba (2023)

MÊS	ARQUIVADOS			2023		TOTAL/ ARQUIVADO
	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	
janeiro	9	9	22	0	0	40
fevereiro	10	5	37	0	1	53
março	22	5	39	0	0	66
abril	13	2	19	0	0	34
maio	11	7	27	0	0	45
junho	4	4	11	0	0	19
julho	6	7	15	0	0	28
agosto	2	4	24	0	0	31
setembro	7	0	16	0	0	23
outubro	0	0	14	0	0	14
novembro	0	1	8	0	0	9
dezembro	0	1	1	0	0	2
total	84	45	233	0	1	364

Fonte: Ouvidoria da Educação da Paraíba 2023

A- Leitura dos dados

Os dados de 2023 mostraram um aumento significativo no número total de ocorrências registradas (364) em comparação a 2022 (249), com um crescimento particularmente acentuado nas denúncias e reclamações:

1- Denúncias: O número de denúncias aumentou de 63 em 2022 para 84 em 2023.

2- Informações: Houve um aumento nas solicitações de informação de 33 em 2022 para 45 em 2023.

3- Reclamações: O número de reclamações subiu de 150 em 2022 para 233 em 2023.

4- Elogios e Sugestões: O número de elogios permaneceu em 0, enquanto houve apenas 1 sugestão, semelhante ao ano anterior.

B. Distribuição Mensal e Participação da População

A distribuição mensal revela que os meses de março (66 ocorrências) e fevereiro (53 ocorrências) registraram os maiores números de casos, possivelmente refletindo picos sazonais de insatisfação ou problemas específicos ocorridos nestes períodos.

1- Reclamações Dominantes: A predominância de reclamações destaca uma tendência contínua de insatisfação entre os usuários dos serviços educacionais. Com 233 ocorrências, as reclamações representam a maior parte dos registros, sugerindo áreas persistentes de descontentamento.

2-Participação em Elogios e Sugestões: A contínua falta de elogios (0) e o número quase insignificante de sugestões (1) sugerem uma subutilização dos canais de *feedback* positivos. Isso pode indicar um desconhecimento sobre a importância dessas categorias ou uma falta de incentivo para que os usuários forneçam tais *feedbacks*.

C. Comparativo e Implicações

A comparação entre os dados de 2022 e 2023 revelaram um aumento geral na participação, mas a qualidade dessa participação continuou focada predominantemente em aspectos negativos. Considerando o número total de profissionais e usuários na rede educacional estadual, a baixa participação em categorias de *feedback* positivo é preocupante. A ausência de elogios e sugestões pode implicar:

1-Desconhecimento ou Desconfiança: Os usuários podem não estar cientes da importância de registrar elogios e sugestões, ou podem não confiar que essas contribuições sejam levadas a sério ou resultem em melhorias efetivas.

2-Cultura Organizacional: A cultura dentro das instituições educacionais pode não promover suficientemente a valorização de *feedback* positivo. Incentivar uma cultura de reconhecimento e melhoria contínua pode aumentar a participação em todas as categorias de *feedback*.

D. Recomendações para Melhorias

Para aprimorar o sistema de ouvidoria e aumentar a participação equilibrada, as seguintes ações são recomendadas:

1-Campanhas de Conscientização: Implementar campanhas de conscientização que informem os usuários sobre a importância de registrar todos os tipos de *feedback*, incluindo elogios e sugestões.

2-Incentivos para Feedback Positivo: Introduzir programas que incentivem o registro de elogios e sugestões, talvez através de reconhecimentos ou recompensas simbólicas.

3-Análise e Resolução de Ocorrências: Publicar relatórios periódicos que demonstrem como o *feedback* foi utilizado para implementar melhorias, aumentando assim a confiança dos usuários no sistema de ouvidoria.

Análise das Ocorrências (2024)

A tabela 3 apresenta os dados das ocorrências registradas pela Ouvidoria

Estadual da Educação da Paraíba ao longo de 2024. As categorias incluem denúncias, informações, reclamações, elogios e sugestões.

Tabela 3 - Registro de Ocorrências da Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba (2024)

MÊS	ARQUIVADOS			2024 ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAL/ ARQUIVADO
	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO			
janeiro	2	1	8	0	1	12
fevereiro	3	3	9	0	0	15
março	4	1	5	0	0	10
abril	0	0	1	0	0	1
maio	0	0	0	0	0	0
junho	0	0	0	0	0	0
julho	0	0	0	0	0	0
agosto	0	0	0	0	0	0
setembro	0	0	0	0	0	0
outubro	0	0	0	0	0	0
novembro	0	0	0	0	0	0
dezembro	0	0	0	0	0	0
total	9	5	23	0	1	38

Fonte: Ouvidoria da Educação da Paraíba 2024

A. Análise das Ocorrências por Categoria

Os dados de 2024 revelam uma drástica redução no número total de ocorrências registradas (38) em comparação aos anos anteriores (249 em 2022 e 364 em 2023). As categorias analisadas mostram uma baixa atividade em todos os tipos de ocorrências, especialmente nos meses a partir de abril, onde nenhum registro foi feito.

1. **Denúncias:** Redução significativa para apenas 9 ocorrências.
2. **Informações:** Apenas 5 solicitações de informação registradas.
3. **Reclamações:** 23 reclamações
4. **Elogios e Sugestões:** Somente 1 sugestão registrada e nenhum elogio.

B. Distribuição Mensal e Participação da População

A distribuição mensal indica uma atividade concentrada nos três primeiros meses do ano, com uma queda abrupta a partir de abril, onde praticamente não há registros de ocorrências.

- 1- **Janeiro a março:** Período mais ativo, com 37 ocorrências registradas.
- 2- **Abril a dezembro:** redução nas atividades da Ouvidoria, com apenas 1 ocorrência em abril e aguardando o quantitativo dos meses subsequentes.

C. Comparativo e Implicações

A comparação dos dados de 2024 com os anos anteriores revela uma redução extrema na participação dos usuários da Ouvidoria Estadual da Educação. Este fenômeno pode ser atribuído a vários fatores:

- 1- **Mudanças Organizacionais ou Administrativas:** É possível que tenham ocorrido mudanças internas na gestão da Ouvidoria que afetaram negativamente a coleta e registro de dados.
- 2- **Problemas Técnicos ou Operacionais:** Interrupções no serviço da Ouvidoria ou problemas técnicos no sistema de registro podem ter contribuído para a ausência de dados.
- 3- **Desmotivação ou Desconhecimento:** A queda na participação pode refletir uma desmotivação dos usuários ou um desconhecimento sobre a importância da Ouvidoria, agravado pela falta de campanhas de conscientização.

D. Recomendações para Melhorias

Para enfrentar a queda drástica na participação e reativar a Ouvidoria, são necessárias ações urgentes:

1. **Investigação e Solução de Problemas:** Realizar uma auditoria interna para identificar e corrigir problemas técnicos ou operacionais que possam ter afetado o funcionamento da Ouvidoria.
2. **Campanhas de Conscientização:** Implementar campanhas informativas para reengajar a comunidade educacional, destacando a importância do feedback através da Ouvidoria.
3. **Incentivos para Participação:** Introduzir incentivos para encorajar a submissão de elogios e sugestões, além de promover uma cultura de feedback contínuo.
4. **Monitoramento e Relatórios Periódicos:** Estabelecer um sistema de monitoramento constante e publicar relatórios periódicos para manter a transparência e a confiança no processo de ouvidoria.

A análise dos dados de 2024, até a presente data, destaca uma queda

significativa na participação dos usuários da Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba, contrastando fortemente com os anos anteriores. Este declínio sugere a necessidade de uma investigação detalhada para identificar e solucionar possíveis problemas internos e operacionais, além de implementar estratégias eficazes para reengajar a comunidade educacional. A reativação da Ouvidoria é essencial para garantir que ela continue a ser uma ferramenta vital para o feedback e melhoria contínua dos serviços educacionais prestados.

5-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apresentado o objetivo desse artigo foi apresentar dados relacionados às abordagens e percepções dos cidadãos sobre a Ouvidoria Pública Estadual de Educação na Paraíba, entre 2022 e o início de 2024 e a partir deles, analisar percepções dos cidadãos e abrir espaços de melhoria e consolidação da mesma, para os cidadãos paraibanos.

A análise das ocorrências registradas pela Ouvidoria Estadual da Educação da Paraíba nos anos de 2022 e 2023 revela várias tendências e áreas que necessitam de atenção específica. Algumas conclusões e recomendações importantes podem ser extraídas dos tópicos: Aumento das Ocorrências, Predominância de Reclamações e Denúncias, Baixo Número de Elogios e Sugestões, Necessidade de Melhorias na Comunicação e Participação, Eficiência no Atendimento e Representatividade dos Dados.

Houve um aumento significativo no número total de ocorrências de 2022 para 2023, com 249 ocorrências em 2022 e 364 em 2023. Este aumento pode indicar uma maior conscientização e utilização dos canais de ouvidoria pela população ou uma deterioração nas condições que geram reclamações e denúncias.

A maioria das ocorrências registradas foram reclamações e denúncias. Em 2023, as reclamações aumentaram de 150 para 233, e as denúncias de 63 para 84. Este padrão sugere que há questões persistentes e talvez agravadas no sistema educacional que precisam ser abordadas com urgência.

O número de elogios e sugestões permaneceu extremamente baixo nos dois anos analisados. Em 2023, apenas um elogio e uma sugestão foram registrados, em comparação com um elogio e duas sugestões em 2022. Este dado pode refletir uma falta de incentivo ou confiança da comunidade em fornecer feedback positivo ou construtivo, o que pode limitar as oportunidades para melhorias proativas.

Para aumentar a representatividade e a eficácia da Ouvidoria, é crucial melhorar

a comunicação e incentivar a participação ativa de todos os stakeholders, incluindo professores, alunos, pais e administradores. Isso pode envolver campanhas de conscientização sobre a importância da Ouvidoria e a garantia de que suas contribuições serão levadas a sério e resultarão em mudanças tangíveis.

Embora os dados não incluam informações detalhadas sobre o tempo de resposta e a taxa de resolução das ocorrências, a eficiência no atendimento é um aspecto crítico que deve ser monitorado e melhorado continuamente. Implementar mecanismos para medir e divulgar a eficiência da Ouvidoria pode aumentar a confiança da população no sistema. A metodologia de amostragem por acessibilidade utilizada pode não ser totalmente representativa da realidade do sistema educacional estadual. Para uma análise mais robusta, é recomendável incluir uma amostra mais diversificada, que represente diferentes segmentos da população e regiões, tanto urbanas quanto rurais.

À partir das informações deste artigo podemos instigar a implementação de campanhas informativas para reengajar a comunidade educacional, destacando a importância do feedback através da Ouvidoria, promover encontros intersetoriais dentro da secretaria da educação, organizar palestras educativas sobre a importância da participação da comunidade entre outros, num prazo pré determinado pela Secretaria de Estado da Educação.

Por fim, é necessário promover parcerias com outras instituições e organizações da sociedade civil para ampliar o alcance e a legitimidade da ouvidoria. Um trabalho de ouvidoria bem compreendido e valorizado pelo público fortalece a transparência e a accountability da instituição, contribuindo para uma relação de confiança mútua e um ambiente mais justo e eficiente.

Como sugestões de estudos futuros apontamos: Criar cartilhas educativas para serem trabalhadas em salas de aula nas escolas como também serem distribuídas ao público em geral, realizar entrevistas e grupos focais com professores, alunos, pais e administradores para compreender melhor suas percepções sobre a Ouvidoria e os fatores que influenciam sua participação ou falta de participação, Avaliação da Eficiência e Efetividade da Resolução de Ocorrências: Estudar o processo de resolução das ocorrências registradas, incluindo o tempo médio de resposta e a taxa de resolução eficaz, Analisar também a satisfação dos usuários com as soluções oferecidas ,Criar e validar indicadores de desempenho específicos para a Ouvidoria, incluindo métricas de participação, tempo de resposta, taxa de resolução e satisfação dos usuári

6- REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 38.309, de 21 de maio de 2018**. Cria a Ouvidoria Estadual da Secretaria de Estado da Educação da Paraíba. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 22 maio 2018. Disponível em: <http://www.legislacao.gov.br>. Acesso em: 27 maio 2024.

DEMO, Pedro. **Cidadania e políticas públicas**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1995.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Relatório Anual da Ouvidoria da Educação 2022**. João Pessoa: Secretaria da Educação, 2022. Disponível em: <https://ouvidoria.pb.gov.br/relatorios/>. Acesso em: 27 maio 2024.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Relatório Anual da Ouvidoria da Educação 2023**. João Pessoa: Secretaria da Educação, 2023. Disponível em: <https://ouvidoria.pb.gov.br/relatorios/>. Acesso em: 27 maio 2024.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Relatório Anual da Ouvidoria da Educação 2024**. João Pessoa: Secretaria da Educação, 2024. Disponível em: <https://ouvidoria.pb.gov.br/relatorios/>. Acesso em: 27 maio 2024.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

LYRA, Rubens Pinto. **Ações de Cidadania: A experiência da Universidade Federal da Paraíba e o Instituto da Ouvidoria**. In: **Seminário Ações da Cidadania**, n. 169. Brasília: [s.n.], 2001.

LYRA, Marco Antonio. **Democracia participativa e o papel das ouvidorias públicas**. Revista Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 35, n. 1, p. 115-126, jan./mar. 2001.

MOREIRA, Felipe Porto. **A ouvidoria como instrumento de apoio à gestão**. 2012. Monografia (Especialização em Administração Pública) – AVM Faculdade Integrada, Rio de Janeiro, 2012. Orientadora: Flávia Martins de Carvalho.

OLIVEIRA, Maria de Lourdes. **Gestão Pública e Ouvidoria: Desafios e Oportunidades**. São Paulo: Editora Universitária, 2018.

SCHOMMER, Paulo Cezar. **A Ouvidoria Pública como Instrumento de Gestão e Controle Social**. Florianópolis: Editora UFSC, 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

Estratégia de Governança. Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Disponível em: <https://www.gov.br/fnde/pt-br/acao-a-informacao/estrategia-governanca/>. Acesso em: 27 maio 2024.

História das Ouvidorias. Portal das Ouvidorias do Governo Federal. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 27 maio 2024.