

Ouvidoria e Educação

Marta Maria Marques

módulo 3



ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO BÁSICA

Copyright©2006 by Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará

Secretário da Educação Básica
Luís Eduardo de Menezes Lima

Secretária Adjunta da Educação Básica
Eloísa Maia Vidal

Secretária Executiva
Arleida Maria de Queiroz

Coordenadoria de Planejamento e Política Educacional
Zirlânea da Silva Gonçalves

Coordenadoria de Articulação e Gestão Educacional
Maria Marlene Amâncio Vieira

Coordenadoria de Monitoramento e Controle
Edson Seabra Júnior

Coordenadoria de Desenvolvimento Técnico-Pedagógico
Silvana Gois Nogueira

Célula de Gestão de Recursos Humanos
Maria Estefânia Pinheiro Cavalcante

Unidade de Gerenciamento de Projetos
Edlourdes Pires Moura Coelho

Edições SEDUC

Coordenação Editorial
Eloísa Maia Vidal

Capa e Projeto Gráfico
Roberto Santos

Editoração Eletrônica
Edições Bagaço

Revisão
Elenita Maciel
Fernanda Caldas

Catologação na Fonte
BPEP

Este projeto conta com o apoio do Acordo de Empréstimo Nº 4591/BR do Banco Mundial

C387o Ceará. Secretaria da Educação Básica

Ouvidoria e Educação / SEDUC; Marta Maria Marques – Fortaleza: SEDUC, 2006.
46 p.: il. Módulo 3

1. OUVIDORIA – EDUCAÇÃO – CEARÁ. 2. OUVIDORIA – GESTÃO DE ESTRATÉGIAS – DIREITOS E OBRIGAÇÕES. 3. OUVIDORIA – SEDUC – INDICADORES. 4. OUVIDOR – EDUCAÇÃO – CEARÁ – DECÁLOGO. 5. OUVIDORIA – EDUCAÇÃO – CEARÁ – CASOS. I. Marques, Marta Maria. II. Título.

ISBN - 85-373-0117-5

CDU 372.4
CDD 372.4

Todos os direitos desta edição são reservados à Secretaria da Educação Básica.
Centro Administrativo Governador Virgílio Távora
Av. Gen. Afonso Albuquerque s/n, Cambéa
60.819900 Fortaleza, Ceará, Brasil
www.seduc.ce.gov.br

Sumário

Apresentação	5
1. Ouvidoria: Gestão de Estratégias	7
1.1. Ouvidoria na Prática	7
1.2. Como age o Ouvidor da Educação	8
2. Ouvidoria: Instrumento de Gestão	11
2.1. Vencer as barreiras	11
2.2. Estrutura de serviços	12
2.3. Transformar dados em resultados	12
3. Estrutura da Ouvidoria da SEDUC (OUSED)	14
3.1. O que é Ouvidoria da Educação	15
3.2. A Ouvidoria como Centro de Resultados	18
4. Para que serve a Ouvidoria da Educação	19
4.1. Apresentação de indicadores em 2005	20
4.2. A Ouvidoria nos CREDEs	22
5. Como oferecer um Serviço de Qualidade	24
5.1. Saber Ouvir com Empatia	24
Reconhecendo Capacidades	27
Superando as insatisfações	28
Transformando Comportamentos	28
E como fazer?	28
Problemas que impedem o Auto-conhecimento	28
Posturas que possibilitam a compreensão do outro	29
5.2. A ética como ferramenta	29
5.3. Canal de diálogo	32
6. A conquista pelo Convencimento	33
6.1. Espaços conquistados	33
6.2. Credibilidade e confiabilidade	33
6.3. Ouvidoria é investimento	34
7. Por uma Cultura de Paz Social	35
8. Decálogo do Ouvidor	36
9. Casos	38



10. Mensagem	41
Referências Bibliográficas	44
Sobre a autora	45

Apresentação

Depois alguns anos fazendo o exercício diário da democracia pela cidadania acontecer, temos aprimorado o sentimento da escuta pela ausculta, da imparcialidade, do respeito, da garantia do sigilo, da conciliação/mediação e sobremaneira do encorajamento calcado no sonho para a realização.

Entendemos nossos limites, porém, gratifica saber que atuamos na representação do cidadão, dentro da instituição, conseguindo resultados que oficialmente seriam obtidos por meio de influências externas, advindas de quaisquer formas.

Entendemos ainda, que enfrentamos as inegáveis resistências aos padrões tradicionais de detenção do “saber”, como forma de empoderamento para fazer valer a “importância”, em detrimento do conhecimento socializado.

Esta nova dimensão da prática da ética em respeito ao cidadão encontra na Ouvidoria da Secretaria da Educação Básica (SEDUC) uma clara visão de que o nosso compromisso tem um nível diferenciado de gestão, com a capacidade de contaminar a instituição na busca efetiva da melhoria da qualidade do serviço prestado e da necessidade incontestável do exercício da autocritica, de forma que jamais nos afastemos da ação efetiva do respeito aos cidadãos.

Nossa intenção ao nos propormos disseminar esta prática da Ouvidoria nos Centros Regionais de Desenvolvimento da Educação (CREDE), reverte-se de uma preocupação consciente de que necessitamos aprofundar conceitos e divulgar as experiências vivenciadas nas diversas áreas, sem esquecer os valores em se tratando de cidadania.

Nossa expectativa é, ao refletirmos a real necessidade na implementação de uma cultura de paz, pela condição que tem o educador no dia-a-dia de sua missão com crianças, jovens e adultos das mais diversas condições sociais, entendem melhor a prática da igualdade de todos e a condição ímpar de oportunizar aos nossos semelhantes a obtenção dos direitos humanos, inalienáveis e assegurados pela garantia da inclusão, desnuda de paradigmas que afastam os corações e as mentes e/ou sentimentos dos desiguais pela natureza da própria condição de vida.

1 Ouvidoria: Gestão de Estratégias

Entendendo a Ouvidoria no prisma da gestão de estratégias, são inegáveis os ganhos obtidos com a atuação na linha do respeito e a estratégia de ação para obtenção de importantes insumos para a Instituição, vez que ela terá informações fidedignas colhidas diretamente do cidadão, sem julgamento de juízo de valores e sem interferências.

Pela persuasão a Ouvidoria, estrategicamente, tem o poder de decisão. Exercendo o poder de opinar, encontra fundamentalmente a importância de ser elo de qualquer que seja a busca do cidadão.

Avaliar com imparcialidade e senso de justiça a reivindicação do usuário e identificar o que deve ser feito, é, na verdade, manter o usuário como foco dos serviços prestados.

Vale ser refletido o grau de contato do Ouvidor com a sociedade para quem a Instituição presta serviços, buscando a correção de erros e a dar explicações dos atos públicos exercidos pelo órgão, com inegável evolução na relação instituição-cidadão.

De todos os requisitos implementados pela ação da Ouvidoria, entendemos que a conquista da credibilidade, independente do aparato jurídico, é o que qualifica a garantia da conquista de espaços pela coerência entre o falar e o fazer.

1.1. Ouvidoria na Prática

A prática da Ouvidoria é de suma importância, na medida em que essa é um canal aberto para as necessidades e anseios do cidadão, no que tange especificamente à Educação do Estado do Ceará. Fortalece a importância das relações SEDUC/CREDE/Escolas através de um trabalho efetivo, preventivo, integrado e qualificado como proposta de transformação na busca da excelência do atendimento. Procura atuar como facilitador nas relações entre o cidadão-usuário da SEDUC, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo, assim, para a melhoria da Educação em nosso Estado.

A Ouvidoria da SEDUC vem exercendo o papel de mediadora, conciliadora, negociadora e defensora do servidor da Secretaria da Educação Básica e do cidadão-usuário do serviço público, na esfera desta, dentro dos princípios que regem a administração pública.

Estabelece um canal de comunicação direto entre o cidadão e a instituição, através de programas que incluem o registro das informações no SIGE/denúncia; reclamações; solicitações; informações; sugestões; e requerimentos verbais ou escritos de qualquer cidadão ou entidade que digam respeito às ações da SEDUC.

1.2. Como age o Ouvidor da Educação

- Conhece e age pela efetividade da Missão do Órgão.
- Busca constantemente a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão-usuário pela ação preventiva.
- Tem na imparcialidade seu principal foco, ouvindo sem julgamento ou juízo de valores.
- Mantém assegurado ao cidadão o sigilo, garantindo a esse a recíproca confiança e credibilidade.
- Assegura ao cidadão o direito de expressão, acolhendo com urbanidade e discrição qualquer que seja sua insatisfação.

São incumbências do Ouvidor

- Ouvir todos os usuários dentro dos princípios e valores éticos da Administração Pública.
- Agir com empatia junto ao usuário da Educação.
- Representar o cidadão-usuário junto à instituição em que atua.
- Viabilizar um canal direto de comunicação entre o órgão e o usuário.
- Reportar-se diretamente ao Dirigente Máximo do Órgão, e ter livre acesso às Coordenadorias, às Células e aos Núcleos que compõem a estrutura organizacional da SEDUC.
- Atuar com autonomia e independência, concentrando sua atenção no serviço prestado ao público.
- Atuar na melhoria da qualidade do serviço, devendo estabelecer parceria interna em prol da qualidade do serviço oferecido, da efetividade e da austeridade administrativa.
- Agilizar em tempo hábil as informações, dando *feedback* ao cidadão.
- Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos.
- Encaminhar denúncia, reclamação, consulta, sugestão, ao setor competente para a devida providência, ou reconhecimento no caso de elogio.
- Atuar na prevenção de conflitos.
- Contribuir efetivamente na condução da administração dos conflitos.
- Desenvolver a credibilidade do servidor, do serviço público e do órgão.
- Estimular a participação do cidadão quanto à informação dos serviços prestados pelo Órgão.
- Garantir os direitos do cidadão no serviço público.
- Informar ao usuário quanto ao cumprimento dos deveres como cidadão.

- Apresentar relatório mensal ao gabinete da SEDUC.
- Manter contato permanente com diversas áreas do órgão, estabelecendo interação com os servidores.
- Prover o retorno aos cidadãos dos serviços prestados.

Incumbências dos membros da Ouvidoria da SEDUC (OUSED)

Da mesma forma que o Ouvidor da Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará deve ter uma postura ética no desenvolvimento de seus trabalhos, toda a equipe que faz a OUSED também deve ter. Além disso, os membros que fazem a Ouvidoria possuem as seguintes incumbências:

- Receber, registrar, analisar e encaminhar às unidades invocadas, reclamações, sugestões e demais manifestações para possíveis soluções.
- Manter intercâmbio com os Centros Regionais da Educação (CREDE) e com as unidades escolares mantidas pelo poder público estadual pelo recebimento e retorno das informações.
- Substituir o Ouvidor em reuniões, encontros, palestras e outros eventos, quando solicitado.
- Executar as atribuições do Ouvidor, quando esse encontrar-se impossibilitado de executá-las ou quando por ele forem delegados.
- Diligenciar as ações motivadas por denúncias, queixas e outras situações relacionadas à prestação dos serviços.
- Emitir, receber, arquivar e controlar toda e qualquer comunicação, interna ou externa, da Ouvidoria.

Dos Direitos e Obrigação do Ouvidor

- Dispor de total apoio do dirigente máximo do Órgão, para atuar de forma irrestrita no que concerne aos direitos e deveres do cidadão.
- Fluir de autonomia e independência funcionais, com vinculação imediata ou direta ao Secretário e Secretário Adjunto.
- Gozar de livre acesso a todos os setores da Secretaria da Educação Básica para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação apresentada.
- Propugnar pela correção de erros, omissões ou abusos cometidos.
- Gozar de prioridade no atendimento de solicitações e informações considerando a urgência da resposta, conforme o caso.
- Dispor de meios necessários para o desenvolvimento da função.
- Preservar e respeitar os princípios da Declaração dos Direitos Humanos.

Das Obrigações do Ouvidor

- Defender os interesses dos usuários observando o princípio da legalidade e impessoalidade.
- Atender, pelo portal de serviços e Informações do Governo do Ceará **"Fale com o Governador"** e **"Fale Conosco"**, aos e-mails recebidos pelo Gabinete do Governador e Secretaria da Ouvidoria Geral e Meio Ambiente (SOMA), respectivamente.
- Oferecer resposta ao usuário da Educação no menor prazo possível com clareza e objetividade.
- Atender, com cortesia e respeito, o cidadão, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento.
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- Participar de reuniões e comitês com os gestores da Secretaria da Educação Básica.
- Solicitar esclarecimentos dos funcionários, consultar arquivos e outros instrumentos necessários ao desempenho da função, para esclarecer questões suscitadas pelo cidadão-usuário.
- Propor modificações nos procedimentos para melhoria da qualidade na correção de falhas.
- Buscar as eventuais causas de deficiência dos serviços, de forma a evitar sua reincidência.
- Participar de cursos, eventos, seminários, congressos e visitas promovidos pela Secretaria da Educação Básica ou por outras unidades da federação, que tenham como temática assuntos relacionados à Ouvidoria.
- Resguardar o sigilo das informações recebidas.

2 Ouvidoria: Instrumento de Gestão

Estado e Sociedade há muito tem interagido na busca natural por estabelecer padrões adequados para o exercício pleno da cidadania. De um lado, o Governo estabelece políticas que visam criar as condições necessárias à prestação de informações e serviços. De outro lado, o cidadão sinaliza ao Governo sobre a necessidade de permanente melhoria da qualidade e universalização de acesso a serviços e informações.

No Brasil contemporâneo, são inegáveis os esforços governamentais em atender ao crescente nível de demanda da sociedade e em ampliar o universo de oferta desse atendimento, facilmente percebido por resultados já materializados na forma de ações modernizadoras em curso, sobretudo aqueles que traduzem benefícios no campo social.

Responsabilidade social, empresa cidadã, balanço social, transparência administrativa, consciência ecológica, inclusão digital, inclusão social, código de defesa do consumidor, estatuto do idoso, lei de responsabilidade fiscal, ética nas relações, ênfase nos serviços de ouvidorias, entre tantos outros, são exemplos de resultados dessa interação entre Estado e Sociedade, reflexo de um cidadão cada vez mais consciente de seus direitos e deveres, que questiona o Estado no seu anseio por uma participação mais efetiva no processo de mudança.

2.1. Vencer as barreiras

No aprofundamento das discussões, em especial, do importante papel que as ouvidorias públicas assumem no contexto das relações entre Estado e Sociedade, é mister abordar alguns dos aspectos que envolvem os bastidores peculiares as ouvidorias que atuam no setor público, de forma a explicitar a diversidade de variáveis determinantes do grau de sucesso no desempenho e obtenção dos resultados em prol do cidadão e da coletividade.

Um dos aspectos mais relevantes está em planejar uma gestão cotidiana ágil e sem burocracia, baseada na utilização de infra-estruturas de atendimento e suporte confiadas e dimensionadas à realidade do volume de serviços que efetivamente devam ser prestados, para se evitar desperdícios ou excessos.

Com efeito, o atendimento deve englobar os meios de acesso e os instrumentos de processamentos internos de informações utilizadas nos serviços de ouvidorias para o tratamento das questões que lhe são confiadas pelo cidadão. Vale destacar que os canais de comunica-

ção – pessoal/físico, eletrônico, telefônico etc. – devem ser convenientes às condições dos usuários que se pretende alcançar.

Os sistemas informatizados de recebimento de manifestações devem ser concebidos para servirem como facilitadores para seus interlocutores – instituição e sociedade – no atendimento e na tramitação de manifestações.

2.2. Estrutura de serviços

Uma Ouvidoria Pública deve estruturar seus serviços de forma a permitir à entidade a que se encontra vinculada, o alcance do pleno conhecimento da realidade que a rodeia, internalizada na forma de denúncias, reclamações e elogios. Conhecer as manifestações do cidadão pode ser o diferencial para o equilíbrio na relação entre o Estado e Sociedade e a certeza de serviços prestados dentro de padrões de qualidade desejáveis.

Nessa direção, a Ouvidoria pública brasileira, a cada dia que passa, torna-se importante instrumento de aprimoramento, modernização e humanização das relações entre os servidores públicos e a população, por viabilizar a ampliação do espaço para o pleno exercício do direito de acompanhamento, controle e avaliação da gestão pública, requisitos indispensáveis à consolidação do papel do Estado.

Apesar de uma função primordial da ouvidoria ser a de catalizar soluções para manifestações formuladas pelo cidadão junto à administração de que faz parte, suas atividades não se limitam e nem se restringem a tal escopo. Também fazem parte de sua missão informar e educar o público; analisar as situações de risco dos direitos humanos e emitir recomendações a esse respeito; informar e defender os grupos mais vulneráveis da sociedade, quando afrontados os seus direitos como cidadãos ativos.

2.3. Transformar dados em resultados

Se, na maioria das vezes, as relações entre Estado e Sociedade são apresentadas de forma pontual e reativa, na medida em que o cidadão, por vontade própria e no exercício de sua cidadania, busca solucionar seu pleito junto ao Estado essas relações podem se socializar quando a manifestação individual acaba por ensejar ação proativa do Estado na solução antecipada de igual questão de forma coletiva, para que toda a comunidade que se utiliza desse serviço venha a beneficiar-se.

Em outras palavras, é o cidadão quem mostra ao Estado suas possíveis falhas e o Estado é quem escuta o cidadão e reage ao que lhe é dito na forma de ações concretas e objetivas.

E é nesse cenário que a Ouvidoria Pública insere-se como importante instrumento de gestão, na medida em que se assegura o direito de manifestação do cidadão sobre os serviços e informações que lhe são prestados, atuando também como agente de modernização administrativa. Para os administradores, possibilita também mensurar resultados.

É bastante rico o *feedback* obtido, e tangível na medida em que é expresso sob a forma de dados e informações, indicadores resultantes de manifestações respondidas, via serviços de ouvidoria, onde a informação assume *status* de importante ingrediente no processo de tomada de decisão.

Como recomendação final, é importante deixar registrado que nenhuma estrutura de ouvidoria ou atividade pública que a equivalha, por mais eficiente que seja, prescindirá de continuados aprimoramentos dos muitos fatores críticos ao sucesso de seu funcionamento.

Tal afirmativa reside na certeza de que a sociedade em que vivemos mudará muito nas próximas décadas e desenhará um novo ambiente para os serviços públicos, onde a mobilização social será maior, e maior a sua força para alavancar ações governamentais.

3

Estrutura da Ouvidoria da SEDUC (OUSED)

A História da Ouvidoria no Ceará teve início com a criação da Ouvidoria-Geral e o Conselho dos Direitos Humanos no Estado do Ceará com a Lei Nº 12.686, de 14 de maio de 1997. Através do Decreto Nº 27.072, de 2 de junho de 2003, a OUSED foi oficialmente organizada, sendo um órgão autônomo de assessoramento e assistência imediata da estrutura organizacional, diretamente subordinada ao Gabinete do Secretário e Secretário Adjunto da Pasta.

A partir do Decreto Nº 27.757, de 4 de abril de 2005, a OUSED passou a ter em seu quadro, somente o Ouvidor, como Assessor-Técnico, no entanto, vale salientar que o Ouvidor tem como apoio no desenvolvimento de trabalhos 4 (quatro) técnicos.

O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo dirigente máximo do Órgão, dentre servidores integrantes da administração pública direta estadual, em efetivo exercício, graduado em curso superior, de reconhecida experiência em assuntos educacionais e de notória idoneidade moral.

Os servidores-membros são escolhidos pelo Ouvidor, com capacidade técnica e reconhecida idoneidade moral, que não tenham sofrido sanção disciplinar durante a vida profissional pública, e sejam conhecedores dos serviços que são prestados pela Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará e dos seus limites de atuação.

A SEDUC teve, desde sua criação, as seguintes Ouvidoras:

1ª Ouvidora: Lindomar da Silva Soares, no período 1997/1998

2ª Ouvidora: Cláudia Coelho, no período 1998/2000

3ª Ouvidora: Marta Maria Marques – 2000.... (em atividade)

A missão da Ouvidoria é agir como facilitador nas relações entre o cidadão-usuário da SEDUC, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria da Educação em nosso Estado.

A OUSED está na Estrutura Organizacional da SEDUC como uma Assessoria, ligada diretamente ao Gabinete do Secretário. Assim, após ter analisado o caso e observado que não depende da Ouvidoria a tomada da decisão, essa encaminha oficialmente ao Gabinete do Órgão a título de recomendação ou sugestão de conformidade com o caso.

Ressaltamos ainda que, qualquer cidadão que faça uso dos serviços prestados pela Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará pode recorrer à Ouvidoria para fins de defesa de seus direitos, ou a ela formular denúncias, por meio de representação contra atos que importem em violação de seus direitos.

3.1. O que é Ouvidoria da Educação

Nos últimos tempos, a Ouvidoria vem crescendo e adquirindo uma importância significativa na vida do cidadão. Isso ocorre mais intensamente, na medida em que a sociedade toma consciência dos seus direitos e deveres individuais e coletivos.

O cidadão deve participar ativamente das atividades da sociedade para junto a ela desenvolver-se. No entanto, o mundo tem imperfeições e muitas dessas, geradas pelo próprio homem, por conflitos de interesses. Daí a necessidade de Instituições como a da Ouvidoria trabalhando junto aos órgãos públicos e seus usuários.

A consciência do homem como cidadão amplia a atuação deste na sociedade e, na medida que tem seus direitos negados pode e deve buscar a Ouvidoria. No entanto, é necessário ressaltar que chegam à Ouvidoria diversos tipos de insatisfação, como relacionamentos interpessoais que afetam ao bom desempenho no trabalho, questões que dizem respeito aos direitos adquiridos pelos usuários, questões sobre a má administração dos recursos humanos e financeiros do Serviço Público. Todas as questões que chegam à Ouvidoria são analisadas, sejam elas de cunho pessoal ou coletivo.

Dessa forma, a OUSED é uma ponte entre o Governo e o cidadão. Assim, ouvir o cidadão para melhorar o serviço público educacional é o que pretende o Governo do Estado com a Ouvidoria da SEDUC.

Hoje a Ouvidoria da SEDUC está devidamente instalada em um espaço de fácil acesso a todos os usuários da Secretaria de Educação do Estado do Ceará, que buscam informações ou vêm fazer reclamações, denúncias e sugestões, bem como denunciar atos que considerem impróprios; prevenir e corrigir atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei, além de priorizar o respeito aos princípios éticos, em toda e qualquer situação que envolva a relação instituição/usuário interno ou externo.

Entretanto, vale ressaltar que antes o cidadão deve procurar meios de resolver o problema junto à própria Secretaria de Educação, através dos CREDE /Escola. Caso não tenha obtido êxito, ou não esteja adequadamente respondido suas indagações, deve então, buscar a Ouvidoria.

A Ouvidoria surge para melhorar o atendimento dos usuários da Educação do Ceará, tendo representação em todo o Estado, por meio dos 21 Centros Regionais de Desenvolvimento da Educação (CREDE). Em cada CREDE há um representante desse serviço, capacitado, acompanhado e avaliado pela Ouvidoria da SEDUC.

A função da Ouvidoria não se restringe a um simples atendimento, mas identifica as causas dos problemas, conflitos e seus efeitos. É mais um serviço disponibilizado aos usuários da Educação contribuindo de maneira efetiva para a satisfação do cidadão. Dessa forma, contribui para a mudança de postura de alguns Gestores Públicos que, tradicionalmente, contentam-se em “apagar incêndios”, sem apresentar soluções eficientes, eficazes e efetivas para os problemas. Faz, assim, uma significativa diferença na prestação do serviço público educacional no Estado do Ceará.

A contribuição de uma Ouvidoria faz-se sentir pelo seu compromisso social e transparência em suas ações inovadoras, que integram e articulam os trabalhos da Secretaria de Educação com o cidadão.

Vale ressaltar que embora tenha sido criada pelo Governo do Estado, a Ouvidoria da SEDUC tem autonomia para agir, de modo que as solicitações ou denúncias sejam vistas e analisadas com lisura. Com efeito, a Ouvidoria torna-se um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado. Mostra-se perfeitamente adequada, oferecendo ao cidadão a possibilidade de levar uma reclamação, denúncia, e sugestão aos órgãos do poder público, e obter resposta às suas indagações.

No prazo de 5 (cinco) dias, o reclamante tem uma resposta, mesmo que não seja satisfatória aos olhos do cidadão, mas, com certeza, será uma resposta coerente e responsável aos seus questionamentos.

A Ouvidoria trabalha com ética, responsabilidade e compromisso. Assim, se um cidadão opta pelas denúncias ou reclamações sigilosas, de forma alguma, essa pessoa será exposta. **O sigilo é o pacto entre a Ouvidoria e o cidadão.**

A OUSED deve ser vista pelos gestores como parceira, como um termômetro para a sua administração, na medida em que prima pelo desempenho do serviço público. É uma instituição que marca a democracia, pois criar e manter uma Ouvidoria representa buscar um permanente contato com os cidadãos-usuários da Educação no Estado do Ceará, o que significa levar em conta suas críticas e expectativas, ao mesmo tempo que possibilita ver com os olhos dos usuários alguns aspectos que poderiam passar despercebidos pelo administrador/gestor público.

A manutenção da OUSED revela também um compromisso do governante na busca constante da qualidade dos serviços prestados, com a transparência e a modernidade que a sociedade espera.

A efetiva implementação dos trabalhos de uma Ouvidoria demanda soluções práticas para questões objetivas, tais como sistematização dos processos, relatórios, quantificação de resultados, bem como a formação do Ouvidor e equipe técnica comprometida para atender o cidadão e a esse servir.

A OUSED funciona de forma organizada onde os fluxos das demandas são registrados diariamente em um sistema informatizado, o que permite a obtenção de relatórios quantitativos e qualitativos de todas as informações que adentram a Ouvidoria, independente da forma de comunicação.

A postura de diálogo deve ser sempre cultivada. Sem escutar, limita-se à possibilidade de entendimento. É necessário que se ouçam atenciosamente todos os envolvidos nas questões levantadas. Essa questão é fundamental na busca de conciliação e mediação dos conflitos de interesses.

O papel desempenhado pela OUSED no que diz respeito à conscientização do indivíduo para seus direitos e deveres demonstra a importância preponderante para o aprofundamento da cidadania, ao mesmo tempo em que observa a qualidade e transparência do serviço público educacional. **A Ouvidoria é, pois, uma forma de acesso ao Estado pela sociedade.**

Como já foi afirmado anteriormente, a OUSED tem suas ações voltadas para atender o cidadão-usuário da SEDUC, através de consulta, mediação dos conflitos, além de um acompanhamento CREDE/Escolas. Com o intuito de ampliar suas ações visando à melhoria dos serviços à sociedade, busca parceiros para proporcionar ações que elevem a auto-estima dos usuários da educação, sejam eles jovens, adultos ou idosos. Como, por exemplo, temos a parceria com a Secretaria de Ação Social (SAS), no projeto *Domingos Outonais*, com características de fazer com que os jovens da escola pública despertem para a valorização do idoso; *Museu da Imagem e do Som*, com a Secretaria de Cultura (SECULT), aberto a visitação, pesquisa e conhecimento do acesso cultural ali existente, como forma de ampliar conhecimentos e valorizar a cultura de nosso Estado.

A Ouvidoria, na medida do possível, visita a Escola, acompanha o desenvolvimento dos trabalhos escolares, observa, escuta os anseios daqueles que fazem a Escola e orienta-os no sentido de desempenhar um melhor trabalho.

Sempre buscamos acompanhar as questões que chegam à Ouvidoria, pois, dessa forma, temos a certeza da solução definitiva da problemática e a satisfação do usuário.

Dessa forma, a Ouvidoria pública contribui para o aprimoramento das ações da Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará,

favorecendo assim, uma maior satisfação de seus usuários o que faz aumentar a qualidade e resultados de suas iniciativas.

Daí, pois, a OUSED, longe de ser uma atividade profissional ou uma mera atribuição administrativa, deve ser entendida como uma missão que se cumpre em favor do representado e, como última razão, em favor do bem comum. Mais precisamente, o Ouvidor deve agir como facilitador nas relações entre o cidadão-usuário e a SEDUC, atendendo com ética, respeito e empatia, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria da Educação em nosso Estado, promovendo assim, a valorização do Serviço Público na Educação.

3.2. A Ouvidoria como Centro de Resultados

A OUSED existe como um canal de comunicação direta entre os cidadãos-usuários da educação e a Secretaria da Educação. Atuando dessa forma, torna-se um instrumento que possibilita a Administração Pública obter retorno de suas ações, sendo, portanto, um centro de resultados para o Ceará, seja nos municípios menores ou nos grandes centros regionais, pois representa o cidadão junto ao Governo.

A OUSED, por meio de sua Ouvidora, participa das mais variadas ações na área administrativa/pedagógica, funcionando como um elemento de contribuição para o aprimoramento dessas, em busca da gestão por resultados.

Visando a essa melhoria administrativa, a OUSED dispõe de um Programa informático onde se registra todos os atendimentos feitos e dessa forma, obtém um acompanhamento estatístico dos casos atendidos, o que se torna um ponto de referência no momento do planejamento administrativo. A partir desses registros, identificam-se os entraves e avanços administrativos na educação do Estado do Ceará. O contato constante com os diversos segmentos da Escola leva-os a aumentar sua atenção com a qualidade e resultados de suas ações.

4 Para que serve a Ouvidoria da Educação

A OUSED é um caminho de comunicação entre o usuário da educação e a Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará, tornando-se um instrumento de articulação que visa à promoção de uma cultura de cidadania, onde o usuário participa produtivamente, para uma educação de qualidade em nosso Estado.

Dessa forma, temos uma Ouvidoria que serve para esclarecer, encaminhar e aprofundar questões do interesse do cidadão-usuário da educação. Através da OUSED, o cidadão poderá tirar suas dúvidas, fazer reclamações e oferecer informações, sugestões, tudo fazendo no sentido de dar qualidade ao atendimento e na educação pública.

Assim, de uma forma mais ampla, a OUSED serve para contribuir para o aperfeiçoamento da Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará, na medida em que propicia a satisfação do cidadão na prestação de serviços de qualidade.

O trabalho da Ouvidoria é de exercício constante e continuado. A imparcialidade deve ser marca registrada com foco na administração de conflitos. Para tanto, faz-se necessário ouvir as partes sem sentimentalismo, buscando a razão, a justiça e o entendimento entre interesses conflituosos.

A OUSED trabalha as questões de mediação e conciliação. A Mediação é uma espécie alternativa de resolução de conflitos, no qual o Mediador, escolhido pelas partes, servirá como pacificador e canal de discussão, em nada interferindo nas decisões a serem tomadas, mas apenas auxiliando as partes em como chegar a uma decisão satisfatória para ambas. O processo de mediação, dentro de uma Ouvidoria, inicia com o ouvir dos envolvidos na problemática.

Há de se observar a partir do momento que se escuta o outro de forma imparcial, que a tendência é o entendimento, superando as diferenças, ao mesmo tempo em que se oferecem oportunidades para que encontrem soluções viáveis, as quais devem contemplar os interesses de todos os envolvidos na questão.

O Ouvidor com o caráter de neutralidade, acompanha as discussões e auxilia dando mais forma à linguagem, com um interesse de chegar-se a uma solução mutuamente aceitável.

O Ouvidor como Mediador, concentra-se para além dos problemas relacionais e focaliza questões de conteúdo específico, dando alento aos indivíduos para que criem suas próprias soluções. O trabalho da Ouvidoria conciliadora é buscar um equilíbrio, um ajuste de vontade entre as partes.

A Ouvidoria age como mecanismo de controle social participando de reuniões, quando se faz necessário e propõe modificações nos procedimentos para melhoria da qualidade do CREDE/ Escola. Na medida em que se buscam as eventuais causas de deficiência do serviço, evitando sua repetição e por consequência temos uma melhor qualidade no ensino-aprendizagem.

Podemos sintetizar, diante de todo o exposto, que a OUSED serve para:

- Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará.
- Receber e apurar denúncias, reclamações ou críticas e dar encaminhamento a pedido de informações, sugestões e elogios apresentados por permissionários, cidadãos, servidores e demais usuários da Educação.
- Assegurar o direito de resposta às questões formuladas, informando aos seus autores das providências adotadas.
- Sugerir a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento e ao bom funcionamento da SEDUC/CREDE/ESCOLA.
- Representar contra a ilegalidade, omissão ou abuso de poder, o mau atendimento ou omissão nos serviços solicitados; a não-realização dos serviços no prazo determinado; a má qualidade nos serviços prestados.
- Receber e encaminhar sugestões no que se refere à melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos.

4.1. Apresentação de Indicadores em 2005

As demandas recebidas na Ouvidoria são cadastrados no SIGE/ Denúncia sendo também registrado o grau de satisfação do usuário. O sistema informatizado gera relatórios mensais que são posteriormente analisados e encaminhados aos setores competentes. As Ouvidorias dos CREDEs devem, também, emitir relatórios mensais e encaminhá-los até o 5º dia útil do mês posterior à Ouvidoria da SEDUC.

Quanto à forma da OUSED de avaliar seus serviços oferecidos ao público-usuário da Educação no Estado do Ceará, no próprio sistema de registro de demanda da Ouvidoria tem um espaço que registra, qualificando e quantificando a satisfação do usuário. Mas, a melhor forma da avaliação de uma ouvidoria é perceber a satisfação do usuário em obter uma resposta justa a suas pretensões, mesmo essas sendo negativas.

Meios Utilizados

Tipos de Contato	Carta	E-mail	Pessoal	Processo	Telefone	Total Geral
Mês						
Janeiro	7	21	17	--	12	57
Fevereiro	--	16	8	--	7	31
Março	1	9	38	--	18	66
Abril	2	29	39	12	23	105
Maio	--	14	30	7	29	80
Junho	--	13	19	1	20	53
Julho	--	18	8	--	7	33
Agosto	--	31	17	--	6	54
Setembro	1	6	19	--	16	42
Outubro	1	26	24	1	16	68
Novembro	1	26	24	1	16	68
Dezembro	-	7	22	7	33	69
Total	12	195	263	34	212	716

Tipos de Informação em 2005

Tipos de Informação	Consulta	Denúncia	Reclamação	Sugestões	Elogio	Total Geral
Mês						
Janeiro	11	--	46	--		57
Fevereiro	15	1	13	1	1	31
Março	20	--	44	--	1	65
Abril	31	8	62	--	2	105
Maio	8	7	62	2	1	80
Junho	18	2	30	2	1	53
Julho	14	1	16	1	1	33
Agosto	25	1	27	1	--	54
Setembro	12	3	26	1	--	42
Outubro	25	3	39	1	--	68
Novembro	33	1	36	-	-	70
Dezembro	23	1	30	2	2	58
Total	235	28	431	11	9	715

Grau de satisfação do usuário

Tipos de Contato	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo	Não Opinião	Total Geral
Mês						
Janeiro	--	--	--	--	57	57
Fevereiro	--	--	--	--	31	31
Março	01	01	01	19	44	66
Abril	01	--	07	53	44	105
Maio	--	--	01	31	48	80
Junho	--	--	--	36	17	53
Julho	--	--	02	26	05	33
Agosto	--	--	01	49	04	54
Setembro	--	--	03	33	06	42
Outubro	--	--	02	48	18	68
Novembro	-	-	01	46	23	70
Dezembro	-	01	01	45	11	58
Total	02	02	19	386	308	717

Meios Utilizados

Tipos de Contato	Carta	E-mail	Pessoal	Processo	Telefone	Total Geral
2003	23	283	54	28	31	421
2004	24	411	19	168	178	799
2005	13	195	420	36	293	957
Total	61	889	493	232	502	2177

Tipos de Informação em 2005

Tipos de Informação	Consulta	Denúncia	Reclamação	Sugestões	Elogio	Total Geral
ANO						
2003	220	46	120	18	17	421
2004	347	44	374	17	27	--
2005	321	143	469	15	09	957
Total	888	233	963	40	53	2177

4.2. A Ouvidoria nos CREDEs

A Ouvidoria da SEDUC na busca de melhor atender os seus usuários, criou a Ouvidoria dos 21 CREDEs, adotando, para tanto, competências e critérios para escolha desses. De uma forma simplificada temos:

Competências Técnicas

- Receber, encaminhar, orientar, mediar, responder, conciliar as denúncias, reclamações, solicitações e o que mais for pertinente à satisfação do cidadão, usuário da educação no Município sob jurisdição do CREDE.
- Relacionar-se satisfatoriamente com as demais instâncias internas do CREDE com o fito de garantir a qualidade dos serviços prestados.
- Participar de reuniões internas e visitas às escolas, no sentido de buscar a harmonia das relações interpessoais daqueles que fazem a educação na jurisdição do CREDE.
- Emitir Relatório quantitativo e qualitativo SIGE/Denúncia, à Ouvidoria da SEDUC, até o 5ª dia útil do mês subsequente. Para tanto o Ouvidor é capacitado no SIGE/Denúncia, visando a utilizar o meio eletrônico padrão a todos os Ouvidores.
- Reportar-se à Ouvidoria da SEDUC sempre que se fizer necessário.
- Manter um canal de comunicação e informação sem burocracia com a Ouvidoria da SEDUC.

Critérios de Seleção

- O Ouvidor do Crede é escolhido por seu Núcleo Gestor com participação dos Núcleos Gestores das Escolas e um representante Grêmio Estudantil e Conselho Escolar.
- Deve atender ao perfil para este mister, emanado pela Ouvidoria da SEDUC com fundamento no Código de Ética da Associação Brasileira de Ouvidores, e Declaração Universal dos Direitos Humanos.
- Ser servidor público.

5

Como oferecer um Serviço de Qualidade

Toda prestação de serviço tem por finalidade precípua a qualidade. Cada vez mais o cliente/usuário está-se tornando seletivo, cômico de seus direitos e deles apropriando-se.

Servir exige qualidade. Por sermos conscientes desta condição *sine qua non* é que a cada momento devemos refletir, aperfeiçoando-se, abrindo para o diálogo franco, desnudo de qualquer maquiagem que venha obscurecer o sentido real do servir com amor, elevando a auto-estima e a qualidade de vida.

5.1. Saber Ouvir com Empatia

Nos atendimentos feitos na OUSED, a empatia é característica de fundamental importância, porque para transmitir bem a mensagem, precisa-se avaliar como está o outro e isto é perfeitamente perceptível pela ausculta.

Há dois comportamentos básicos que percebemos naqueles que buscam a OUSED: um comportamento receptivo (ou ao menos, neutro) e outro defensivo. O **comportamento receptivo** que tanto se almeja, permite que o usuário seja capaz de se concentrar no significado da mensagem, não despendendo energia em atitudes negativas. O **comportamento defensivo** manifesta-se diante de uma situação de perigo real ou imaginário. Sabe-se, através de estudos realizados por especialistas, que em tais situações, as pessoas normalmente mobilizam suas energias de auto-defesa.

Se essa atitude defensiva ocorre entre um receptor (usuário da educação) e o grupo de que faz parte, a pessoa tende a adotar uma postura de defesa em relação ao grupo, que se traduz por desconfiança e interpretação equivocada dos mínimos gestos ou atitudes dos colegas.

Esse mecanismo de defesa quase sempre requer um grande esforço da pessoa, impedindo-a de concentrar-se na mensagem que está recebendo, com a conseqüente distorção do seu significado real.

Devido ao valor negativo do comportamento defensivo desnecessário, a OUSED ao perceber esse tipo de reação, faz a devida intervenção evitando, assim, a possível falha de comunicação.

Para uma compreensão mais clara do tipo de comportamento gerado no nosso usuário, em função da característica da comunicação realizada, podemos estabelecer seis pares de categorias da comunicação defensiva e receptiva.

Atitudes do emissor que geram no receptor comportamentos defensivos	Atitudes do emissor que geram no receptor comportamentos receptivos
Avaliação	Descrição
Controle	Orientação do problema
Estratégia	Espontaneidade
Superioridade	Igualdade
Certeza	Flexibilidade nas afirmações
Neutralidade	Empatia

Cada um desses pares de categorias tem um significado particular e um modo próprio de influenciar a comunicação humana.

O trabalho da OUSED é oferecer um melhor atendimento ao público-usuário da educação. Destacam-se aqui alguns pontos importantes para que se possa trabalhar e melhorar as atitudes para com aqueles que buscam seus anseios na SEDUC.

- O trabalho deve ser visto como fonte de realização, de crescimento pessoal; se nos sentirmos alegres, satisfeitos no trabalho, tudo fica mais fácil; porém, se nos sentirmos como um peso, será difícil ter boa disposição no trato com as pessoas.
- Deixemos as preocupações e problemas particulares em casa para que não interfiram no nosso trabalho. Os colegas e o público não são responsáveis por nossos problemas e não devem pagar por eles.
- Evitemos sair constantemente do nosso local de trabalho. É lá que as pessoas, que precisam de nós, vão procurar-nos.
- Sejam pacientes com as pessoas irritadas ou nervosas. Com isso evitaremos conflitos.
- Cooperemos com os colegas de trabalho. Lembre-se sempre do inter-relacionamento entre as pessoas e a eficiência do trabalho em grupo.
- Devemos perguntar ao grupo quando não entendermos ou ouvirmos mal uma ordem. Isso nos impedirá de cometer erros.
- Mantermo-nos informados sobre o serviço, consultando pessoas ou documentos para esclarecer dúvidas ao público. Se não soubermos responder a uma pergunta ou resolver um problema do cliente, não nos devemos acanhar em admiti-lo. Peça a ele que aguarde ou que volte outra hora, para que nos possamos inteirar realmente do problema dele. Não tente enganá-lo.
- Sejam agradáveis, prestativos e cuidadosos. Devemos observar bem as pessoas e tentar descobrir a melhor forma de ajudá-las.
- Devemos aceitar com tranquilidade um possível prolongamento no horário por necessidade do serviço. Se nos sentirmos irritados e demonstrarmos, nossa tarefa se tornará muito mais pesada, e com certeza o tempo custará a passar ainda mais.

- Procuremos a melhor forma de comunicar alguma coisa. Procuremos resolver os problemas de comunicação. Prestemos esclarecimentos complementares para dissolver mal-entendidos.
- Devemos colocar avisos em locais bem visíveis. Todos os avisos sobre o horário de atendimento, serviços prestados no local, documentação necessária, etc., devem ser escritos em letras compreensíveis e colocados em locais de fácil visualização.
- Devemos atender às chamadas telefônicas de forma atenciosa e institucional, certificando-se de ter feito um bom atendimento. Uma boa maneira de certificar-se de ter atendido o que foi solicitado, é confirmar para a pessoa o que você ouviu, de forma resumida, ainda pronunciando o nome do interlocutor. É importante ainda não prolongar conversa desnecessária ou particular. **Lembre-se de que alguém pode está precisando usá-lo para um assunto urgente.**
- Devemos sempre manter os arquivos bem organizados. Não há nada tão exaustivo e irritante quanto procurar um documento que não se sabe onde foi guardado.

As Relações Humanas são conhecidas como a ciência do comportamento humano no seu relacionamento intra e interpessoal. Sendo ciência do comportamento, valem-se de outras ciências – Psicologia, Sociologia e Moral – as chamadas ciências sociais, para estudar o homem no seu relacionamento.

Como ciência, as Relações Humanas, estuda a maneira como as pessoas relacionam-se entre si e consigo mesma, podendo ser divididas entre interpessoais e intrapessoais, e acontecem em diferentes níveis e instâncias, como se vê a seguir:

- Relações Públicas
- Relações Comunitárias
- Relações consigo mesma
- Dinâmica de Grupo
- Relações Políticas

Quando o homem tem a capacidade de dialogar consigo mesmo, ele está desenvolvendo o conhecimento de seus aspectos internos, sentimentos da própria vida, emoções, o que o leva a discriminar e desenvolver modelos mentais e utilizá-los como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento.

Quando ele não possui esse auto-conhecimento, percebe-se um espírito de defesa, sem nenhuma disposição para auto-renúncia, preso a si mesmo, sem liberdade de relativizar o próprio eu (o próprio gênio), levam a sério o seu ponto de vista, considerando-o acima de tudo.

O **auto-conhecimento** não se trata apenas de conhecer os erros. Trata-se também e principalmente de reconhecer tudo que seja bom, para poder descobrir em nós o que é bom, o que realmente vale a pena.

Pessoas que conseguem ter liberdade interna estão livres de si mesmas, exprimem o que as move e podem reconhecer que não são proprietárias da verdade.

Todos aqueles que convivem com outras pessoas devem descobrir o sentido da **paz social**. É bem provável que se conhecendo, consigam a paz interior, portanto, procurem tratar as pessoas com consideração, como consequência das reflexões que faz sobre si mesmo. É preciso não fazer tantos e tão apressados julgamentos sobre os outros.

O **auto-conhecimento** não implica em ter o domínio absoluto dos seus próprios sentimentos. Temos que nos libertar de nossos preconceitos, ter discernimento cada vez melhor de nossos sentimentos e agir honestamente diante do outro. Aprender a modificar-se significa trabalho duro. Depende muito de nós. Trilhar a busca constante de meios que nos explique e oriente a nos desarmarmos internamente, a abrir mão da auto-defesa e auto-imagem que criamos, será um bom começo.

É necessário está atento, verificando sempre as possibilidades que levam você a crescer na vida. Avalie suas capacidades, suas tendências. Nem todos aprendem da mesma maneira. As escolhas devem ser refletidas.

Considere inteligência como um conjunto de capacidades, talentos e habilidades mentais. Há muitas opções para descobrir-se dentro dessa visão. Busque a verdade integrando-se nas condições do meio em que vive e convive. Estabeleça relações, participe, critique, desafie, liberte-se. Dessa forma, estará caminhando para construir um trabalho humanizante através da conscientização de si próprio no desenvolvimento de suas potencialidades e reconhecimento do outro, quando dialoga, interage com outras pessoas.

Reconhecendo Capacidades

Seja determinado, tenha conhecimento de suas limitações e obstáculos. Isso significa que você poderá mudar sua realidade ou se submeter a ela. É um exercício do auto-conhecer e de consciência crítica. Reconhecendo suas capacidades, você poderá perceber que é um ser singular, que possui peculiaridades, assim como as demais pessoas.

Conhecimento é antes de tudo o ato de se conhecer dentro do meio em que vive e convive. E, com o conhecimento e reconhecimento de si, levará a ter conhecimento do potencial do outro e reconhecer sua essencialidade. Assim, sentirá a necessidade do convívio em harmonia e terá como resultado uma produção que gera, planeja,

organiza; divulga estilos; encontra caminhos para o conhecimento, para o aprender, para o agir nos mais diferentes contextos.

Mantenha sempre a serenidade e comece a entender o homem a partir da compreensão de si no seu contexto. Desse modo, poderá perceber que ele procura adquirir conhecimentos para sobreviver e compreender o viver e chegará à conclusão de que não somos ninguém se não tivermos a presença e a participação do outro.

Superando as insatisfações

Refleta antes de agir diante de uma situação de conflito. Todo esforço é válido. Se você, por exemplo, reage com agressividade, refletirá uma atitude de frustração. Portanto, trate de observar se suas aspirações não estão sendo alcançadas. Aja com serenidade, tente discernir as diferenças individuais evitando assim, agir por impulso, distorcendo situações. Desse modo, você poderá tomar consciência e terá domínio de suas reações frente a si mesmo e ao outro.

Transformando Comportamentos

Descubra seu temperamento (tímido, extrovertido...), eles são fatores que poderão explicar reações em relação a outrem e com a descoberta dos mesmos poderá disciplinar-se.

E como fazer?

Proponha-se a reunir um grande número de pensamentos, disciplinando-os e regulando-os segundo as necessidades defensivas de sua mente. Desse modo, não faltarão as reservas mentais que acudirão nos casos de ações imprevisíveis (não esperada) como agressões que perturbem a paz e a harmonia interna.

Problemas que impedem o Auto-conhecimento

O esquecimento de si mesmo

- Luta e defende-se contra tudo o que parece estar contra ele.
- Não é consciente de si mesmo.
- “A lembrança de si mesmo é a chave que nos permite compreender que não somos na realidade aquilo revelado pela nossa personalidade. É possível observar nosso defeito principal (traço), compreendendo que podemos transformá-lo em seu oposto virtuoso”.

Identificação

- Exige admiração, estima e consideração, constante dos outros.
- Sofrem pelo sofrimento inconsciente.

Consideração interna

- Aprende sem compreender.
- Deixa de ouvir e ver o que realmente acontece, tem ilusão de ser livre.

Posturas que possibilitam a compreensão do outro

Com bom senso e imaginação você conseguirá desenvolver impressões acuradas, possibilitando a compreensão do outro. Assim, procure:

- Ouvir com atenção o que o outro está dizendo.
- Compreender a linguagem do outro captando as mensagens, sejam por gírias, rodeios, regionalismos, etc.
- Identificar e compreender o ponto de vista do usuário, julgando até que ponto está ouvindo uma versão parcial ou deformada da situação.
- Questionar sobre como se sente essa pessoa nesta circunstância. E como eu me sentiria?

5.2. A ética como ferramenta

A ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que são, mas que não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta (VALLS, Álvaro L.M. O que é ética. 7ª edição. Ed. Brasiliense, 1993, p.7)

Ao se discutir a ética como ferramenta na Ouvidoria, faz-se necessário entender o que é ética na sua essência, para em seguida refletir a ética na área da administração pública e por fim, a ética como ferramenta imprescindível no cotidiano de uma Ouvidoria.

Ética, pois, tem origem do grego *ethos*, e em latim, significando *morale*, com o mesmo significado, a conduta, os costumes de uma sociedade. Segundo Aurélio Buarque, ética é

o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana susceptível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade, seja de modo absoluto.

Seguindo esse conceito e a origem etimológica da palavra ética, temos, a ética e a moral como palavras sinônimas, que têm como referencial uma conduta moral da sociedade, tendo como foco a

dicotomia entre o bem e o mal. A ética requer uma postura correta do homem, e coloca-o diante da sociedade como responsável pelo bem coletivo, a serviço da sociedade como um todo.

Dessa forma, temos que a ética é a essência da Administração Pública, vez que, o poder público gerencia os bens públicos da sociedade, e este administrador deve atuar em benefício da sociedade. É o interesse público, social, sobrepondo a qualquer interesse pessoal. Assim, a ética, em favor do desenvolvimento social, deve ser olhada como ponto de partida para qualquer gestão pública, pois é a postura ética de seus administradores que garantirá a preservação do interesse coletivo, que é o bem social.

Com o intuito de preservar o bem social, nossa Constituição observa que:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

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

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Com esse referencial, a Administração Pública deve ser aberta ao controle social, tendo como base valores em prol da sociedade, através da excelência na prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria na Administração Pública vem, pois, como forma de aproximar o cidadão aos serviços prestados por essa Administração, que deve estar voltada ao bem social. Assim a ética, deve estar em todas as ações administrativas e a Ouvidoria é um caminho para aqueles que, de alguma forma, sentem-se desassistidos, insatisfeitos ou indignados. A Ouvidoria é, também, uma forma de o cidadão participar com sugestões que aprimoram os serviços prestados pelo Estado.

Como forma de reforçar a ética na Ouvidoria Pública, foi elaborado o **Código de Ética do Ouvidor**, proposto e aprovado na Assembleia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza-CE, no dia 19/12/1997. Nesse código, destacam-se os seguintes pontos:

- Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais.
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.

- Agir com transparência, integridade e respeito.
- Atuar com agilidade e precisão.
- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
- Exercer suas atividades com independência e autonomia.
- Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
- Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
- Atender, com cortesia e respeito, as pessoas.
- Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
- Atuar, de modo diligente e fiel, no exercício de seus deveres e responsabilidades.
- Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
- Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
- Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
- Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou para auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.
- Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no “Código de Ética”, sob pena de sofrer sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou à Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
- As Sanções Estaduais serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, *ex-officio* ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias, após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
- As seções estaduais poderão ter o seu Código de Ética e Conduta, que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.
- As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.

- Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

A Ouvidoria ao trabalhar sob o olhar ético faz a diferença na Administração Pública na medida em que aproxima o cidadão ao poder público, e traz para a sociedade, melhorias dos serviços prestados pelo Estado em benefício da própria sociedade.

A OUSED trabalha seguindo o **Código de Ética do Ouvidor**, buscando sempre a imparcialidade e o bem-estar social. É a satisfação do cidadão por ter uma prestação dos serviços educacionais de qualidade. É também uma forma de a Administração Pública observar, através da demanda advinda da OUSED, os entraves que possam surgir e impedir o seu bom desempenho, pois a OUSED está no organograma da SEDUC como uma Assessoria, ligada diretamente ao Gabinete da Secretaria. Assim, após ter analisado o caso e observado que não depende da Ouvidoria a tomada de decisão, essa encaminha à instância superior da SEDUC, por meio da análise das questões.

Há uma participação efetiva da OUSED em reuniões que necessitam análise com o olhar de Ouvidoria. Nesses momentos, propõe modificações nos procedimentos para melhoria da qualidade do CREDE/Escola, além de buscar as eventuais causas de deficiência do serviço, evitando sua repetição. A OUSED age com independência, pois, o agir independente da Ouvidoria/Ouvidor é uma necessidade na medida em que se deve buscar a justiça, e para tanto, o olhar imparcial e ético é vital.

5.3. Canal de diálogo

Desde as épocas mais remotas, de culturas primitivas, o ser humano buscou uma forma de se comunicar, por inúmeras formas tendo chegado ao diálogo como uma das maneiras eficientes, eficaz e efetiva de dirimir dúvidas, conflitos, suscitar negociações, ou seja: ter bom senso expresso pelo diálogo.

A Ouvidoria é este canal de diálogo. O uso do monólogo torna-se inadmissível, quando se trata de uma comunicação sem ruídos, com a fluidez do uso da razão dosado pelo sentimento humano.

“Nenhum homem é uma ilha”. Partindo desse princípio, conclui-se que o canal de comunicação pelo diálogo torna-se imperativo, no que diz respeito à administração dos conflitos, à prevenção da falta de entendimento, imprescindíveis à convivência.

A Ouvidoria da SEDUC mantém esse princípio ético da comunicação, entendendo que sem esse canal de mão dupla, torna-se inviável o atingimento de sua missão e, conseqüentemente, a transformação dessa, em *call center* – atendimento mecânico.

6 A Conquista pelo Convencimento

A consolidação da democracia exige, cada vez mais, a ampliação e a simplificação da comunicação e da relação da administração pública com os cidadãos. A modernização na prestação dos serviços ao público é uma exigência que vem crescendo à medida que esse se apropria do conhecimento dos seus direitos de cidadãos partícipes do processo. Consideramos uma conquista quando confrontamos com essas exigências e a transformamos pelo convencimento, em ações plausíveis condizentes com os anseios constantes da sociedade a quem servimos.

6.1. Espaços conquistados

O governo do Estado do Ceará sensível ao novo modelo de gestão continua na busca de parcerias para um trabalho coletivo. Para a superação dos chamados “pacotes prontos”, tem investido de forma consciente no instituto das ouvidorias no serviço público.

Os modelos de funcionamento das organizações governamentais em consolidar parcerias com as organizações não governamentais tem-se constituído uma prática saudável, numa gestão comprometida com a participação da sociedade que, ao ser ouvida, contribui para a garantia da oferta de bons serviços.

Abrir um canal de comunicação do governo com a sociedade, representa conversar com esta e a ela conceder o direito de *feedback* para avaliar com precisão o grau de satisfação dos serviços prestados.

6.2. Credibilidade e confiabilidade

A filosofia da Ouvidoria da SEDUC tem como foco a qualidade, a informalidade, a humanização e a personalização no atendimento de modo a possuir um perfil específico que agrega, além da capacidade de interlocução com os manifestantes, a utilização de ferramentas de comunicação e tecnologia disponíveis, o bom senso, a capacidade de interpretação isenta de juízo de valores, o desenvolvimento interpessoal, a proatividade e a habilidade em lidar com situações de conflitos, tendo o conhecimento e posicionamento adequados às exigências de um atendimento com imparcialidade.

6.3. Ouvidoria é investimento

Objetivando estreitar o relacionamento dos ouvidores regionais dos 21 Centros Regionais de Desenvolvimento da Educação (CREDE) a Ouvidoria da SEDUC vem fortalecendo por meio da sensibilização, capacitação/formação e encontros a rede de Ouvidores da Educação. Um grande diferencial se faz perceber pela participação efetiva da ação da Ouvidoria Regional no CREDE, gerando indicadores de desempenho na área específica.

Saber ouvir, conciliar, mediar, simplificando a burocracia e tornando possível a relação e comunicação com a sociedade, é, sem dúvida, um investimento imensurável.

Muitos esforços vêm sendo envidados para a permanência, fortalecimento e a consolidação deste ousado projeto de criação com responsabilidade, da rede de Ouvidores Regionais da SEDUC, e muito ainda deverá ser realizado visando, cada vez mais, a elevar os padrões de desempenho com eficiência, eficácia e efetividade as expectativas dos cidadãos e do próprio Governo. Enquanto ouvidoria da SEDUC, espera-se que cada vez mais o cidadão-usuário da educação pública utilize esse importante instrumento de comunicação para o pleno exercício de sua cidadania.

A Ouvidoria da SEDUC constitui-se, assim numa iniciativa de sucesso do Governo Estadual, que não mede esforços para estar em constante sintonia com os anseios do cidadão: a igualdade, a inclusão, o desenvolvimento dos valores solidários, vivenciando com dignidade a cidadania.

Ser Ouvidor(a) é gostar de pessoas, é desenvolver habilidades de com elas bem relacionar-se.

7 Por uma Cultura de Paz Social

Todos aqueles que convivem com outras pessoas devem descobrir o sentido da paz social. E é bem provável que se conhecendo, consigam a paz interior, portanto, procurem tratar as pessoas com consideração, como conseqüências das reflexões que faz sobre si mesmo. É preciso não fazer tantos e tão apressados julgamentos sobre os outros.

Quando a cultura de paz social é o propósito final, o coletivo fala mais alto, superando o egocentrismo, muitas vezes, exercido pela posição social, financeira de indivíduos.

Em se tratando de Ouvidoria da Educação, nunca é demais reafirmar o compromisso com o compartilhamento, compromisso esse disseminado com todos os que fazem a educação, propondo-se ser muito mais alicerce para a sustentabilidade da paz social.

8

Decálogo do Ouvidor

Este Decálogo foi apresentado e discutido no X Encontro Nacional de Ouvidores, em Florianópolis – Santa Catarina, em 2005. Sendo a princípio, sugerido pelo Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores-Nacional, João Elias Martins, foi discutido em Assembléia Geral e aprovado, por unanimidade, pelos Ouvidores presentes no Evento.

1. Ao receber uma reclamação, evitar conclusões intuitivas e precipitadas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais inspiradora decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os interesses dos indivíduos e da sociedade. Concluir pelo que é racional e consensual na prática convencional das ações de um Ouvidor.

2. Agir com modéstia e sem vaidade. Aprender a ser humilde. Controlar o afã ao vedetismo. O sucesso e a fama devem ser um processo lento e elaborado na convicção do aprimoramento e da boa conduta ética e nunca pela presença ostensiva do nome ou do retrato nas colunas dos jornais e nos vídeos das tevês. Não há nenhum demérito no fato de as atividades do ouvidor ocorrerem no anonimato, delas tendo conhecimento apenas a administração e as partes interessadas.

3. Manter o sigilo exigido. O segredo deve ser mantido na sua relativa necessidade e na sua compulsória solenidade, não obstante os fatos que demandem investigações terem vez ou outra suas repercussões sensacionalistas e dramáticas, quase ao saber do conhecimento de todos. Nos seus transes mais graves, deve o Ouvidor manter sua discrição, sua sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos e nocivas repercussões.

4. Ter autoridade para ser acreditado. Exige-se também uma autoridade capaz de se impor ao que se afirma e conclui, fazendo calar com sua palavra as insinuações oportunistas. Tudo fazer para que seu trabalho seja respeitado pelo timbre da fidelidade e sua ciência e a tradução. Decidir com firmeza. A titubeação é sinal de insegurança e afasta a confiança que se deve impor em momentos tão delicados. Se uma decisão é vacilante, e arte e a ciência tornam-se fracas, temerárias e duvidosas.

5. Ser livre para agir com isenção. Concluir com acerto através da convicção, comparando os fatos entre si, relacionando-os e chegando às conclusões sempre claras e objetivas. Não permitir, de forma alguma, que suas crenças, ideologias e paixões venham influenciar um resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.

6. Não aceitar a intromissão de ninguém. Não permitir a intromissão ou a insinuação de ninguém, seja autoridade ou não, na tentativa de deformar sua conduta ou dirigir o resultado para um caminho diverso das suas legítimas e reais conclusões, para não trair o interesse da sociedade e os objetivos da justiça.

7. Ser honesto e ter vida pessoal correta. É preciso ser honesto para ser justo. Ser honesto para ser imparcial. Só a honestidade confere um cunho de responsabilidade e confiança. Ser íntegro, probo e sensato. Ser simples e usar sempre o bom senso. A pureza da arte é como a verdade: tem horror ao artifício. Convém evitar certos hábitos, mesmo da vida íntima, pois eles podem macular a confiança de uma atividade em favor de quem irremediavelmente acredita nela.

8. Ter coragem para decidir. Coragem para afirmar. Coragem para dizer não. Coragem para concluir. Ter coragem para confessar que não sabe. Coragem para pedir orientação de alguém mais experiente. Ter a altivez de assumir a dimensão da responsabilidade dos seus atos e não deixar nunca que suas decisões tenham seu rumo torcido por interesses inconfessáveis.

9. Ser competente para ser respeitado. Manter-se permanentemente atualizado, aumentando dia a dia o saber. Para isso, é preciso obstinação, devoção ao estudo continuado e dedicação apaixonada ao seu mister, pois só assim suas decisões terão a elevada consideração pelo rigor que elas são elaboradas e pela verdade que elas encerram.

10. Acreditar piamente que o seu papel de representante do cidadão comum, mais do que uma procuração de fato é um sério compromisso em busca da satisfação do reclamante, do aperfeiçoamento do fato reclamado e da otimização da qualidade da instituição em que orgulhosamente é o seu Ouvidor.

9

Casos

Nós que fazemos a Ouvidoria da SEDUC agimos de maneira simples, direta e objetiva, dando total liberdade para o usuário expressar seus anseios e sentimentos nas mais diversas questões.

Somos uma equipe de técnicas e uma Ouvidora Geral, que faz os atendimentos personalizados, ouvindo com imparcialidade, buscando a razão, a justiça e o entendimento entre as partes envolvidas através de vários mecanismos.

O cidadão pode utilizar o telefone, fax, *e-mail*, carta ou vir pessoalmente para expressar sua reclamação, denúncia, solicitação, dúvidas, sugestões e elogios. O maior índice de atendimentos é de reclamações onde o cidadão tem total liberdade de se identificar ou não. E independente de sua escolha asseguramos o sigilo se o cidadão manifestar sua vontade em relação a este.

Fone/fax (85) 31013911

E mail: ouvidoria@seduc.ce.gov.br

Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima S/N Cambeba

Fortaleza/Ceará

De uma forma geral, os entraves administrativos podem ser sentidos das seguintes formas:

- **Relacionamentos:** chefes e subordinados, coordenadores x coordenados; tratamento diferenciado entre servidores/colaboradores; privilégios em detrimento de outros.
- **Falta de socialização das decisões tomadas,** repasse dessas aos técnicos com fidedignidade e em tempo hábil.
- **Servidores desmotivados** causando transtorno na comunicação e, conseqüentemente, mau desempenho na qualidade do trabalho.
- **Falta de interesse em responder** o que é solicitado, descaso na realização de suas atribuições.
- **Informações truncadas,** pela inobservância dos cuidados necessários e/ou desconhecimento da prestação do serviço/atendimento solicitado.
- **Retorno de processos** encaminhados pela SEDUC com informação incompleta, ou ainda sem segurança, causando desperdício de tempo e a não confiabilidade pelo cidadão requerente.
- **Atendimento** nas mais variáveis instâncias da SEDUC, **desprovido de cautela** e com expressões de desconhecimento/indiferença ao que é buscado pelo cidadão

Passamos agora a mostrar casos vivenciados por esta ouvidoria que proporcionam satisfação em perceber o exercício de cidadania literalmente aplicado através de nosso trabalho em equipe que pensa e age unisonamente.

Caso 1: Recebemos reclamação advinda de um CREDE que se referiu a um professor de rede pública estadual o qual estava aproveitando sua disciplina para usar os alunos em pesquisas com a finalidade de colher dados sobre o município, precisamente, as ações da Câmara Municipal, assim como indiferença com o núcleo Gestor e atitudes relapsas em sala de aula desinteresse.



Procedimento

A Ouvidoria da SEDUC recebendo a reclamação, foi *in loco* para averiguar a situação, ouvindo as partes envolvidas na Sede da Escola na qual o professor desenvolve suas atividades escolares, o Núcleo Gestor, e a participação do Conselho Escolar e Grêmio.

A Ouvidora após ouvir atentamente ao depoimento de todos, sugeriu que o professor doravante estivesse submetido à observação, por um período de um mês onde fossem avaliados suas atitudes, e enviado por relatório para esta..

O resultado final, apresentado pelo Núcleo Gestor da Escola foi favorável ao professor, visto que esse demonstrou notória mudança nos diversos aspectos observados.

Parecer final: Esta Ouvidoria, ao receber o relatório enviado pela escola em tela, recomenda a permanência do professor na unidade escolar, observando ser necessário que o Núcleo Gestor trabalhe as dificuldades ainda existentes de relacionamento entre professor e escola, por se tratar de um princípio ético de convivência

Caso 2: Esta ouvidoria foi convidada a visitar um CREDE com a finalidade de ouvir/auscultar uma unidade Escolar em um momento festivo na Escola quando um grupo de alunos, insuflados por um professor (em estágio probatório) agrediu com palavras ameaçadoras, autoridades governamentais presentes ao evento.



Procedimento

Em reunião na SEDE do referido CREDE, com a participação do Núcleo Gestor do mesmo, e o Núcleo Gestor da Escola sob sua jurisdição, buscou através da audição dos depoimentos apurar a intensidade do problema, onde se constatou na postura dos envolvidos uma latente falta de respeito à dignidade humana e aos preceitos de educação explicitados pela manifestação da vontade bem como a inobservância aos princípios da ética e da moral que sobejamente refletem a ação cidadã, pelo exercício da democracia.

Nos referidos depoimentos tomados, constatamos que a falta de gerenciamento do Gestor Público Escolar, vem, sem sombra de dúvida, prejudicar todo andamento do projeto pedagógico da escola e, conseqüentemente, o comprometimento nos resultados.

Esta Ouvidoria sugere a abertura de procedimento sindicante, para que seja feita uma apuração minuciosa dos fatos denunciados dada a veracidade e complexidade dos mesmos, bem como os prejuízos causados à Escola e conseqüentemente aos alunos.

Caso 3: A mãe de um aluno do Ensino Fundamental de uma unidade escolar procurou pessoalmente esta Ouvidoria relatando que seu filho ficou 2 (dois) meses sem participar das aulas de Geografia, não tendo sido informada pela Escola (mesmo sendo muito presente a escola). Segundo a mãe, o adolescente saía todos os dias, no horário da tarde, para a escola.

Ao iniciar o período de renovação de matrícula, a escola negou-se a matricular o aluno, pois o mesmo estava fora de faixa etária para repetir a 5ª série. A mãe acusou a professora da causa da evasão do seu filho, pelas diretrizes da SEDUC, ao que não condizia com a verdade.



Procedimento

Esta Ouvidoria reuniu o Núcleo Gestor, juntamente com o aluno, a mãe e a professora e procedeu com cautela a mediação entre as partes, enquanto indagava do aluno qual sua vontade: continuar na Escola ou sair para outra experiência numa outra escola também próxima à sua residência. O educando demonstrou preferência por uma escola pública municipal, por não mais ter clima de convivência na escola da rede pública do Estado. A ouvidora contatou com o Ouvidor Geral do município, sendo atendida de imediato, com a vaga para o aluno sendo assim concluído o caso e precedido que a educação pública é única, e as parcerias precisam ser reforçadas abrindo caminhos na busca da melhoria da qualidade da educação, e satisfação do cliente.

Comentário: urge repensar quais as causas de evasão, repetência e a inclusão pela satisfação – o que estamos oferecendo?

10 Mensagem

Saber Ouvir

- 1a. Silenciar
- 2a. Falar
- 1b. Escutar
- 2b. Ouvir

- 1a. Não é somente calar
- 1b. Não representa atenção
- 2a. Romper o silêncio
- 2b. Ter atenção

- Sentir o outro
- Consentir e/ou negar
- Falar respondendo
- Ato de amor.

(Marta Maria Marques, Caponga / CE – 18/06/2005)

No ato de amar, a liberdade assume seu lugar; é espontânea e natural; não há cobranças; o ato de adicionar representa verdadeiramente somar; a divisão é partilhar, não é subtração/tirar.

Se me pergunto sobre a complexidade do amor; penso ser a não-observância à liberdade, mas a subtração do amor condicionado, preso, fragmentado, despedaçado no sentido de apropriação de partes – o amor é todo e tudo.

O saber já se caracteriza um ato de busca, não existe saber pouco ou muito, todo saber está em aberto e é único a cada caso, e universal, socializando-se.

O ouvir é um ato de amor, doação, é sentir com todos os órgãos dos sentidos, é não ocupar o lugar do outro no sentido de assumir. Ouvir é parte da resposta.

Saber ouvir é escutar o inaudível com atenção, respeito, ética, não piedade, mas com muito amor.

A arte de saber ouvir é uma missão com características próprias de responsabilidade e imparcialidade.

Nunca é demasiada a cautela aos diversos tipos de silêncio negativos que insistem em burlar nossa vida:

- Silêncio de angústia
- Silêncio de culpabilidade
- Silêncio de debilidade
- Silêncio da indiferença
- Silêncio do mau humor
- Silêncio do medo
- Silêncio da inveja
- Silêncio do orgulho
- Silêncio de rancor
- Silêncio do ódio.

Esses são os silêncios que devemos evitar. Um dos vários silêncios que devemos cultivar é o silêncio do amor, enche todos os espaços, cumula todo o bem.

A arte de resolver conflitos

O trem atravessava, sacolejando, os subúrbios de Tóquio, numa modorrenta tarde de primavera. Um dos vagões estava quase vazio: apenas algumas mulheres e idosos e um jovem lutador de aikidô.

O jovem olhava, distraído, pela janela, a monotonia das casas sempre iguais e dos arbustos cobertos de poeira.

Chegando a uma estação, as portas se abriram e, de repente, a quietude foi rompida por um homem que entrou cambaleando, gritando com violência palavras sem nexos. Era um homem forte, com roupas de operário. Estava bêbado e imundo.

Aos berros, empurrou uma mulher que carregava um bebê ao colo e ela caiu sobre uma poltrona vazia. Felizmente nada aconteceu ao bebê.

O operário furioso agarrou a haste de metal no meio do vagão e tentou arrancá-la. Dava para ver que uma das suas mãos estava ferida e sangrava.

O trem seguiu em frente, com os passageiros paralisados de medo, e o jovem se levantou. O lutador estava em excelente forma física; treinava oito horas todos os dias, há quase três anos. Gostava de lutar e se considerava bom de briga. O problema é que suas habilidades marciais nunca haviam sido testadas em um combate de verdade. Os alunos são proibidos de lutar, pois sabem que aikidô “é a arte de reconciliação”. Aquele cuja mente deseja brigar, perdeu o elo com o universo, por isso o jovem sempre evitara envolver-se em brigas, mas no fundo do coração, porém, desejava uma oportunidade legítima em que pudesse salvar os inocentes, destruindo os culpados.

“Chegou o dia!”, pensou consigo mesmo. “Há pessoas correndo perigo e se eu não fizer alguma coisa é possível que elas acabem se ferindo”.

O jovem se levantou e o bêbado percebeu a chance de canalizar sua ira.

– Ah! – rugiu ele – Um valentão! Você está precisando de uma lição de boas maneiras!

O jovem lançou-lhe um olhar de desprezo. Pretendia acabar com a sua raça, mas precisava esperar que ele o agredisse primeiro, por isso o provocou de forma insolente.

– Agora chega! – Gritou o bêbado – Você vai levar uma lição.

E se preparou para atacar. Mas, antes que ele pudesse se mexer, alguém deu um grito:

– Hei!

O jovem e o bêbado olharam para um velhinho japonês que estava sentado em um dos bancos. Aquele minúsculo senhor vestia um quimono impecável e devia ter mais de setenta anos.

O velhinho não deu a menor atenção para o jovem, mas sorriu com alegria para o operário, como se tivesse um importante segredo para lhe contar.

– Venha aqui – disse o velhinho, num tom coloquial e amistoso – Venha conversar comigo – insistiu, chamando-o com um aceno de mão.

O homenzarrão obedeceu, mas perguntou com aspereza:

– Por que diabos vou conversar com você?

O velhinho continuou sorrindo.

– O que você andou bebendo? – Perguntou, com olhar interessado.

– Saquê – Rosnou de volta o operário – E não é da sua conta!

Com muita ternura, o velhinho começou a falar da sua vida, do afeto que sentia pela esposa, das noites que sentavam num velho banco de madeira, no jardim, um ao lado do outro.

– Ficamos olhando o pôr-do-sol e vendo como vai indo o nosso caquizeiro – comentou o velho mestre.

Pouco a pouco o operário foi relaxando, e disse:

– É, é bom. Eu também gosto de caqui...

– São deliciosos – concordou o velho, sorrindo – E tenho certeza de que você também tem uma ótima esposa.

– Não – falou o operário – Minha esposa morreu.

Suavemente, acompanhando o balanço do trem, aquele homenzarrão começou a chorar.

– Eu não tenho esposa, não tenho casa, não tenho emprego. Eu só tenho vergonha de mim mesmo.

Lágrimas escorriam pelo seu rosto.

E o jovem estava lá, com toda sua inocência juvenil, com toda a sua vontade de tornar o mundo melhor para se viver, sentindo-se, de repente, o pior dos homens.

O trem chegou à estação e o jovem desceu. Voltou-se para dar uma última olhada. O operário escarrapachara-se no banco e deitara a cabeça no colo do velhinho, que afagava com ternura seus cabelos emaranhados e sebosos.

Enquanto o trem se afastava, o jovem ficou meditando... O que pretendia resolver pela força foi alcançado com algumas palavras meigas. E aprendeu, através de uma lição viva, a arte de resolver conflitos.

"A oportunidade para os grandes atos pode nunca chegar, mas a oportunidade para as boas ações se renova dia a dia." (F. W. Faier)



Referências Bibliográficas

MENDES, Jairo Faria. *O ombudsmen e o leitor*. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2001.

SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (org.). *Ombudsmen, ouvidores: transparência, mediação e cidadania*. Edições Demócrito Rocha: Fortaleza, 2004.

_____. *Mediare - Um guia prático para mediadores*, Secretaria de Justiça e Cidadania, Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

_____. *A mediação de conflitos e a pacificação social* in Estudos sobre Mediação e Arbitragem, org. Lília Sales, Fortaleza: ABC, 2003.

WADA, Ricardo Morishita et al. *A ouvidoria no Brasil*. 02. ed. Rio De Janeiro: Editora Campus, 2002.

VISMONA, Edson Luis. *A ouvidoria brasileira*. Associação Brasileira de Ouvidores Secção Nacional, 2003.

BOLPI, Alexandre. *Na trilha da excelência - uma lição de relações públicas e encantamento de clientes*, São Paulo, 2004.

ENCONTROS NACIONAIS DE OUVIDORES. Textos de ações dos mais diversos institutos de ouvidorias dos Poderes Públicos, Privados, Estatal, Economia Mista, Poderes Judiciários, discutidos/questionados/ estudados. Associação Brasileira de Ouvidores Secção Nacional. 1999/2005.

MARQUES, Marta Maria. *Texto - saber ouvir*. Fortaleza: 2005. (digitado)

Sobre a autora

Marta Maria Marques: Pedagoga e administradora, Especializada em Administração Escolar e Administração Pública, Professora Efetiva da Rede Oficial do Estado, Professora Adjunta (afastada) da Universidade Regional do Cariri (URCA), Secretária Executiva da Associação Brasileira de Ouvidores - (ABO/CE), Conselheira do Conselho Estadual do Meio Ambiente (COEMA) da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (SEMACE), Conselheira do Conselho dos Direitos do Idoso (CEDI) da Secretaria da Ação Social (SAS), Membro do Fórum e Comissão Estadual de Erradicação do Trabalho Infantil e Proteção ao Menor Trabalhador, (PETI e FEETI) da Fundação Curumins e Ouvidora Geral da Secretaria da Educação Básica do Estado do Ceará (OUSED/SEDUC).

Este livro foi composto nas fontes Humnst777 Lt BT, corpo 9; 11,5; 13, Univers Condensed corpo 11; 13; 15;
Franklin Gothic Medium, corpo 15
O miolo foi impresso em papel off-set 75g/m² e a capa em cartão supremo 250g/m².
Editoração Eletrônica, impressão e acabamento nas Edições Bagaço em 2006