



## A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS NA VISÃO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO: UM ESTUDO REALIZADO EM VICÊNCIA-PE

## THE IMPORTANCE OF MUNICIPAL PUBLIC HEARINGS IN THE VISION OF STUDENTS OF MIDDLE SCHOOL: A STUDY CONDUCTED IN VICÊNCIA-PE

José Alisson de Oliveria (FACET), Brasil, [alisson\\_oliveira0@hotmail.com](mailto:alisson_oliveira0@hotmail.com)

Ana Elisabeth de Brito Alves (UFRPE), Brasil, [anabritoalves@gmail.com](mailto:anabritoalves@gmail.com)

Jacieni Dias da Silva (ESUDA), Brasil, [jacyjd.silva@hotmail.com](mailto:jacyjd.silva@hotmail.com)

Juliana de Brito Alves (UFRPE), Brasil, [julianadebritoalves@yahoo.com.br](mailto:julianadebritoalves@yahoo.com.br)

Rafaela de Lima Silva (FACET). Brasil, [Rafaela.liima@hotmail.com](mailto:Rafaela.liima@hotmail.com)

### Resumo

Essa pesquisa reverbera a importância da Ouvidoria Pública como ferramenta de participação e intervenção da sociedade na administração pública, principalmente na visão dos estudantes do ensino médio, que estão em estágio para atuarem como cidadãos, não apenas votando, mas participando, assimilando a importância desse serviço como um meio de interação, acolhimento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios. O objetivo central desse trabalho é conhecer as opiniões de jovens estudantes do ensino médio sobre o serviço de ouvidoria, de forma a elencar sugestões de melhorias para as secretarias, diretorias e departamentos do município em pesquisa, contribuindo assim para sua fluidez. O universo da pesquisa são duas escolas públicas estaduais da região, com uma amostra de 163 respondentes escolhidos aleatoriamente em sete turmas de 3º ano. A pesquisa classifica-se como prática de natureza científica e bibliográfica. Tem caráter qualitativo/quantitativo e como ferramenta metodológica foram aplicados questionários contendo 12 perguntas em formato de escala de Thurstone. A pesquisa apresenta um satisfatório resultado demonstrando graficamente uma crescente interação com relação às concordâncias com os pontos detalhados da escala, onde o conhecimento sobre a Ouvidoria Pública mostrada no resultado final: Concordâncias de 67,25% e as Discordâncias de 32,75%, ou seja, uma distância razoável e positiva de 34,5%.

**Palavras chave:** Fiscalização; Participação; Sugestão; Eficácia e Gestão.

### Abstract

This research reverberates the importance of Public Ombudsman ship as a tool for participation and intervention of society in public administration, mainly in the view of high school students, who are in the stage to act as citizens, not only voting but participating, assimilating the importance of this service as a means of interaction, reception of complaints, denunciations, suggestions and praise. The main objective of this work is to know the opinions of young high school students about the ombudsman service, in order to list suggestions for improvements to the secretariats, directories and departments of the municipality in research, thus contributing to their fluidity. The research universe is two state public schools in the region, with a sample of 163 respondents chosen randomly in seven classes of the third year. The research is classified as a scientific and bibliographical practice. It has a qualitative / quantitative character and as a methodological tool were applied questionnaires containing 12 questions in Thurstone scale format. The research presents a satisfactory result graphically showing a growing interaction with respect to the agreements with the detailed points of the scale, where the knowledge about the Public Ombudsman ship shown in the final result: Concordances of 67.25% and Discordances of 32.75%, or a reasonable and positive distance of 34.5%.

**Keywords:** Monitoring; Participation; Suggestion; Effectiveness and Management.

## 1. INTRODUÇÃO

O estudo vem procurar analisar a visão da sociedade estudantil, no que concerne aos estudantes concluintes do ensino médio, sobre a importância da Ouvidoria Pública Municipal, identificando desta forma o conhecimento dos Municípios sobre Ouvidoria como instrumento de inclusão e participação social, não apenas votando, mas acompanhando e intervindo nas decisões da Administração Pública é de fundamental importância para o momento atual.

A Ouvidoria Pública surgiu, pela primeira vez em 1809, na Suécia, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que, em sueco, significa representante do povo. Essa palavra surgiu para identificar o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população sobre órgãos públicos na Suécia. Sua missão é agir no interesse da população, junto aos governos.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria está relacionado à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

O trabalho visa averiguar o conhecimento do público em pesquisa com relação às realidades apresentadas, objetivando mudanças necessárias e aperfeiçoamento de ações, o debate sobre a importância desse serviço público, pois possui uma importante e impactante discussão, como também, ressalta relevantes pontos para serem analisados e sugeridos para o meio acadêmico e principalmente para a sociedade. Somado a isso, como justificativa da importância desse estudo, o caminho percorrido sobre a importância da Ouvidoria Pública poderá resultar numa eficiente transformação na visão política e social do público pesquisado, visto que estão em preparação para adentrar na idade adulta, ciente de seus direitos e deveres para com a sociedade, seja como cidadãos ou como futuros profissionais, é importante que sejam orientado desde já a prestar mais atenção ao que ocorre ao seu redor e como se encaminham os serviços públicos no seu município de origem, aqui, se estenderão conceitos, orientações e demonstrações para a realidade da sociedade que ainda desconhece seu poder de participação na Administração Pública.

## 2. Ouvidorias Públicas

A Ouvidoria Pública surgiu pela primeira vez na Suécia em 1809, objetivando receber e encaminhar as queixas do povo contra o governo. A palavra ombudsman que em sueco significa “representante do povo”, fora criada nessa época para intitular a pessoa que receberia as críticas e sugestões da sociedade, sendo desta forma canal entre o cidadão e o governo, com suas funções voltadas para garantir a participação e o diálogo para uma melhor Gestão. A esse respeito, Oliveira e Martins (2013) declaram:

As ouvidorias estão sendo organizadas para que possam exercer um papel mais amplo, compartilhado com diferentes órgãos, com uma função específica de promover a realização de direitos pela mediação extrajudicial, sem judicializar conflitos, garantindo a comunicação entre os órgãos, melhorando procedimentos e políticas públicas (p. 141)

Percebe-se que a Ouvidoria Pública atua como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível que tem como compromisso a satisfação e necessidades do cidadão, e incita a qualidade nos serviços públicos garantindo informações e prestação de contas conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), pois esta tem ajudado a

esclarecer os direitos e os deveres do cidadão e do governo, tendo a transparência como regra e o sigilo como exceção. A ouvidoria possui um papel de prover acesso.

Consta no artigo 37 da Carta Magna:

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

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

Além disso, a Constituição consagrou no inciso XXXIII do artigo 5º que: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

As Ouvidorias carregam consigo a responsabilidade de construir espaços plurais abertos, para as demandas dos cidadãos que são tão importantes no cenário público, elaborando um mecanismo de diálogo e participação social. Mediando o acesso a bens e serviços públicos e tendo na gestão a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas de conduta.

No dizer do Ministério do Planejamento: A União Européia (2012), “Quanto mais o cidadão participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.” O que não acontece no nosso país, região ou município, os usuários dos serviços de Ouvidoria Pública ainda não sabem usar, não são condicionados a saber fazer, e nem quando precisam fazer, é uma questão de orientação e formação.

O Ouvidor deverá esclarecer aos cidadãos sobre seus direitos e deveres, despertando sua autonomia, potencial crítico, argumentatividade, ouvindo e compreendendo as diferentes formas de manifestação dos cidadãos, reconhecendo-os sem distinções, qualificando suas expectativas, identificando seus contextos, decodificando como uma importante oportunidade de melhoria, demonstrando os resultados alcançados, analisando a efetividade das respostas e gerando relatórios para subsídios.

### **3. A Gestão Pública**

Os gestores têm sob sua responsabilidade bens que pertencem à sociedade e cuja gestão deve ser feita com elevado nível de compromisso, responsabilidade, transparência, ética e senso de justiça. Dessa maneira, Matias (2010) afirma:

(...) Destarte, identificamos que a gestão administrativa no uso de suas atribuições possui a responsabilidade de dirigir com ética os pertences do povo pelo qual o mesmo foi escolhido para exercer honestamente tal função. Sabe-se que os processos administrativos são ininterruptos e, portanto, exige clareza para com as tomadas de decisões, projetos e tudo o que rege os interesses sociais. Somado a isso, a gestão deve ser transparente por meio do Portal da Transparência do seu Município, contendo nele receitas, despesas e todas as informações que não são sigilosas, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei N 12.527/2011)(...)

O autor acima supracitado reverbera o senso de justiça que o poder público necessita ter perante a sociedade para uma prática igualitária e justa visando os direitos garantidos e os deveres cobrados, uma administração em consonância com os municípios que cooperam para a eficácia dos trabalhos exercidos e as realizações dos projetos idealizados.

### **4. O Planejamento na gestão pública**

De acordo com Chiavenato (2003), o planejamento público é idealizado para a execução ou implementação de uma operação ou atividade específica da organização, tem a duração de

curto prazo, e constitui a formalização por meio dos processos e métodos de trabalho para cada plano operacional.

A partir do aparato acima, é possível identificar e concluir desta forma que o planejamento é indispensável para a realização da satisfação social, no setor público, para oferecer aos cidadãos serviços com qualidade, excelência e efetividade. Toda e qualquer ação deve ser preparada para se chegar ao desenvolvimento social dentro do sistema que fora antes arquitetado.

A Gestão Pública requer planejamento organizacional por intermédio da gestão que amplia as ferramentas de participação populacional e gerencia os projetos em consonância com os cidadãos para o avanço da sociedade. O governo deve intervir para as possíveis e fundamentais mudanças no município para fins de atender as demandas que resultam no bom desempenho da administração pública que é permitido com os planos traçados e estudados.

Um dos destaques da Constituição Federal Brasileira de 1988 foi o Plano Plurianual (PPA) que é o instrumento inicial do planejamento governamental, vindo descrever as finalidades e visões de futuro, valores e os desafios da nação. A administração Pública possui por competência a finalidade de atender as necessidades.

A Gestão que planeja está objetivando, aspirando e buscando realizar as ações que beneficie a sociedade como um todo, onde a efetividade social só é permitida com a participação do cidadão, sendo fundamental que a Gestão Pública no uso de suas atribuições planeje a participação conforme vemos na ferramenta da Ouvidoria Pública.

## **5. Estudantes do ensino público de nível médio**

As incertezas vêm prejudicando os jovens estudantes nos dias atuais, descrentes muitas vezes no futuro e com uma percepção voltada apenas para o presente, passam por vezes despercebidos, onde a construção do futuro depende unicamente do presente que por eles são vividos tão intensamente. As mudanças são constantes, porém possuem uma ligeira facilidade de adaptar-se com novas situações e uma coragem incontestável de enfrentar os desafios. É com os jovens estudantes do ensino médio que a proposta desse estudo se embasa. A participação dos jovens na construção de uma nova sociedade é de fundamental importância, pois eles são os protagonistas de uma história que precisa dar certo. Segundo Melucci (1997):

Para a Juventude moderna, à relativa incerteza própria de sua idade, somam-se a incerteza e a transitoriedade derivada da variedade de cenários possíveis de futuro e, ao mesmo tempo, da impossibilidade cada vez maior de previsibilidade.

A escola moderna possui o desafio de aproximar o aluno do mundo contemporâneo, a mesma nasceu associada a determinadas circunstâncias sociais, políticas, econômicas e culturais que não pode passar despercebido pela juventude, bem como não se pode a privar de participar das decisões da sociedade, tendo em vista que com a garra do presente o futuro poder ser mudado. A renovação escolar não pode ser individual, precisa ser coletiva e social enfatizando a democracia e colaborando na administração pública.

## **6. A participação cidadã na gestão municipal**

Para Salles (2010), “A existência de mecanismos de participação mantém os cidadãos ativos, atentos, e a representação faz com que os cidadãos deleguem completamente aos representantes o cuidado com a cidade.” Sendo assim, o cidadão quando usa os instrumentos de participação como lhe é garantido pela legislação, gera a possibilidade de se ter um governo mais democrático para alcançar os objetivos comuns que favoreça a todos de igual modo.

Quanto mais ele participa mais tende a conhecer os atos administrativos e cooperar com mais eficácia com suas opiniões e ideias, haja vista democratização é imprescindível para o país, Estado e Municípios.

O fortalecimento dos vínculos de participação e conseqüentemente de fiscalização geram resultados de um envolvimento social benéfico, resultando em melhoria nos serviços prestados pela gestão administrativa. Não basta só ir contra uma ação do governo, é preciso intervir e apontar sugestões para solucionar problemas e qualificar serviços, é preciso ainda poder de percepção delegando aos representante legais da cidade as atitudes que devem ser tomadas para sanar as falhas administrativas e apontar os caminhos de aperfeiçoamento. Quem melhor pode dizer os problemas da rua? Da praça? Da escola? Da cidade? O cidadão fala com prioridade dos dramas que passam no dia-a-dia e reconhecem as formas de acabar com cada transtorno, o que precisam é ser ouvidos e atendidos.

O povo possui o poder de decisão perante os seus representantes que foram escolhidos para administrar os bens de todos e em prol de todos, cuidando da população e suprindo suas necessidades. Fiscalizar também é de extrema importância e precisa ser aderida pelo cidadão para averiguar os recursos públicos e sua correta utilização favorecendo as mais diversas áreas como, saúde, educação, assistência social, segurança e tantas outras vias que regem a sociedade.

“A participação, individual e coletiva, é fundamental para a manutenção do Estado democrático, sendo este não apenas o conjunto de instituições representativas, mas uma sociedade participativa.” Fedozziet al (2012, p. 21).

Fica nítido que a participação cidadã está embasada na ação democrática que garante ao coletivo o poder de colaborar nos trabalhos elaborados pela gestão pública que atenta deve estar para ouvir por meio da ouvidoria a sociedade.

Por meio do orçamento participativo é possível criar uma articulação eficiente entre Estado e sociedade, mesmo quando as relações predominantes do governo sejam inicialmente clientelistas.

Embora haja as resistências de alguns governos à intervenção social, é possível atribuir relação que modifique os pensamentos deturpados ao que se refere à participação do cidadão município e sociedade caminhando lado a lado por objetivos comuns traçando metas, planejando, organizando, dirigindo, fiscalizando e obtendo os resultados esperados. (ALMEIDA, 2009, p. 7).

Os valores e modos administrativos vistos pela inserção da ferramenta da ouvidoria renovam a Gestão Pública, promovendo o respeito e ampliando a relação do governo para com a sociedade. Sendo preciso orientar e direcionar à população no geral, não só a em pesquisa neste estudo, mas o geral.

## **Metodologia**

De acordo com Jung (2003), a pesquisa é o processo através do qual as pessoas adquirem um novo conhecimento sobre si mesmo ou sobre o mundo em que vivem, com a finalidade de responder a um questionamento, resolver um problema ou satisfazer uma necessidade.

Para o alcance do objetivo deste estudo, a pesquisa classifica-se como prática de natureza científica e bibliográfica. Tem caráter qualitativo/quantitativo e como metodologia foram aplicados questionários contendo 12 perguntas em formato de escala de Thurstone.

Segundo Oliveira (2001), a escala de Thurstone envolve métodos de cálculos sofisticados, consumindo bastante tempo, porém quando definida adequadamente é fácil de ser aplicada e respondida pelos indivíduos entrevistados. A construção da escala de Thurstone é inicialmente realizada através da elaboração de uma lista de frases, curtas e claras, que

expressam opiniões, muito favoráveis e extremamente desfavoráveis, a assuntos relacionados com a atitude que se pretende medir. A distribuição das questões é feita por comparações favoráveis ou desfavoráveis, concordâncias ou discordâncias a determinadas afirmações.

Os questionários aplicados em sala de aula foram compostos por perguntas fechadas caracterizando sua percepção sobre Ouvidoria Pública do Município em pesquisa, colhendo seus pontos de vista bem como qual o conhecimento acerca do funcionamento desta ferramenta e suas funções.

## Resultados

A pesquisa abrangeu 163 alunos de duas escolas estaduais do município em pesquisa, a tabela, referida à escala de Thurstone relata o conhecimento dos alunos a respeito da importância e funcionamento da Ouvidoria Pública de sua localidade, através de um questionário com 12 perguntas, indagando sobre diversos aspectos direcionados ao tema estudado. A pesquisa apontou que a maioria reconhece a importância desta ferramenta sendo verificadas suas análises de acordo com os questionários que obtinha informações com: Concordâncias e Discordâncias:

Assina-le nas colunas da direita se você concorda ou discorda com cada uma das afirmações a seguir em relação às Ouvidorias Públicas		
AFIRMAÇÕES	CONCORDO (%)	DISCORDO (%)
1. Ser monitorada pelas secretarias	37,42%	62,48%
2. Acolher os Municípios através das formas de atendimento	84,60%	15,40%
3. Fornecer informação de acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011).	75,46%	24,54%
4. Intervir na relação entre o cidadão e a Gestão	50,30%	49,30%
5. Acolher críticas, sugestões e elogios.	87,11%	12,89%
6. Receber e averiguar denúncias e reclamações.	90,18%	9,82%
7. Vistoriar o andamento da Política do Município	32,51%	67,49%
8. Sugerir soluções para as Secretarias de acordo com as reclamações recebidas.	90,18%	9,82%
9. Ter como regra a Transparência e o sigilo como exceção.	63,19%	36,81%
10. Estar atenta apenas para os interesses da Gestão.	72,39%	27,61%
11. Ser imparcial diante dos problemas expostos.	42,62%	57,38%
12. Mudar a estrutura do Estado e criar conflitos entre o Poder Executivo e o Cidadão	80,98%	19,02%
<b>% TOTAL (Média)</b>	<b>67,25%</b>	<b>32,75%</b>

Figura 1 – Questionário (Escala de Thurstone)

Os estudantes do 3º ano do ensino médio demonstraram em sua maioria (90,18 % de concordância) que a Ouvidoria Pública deve receber e averiguar denúncias e reclamações e desta forma sugerir soluções para as Secretarias de acordo com as tais reclamações acolhidas na mesma. Outro índice alto foi o de sugerir soluções para as secretarias de acordo com as reclamações recebidas (90,18 % de concordância); acolher crítica, soluções e elogios (87,11 % de concordância); acolher os municípios através das formas e atendimento (84,60 % de concordância); Os casos de discordâncias, ficando claro o teor de entendimento, pois esses resultados indicam que eles não realizam, o discordar é afirmar que não o fazem como deveriam então os mais altos foram: Vistoriar o andamento da política do município (67,49 % de discordância) e que as eles não têm a participação de saber se essas ouvidorias são monitoradas pelas secretarias às quais fazem correlação (62,48 % de discordância), como o resultado gráfico mostra, a média aritmética das concordâncias foi de 67,25% e as discordâncias somam 32,75%, ou seja, uma distância razoável de 34,5% podem ser melhor visualizados a seguir:

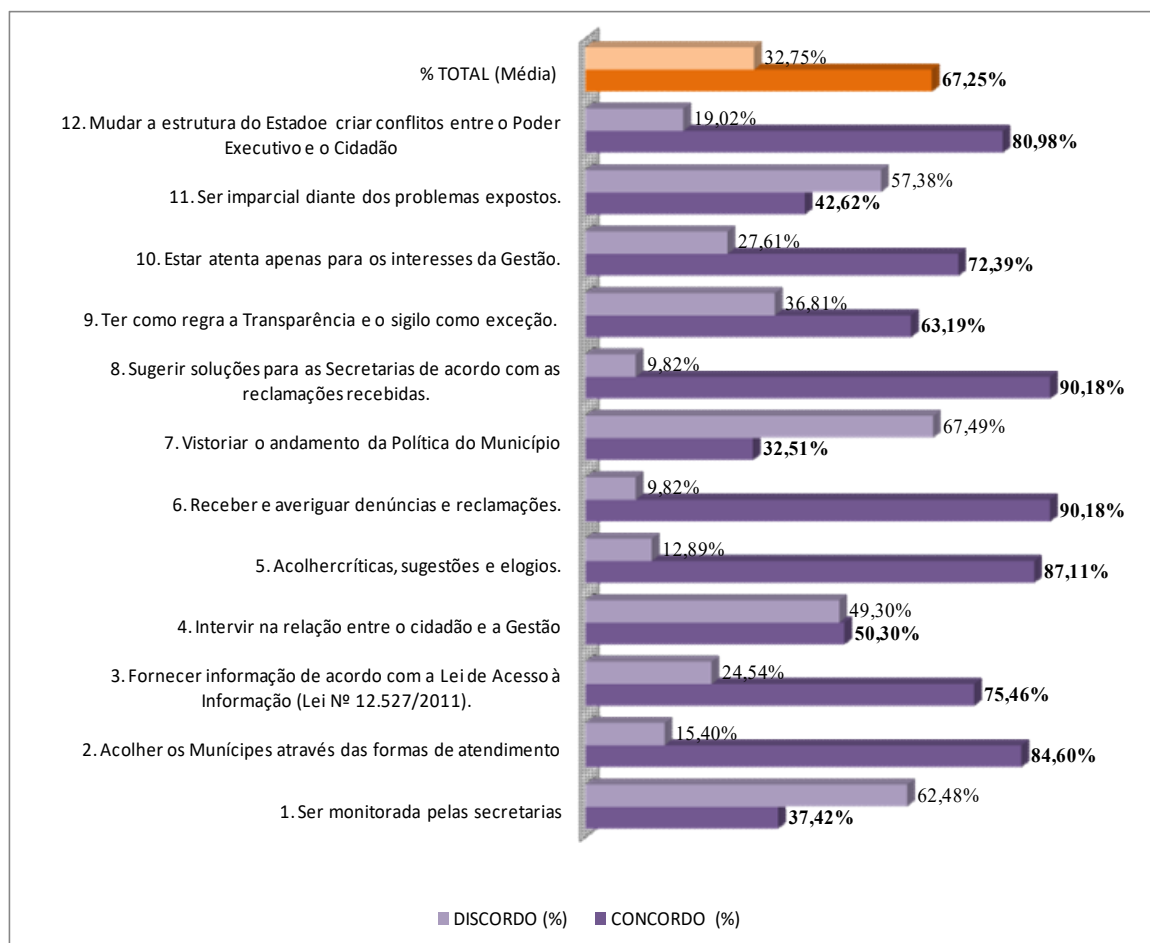


Figura 2 – Análise gráfica

Alguns dos principais destaques vistos na pesquisa realizada por meio dos questionários foram: a ouvidoria recebe reclamações e denúncias, sugere soluções para tais problemas e para melhorar o funcionamento da Administração Pública.

Nota-se na pesquisa que os questionados reconhecem a importância da ouvidoria em intervir nos conflitos e ter como função acolher a sociedade de diversas formas de atendimento, mudando a estrutura do estado sem criar conflitos entre os cidadãos e a gestão. Os alunos consideram que a ouvidoria não deve se atentar apenas para os interesses da Gestão, mas sim mediar da melhor forma os conflitos existentes e encaminhar para a secretaria competente o problema e acompanhar sua solução para sanar problemas e tornar eficazes os trabalhos administrativos.

As funções atribuídas à ouvidoria mais destacadas pelos estudantes enfatizam a tarefa de acolher, sendo empáticos com os cidadãos e encaminhar as situações sugerindo muitas vezes soluções e acompanhando cada problema. Para os estudantes, a ouvidoria em síntese é um canal de participação entre a sociedade e a gestão, sendo um importante canal de fiscalização e participação.

### Conclusões

O intuito foi de se saber o que os jovens pré-universitários sabem e pensam sobre essa importante e fundamental ferramenta tanto para os Cidadãos como para a Gestão. O objetivo também foi em despertar os alunos para essa discussão que permite à sociedade a intervenção

na administração pública, contribuindo para as soluções enfrentadas, denunciando as irregularidades e favorecendo o crescimento social. Além disso, esses intuitos desempenham um relevante processo educativo, pois atuam numa perspectiva informativa, fazendo-se conhecer sobre os direitos assegurados por lei de que todos os cidadãos devem ter acesso à informação sobre os comandos da Gestão e participarem para a efetividade de tais trabalhos, haja vista que não é o direito, mas também uma responsabilidade.

A Ouvidoria é indubitavelmente uma grande e importante ferramenta da Gestão pública e um essencial canal de participação dos cidadãos para fiscalizar, participar e colaborar dessa forma na administração pública. Tal implantação é um avanço na área da gestão democrática, existindo desafios a serem ultrapassados e passos a serem dados para melhor intervenção da sociedade nos rumos de seus municípios e de tudo o que rege o funcionamento do mesmo.

A ouvidoria enfatiza que não basta apenas votar, é preciso participar e contribuir para a execução das políticas de todas as áreas garantindo aos cidadãos o direito a saúde, educação, segurança e oportunidade de crescimento com uma sociedade mais participativa e conhecedora de seus direitos e deveres.

Com os resultados apresentados, nota-se que os alunos do 3º ano do ensino médio das escolas estaduais do município em pesquisa, reconhecem a ferramenta da ouvidoria, contudo este artigo propicia discutir a participação da sociedade no meio administrativo sabendo-se que há muito a se fazer e mais ainda a demonstrar sobre este meio de cidadão e gestão que pouco é usado, mas que muito deve ser trabalhado e apontado devido sua importância e eficácia.

## Referências

- ALMEIDA, Lindijane de S. Bento. A questão da participação na gestão municipal de Mossoró/RN. In: XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, 2009, Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Sociologia, 2009. Disponível em: acesso em: maio de 2018.
- BACHERO, M. Construindo outra sociedade: o capital social na estruturação de uma cultura política participativa no Brasil. *Rev. Sociol. Polít.*, Curitiba, n.21, p. 83-108, nov. 2003. Acesso em maio de 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- FEDOZZI, Luciano et al. Participação, cultura política e cidades. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 14, n. 30, p. 14-44, 2012.
- KLEBA, M. E., WENDHAUSEN, A. Empoderamento: Processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. *Saúde e Sociedade*, Rio de Janeiro, v.18, n.4, p. 733-743, 2009. Acesso em maio de 2018.
- OLIVEIRA, P, Fernando Oliveira; SILVA, Luiz Martins da (Org). Comunicação Pública em debate: Ouvidoria e rádio. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013.
- MATIAS, P, José. Curso de Administração Pública: Foco nas instituições e ações governamentais. 2. ed. São Paulo, SP: Editora Atlas, 2009.
- MELUCI, Alberto. Juventude, tempo e movimentos sociais. *Revista Brasileira de Educação*, São Paulo, n.5/6, p.5-14, set./dez. 1997. (Juventude e contemporaneidade, n. esp.)
- MORIN, E. Os sete saberes necessários à educação do futuro. 3. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2001.
- OLIVEIRA, T. M. V. Escalas de mensuração de atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. *FECAP*, v. 2, n. 2, 2001. Acesso em maio 2018.



SALLES, M, Helena.. Gestão democrática e participativa. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2010.

SILVA, F. B.; JACCOUD, L.; BEGHIN, N. Políticas sociais no Brasil: participação social, conselhos e parcerias. p. 373-407. In: JACCOUD, L. (organizadora). Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo. Brasília: IPEA, 2005.

Carta Magna:

[www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)