

## **Nota Pedagógica**

# **Quando uma denúncia anônima feita à Ouvidoria vira ameaça ao denunciante**

*Elaborado por Mohara de Melo Guimarães*  
(2011)

### **Uso potencial do caso**

1. Compartilhar experiências no setor público;
2. Mediação de conflitos e solução de problemas;
3. Uso pedagógico em capacitações de servidores públicos.

### **Temas que podem ser ensinados**

1. Mediação de conflitos e solução de problemas;
2. Ética;
3. Atendimento ao cidadão.

### **Aplicação em sala de aula**

Divisão dos participantes em grupos para discussão.

Perguntas orientadoras:

1. A orientação de que as Ouvidorias devem acatar denúncias anônimas e manter o sigilo dos dados é adequada?
2. Qual legislação, normatização ou recomendação as ouvidorias públicas devem seguir sobre o registro de denúncia anônima?
3. Qual sua opinião sobre o comentário do agente de fiscalização?
4. O que a chefia deveria fazer com o agente de fiscalização? Deveria receber punição, advertência sobre o ocorrido? Receber capacitação?
5. Será que a Ouvidoria e o setor de fiscalização estão mantendo uma parceria positiva? Houve falha na comunicação entre os setores?
6. Quais seriam as possíveis soluções para ajustar a parceria entre a Ouvidoria e o Setor de Fiscalização?

7. Como a Ouvidoria poderá auxiliar a comunidade após o incidente?
8. O empresário infrator deve ser novamente punido ou advertido? Como?

### **Fase I**

É a fase da preparação da oficina, na qual são apresentados objetivos, orientações e informações sobre como os grupos devem trabalhar. (Previsão 30 minutos)

Os grupos são divididos, a leitura do caso é realizada e cada componente tem que se apresentar e expor brevemente o seu entendimento sobre o caso. (Previsão uma hora)

### **Fase II**

As perguntas orientadoras são repassadas para cada grupo e devem ser debatidas, ponderando-se todas as possíveis respostas. O grupo deve chegar a um consenso e repassar suas conclusões para a equipe de instrutores. (Previsão de uma hora)

### **Fase III**

Leitura e análise de todas as perguntas/respostas e debate com os demais grupos sobre as conclusões que foram tomadas. Troca de impressões, experiências, estímulo ao diálogo e ao conflito em busca de soluções. (Previsão de um hora)

### **Fase IV**

Os instrutores se manifestam sobre os resultados alcançados pelos participantes; devem mencionar os pontos a serem aprimorados e repensados, assim como enfatizar as conclusões atingidas, vinculando sempre aos conceitos e objetivos propostos. (Previsão de 30 minutos)

### **Material complementar**

Orientações às unidades de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre os procedimentos a ser adotados quando do recebimento de manifestação anônima (Ofício-circular nº 52/2008/OGU/CGU-PR, de 9 de abril de 2008, disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Arquivos/OficioCircular52\\_2008.pdf](http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Arquivos/OficioCircular52_2008.pdf)>)