

As Ouvidorias Públicas no Cenário da LAI: da Relação de Poder à Harmonia Social¹

Liliane Fraga da SILVA²

Marcelo de Barros TAVARES³

Centro Universitário Ritter dos Reis, Porto Alegre, RS

Resumo

O artigo reflete sobre a Ouvidoria Pública (COELHO, 2012; VIANNA, 2008) no cenário da Lei de Acesso à Informação – LAI, com a perspectiva da função política das Relações Públicas (SIMÕES, 1995). Trata-se de uma proposta em alinhar a teoria à prática, buscando desenvolver a forma que se constitui a harmonia social, a partir da relação de poder (GALBRAITH, 1984) na prática das ouvidorias públicas. A metodologia utilizada é a análise de conteúdo (BARDIN, 1977), e entende-se que este cenário contribui para o exercício da cidadania.

Palavras-chave: função política; lei de acesso à informação; ouvidoria pública; relações públicas.

Introdução

Em sociedades democráticas, oportunizar o exercício da cidadania é primordial. Têm-se as ouvidorias e especialmente as ouvidorias públicas, como importantes canais que possibilitam ao cidadão exercer este papel, não só defendendo os direitos, como também incentivando a participação do mesmo nas decisões de interesse comum à sociedade. Com a implantação deste mecanismo, que tem sido de forma crescente, as relações entre a administração pública e os cidadãos, bem como das organizações com seus públicos no meio privado, modificou-se, agora o cidadão passa a ter voz.

O crescimento do mercado de consumo, impulsionado pela globalização, proporcionou um cenário de alta concorrência entre as organizações, resultando em consumidores com maior poder de compra e escolha e mais seletivos e exigentes, principalmente com o atendimento. O desenvolvimento dos movimentos consumeristas

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XIII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Relações Públicas do Centro Universitário Ritter dos Reis – UniRitter, email: lilianefragadasilva@hotmail.com

³ Orientador do trabalho. Professor do Curso de Relações Públicas do Centro Universitário Ritter dos Reis – UniRitter, email: marcelo_tavares@uniritter.edu.br

também impulsionados pelo mundo globalizado, que lutam pelos direitos dos cidadãos, buscando relações de consumo mais justas e iguais, incentivou e proporcionou um ambiente para o surgimento de leis com teor protecionistas aos consumidores (GUAZZELLI, 2010).

No Brasil, o surgimento do Código de defesa do consumidor (CDC)⁴ – Lei n.8.078/90 que entrou em vigor no ano de 1991, se tornou um importante disseminador dos direitos dos consumidores brasileiros. O CDC tornou-se um marco na construção de uma cultura nova nas relações de consumo entre cliente-empresa, em que, os clientes protegidos pela Lei e então com maior poder, passaram a cobrar os seus direitos, o que causou nas organizações a necessidade de novas formas de se relacionar com seus públicos. Sendo assim, foi a partir deste cenário que surgiu o “boom” da implantação das ouvidorias neste meio, que oportunizaram a resolução de conflitos sem ter a necessidade de levar os problemas aos meios judiciais.

Para (COELHO, 2012), o CDC também foi um importante influenciador nas relações dos cidadãos com os órgãos públicos. Mesmo voltado ao meio privado, seu advento influenciou questões que afetam os serviços públicos, à medida que, os cidadãos, imersos nessa nova cultura de participação, mais exigentes e críticos quanto ao atendimento e qualidade, ampliam sua percepção quanto a necessidade de reclamar, e a partir deste cenário, tomam maior consciência sobre o uso de sua cidadania, levando essas características também para esfera pública, refletindo diretamente no relacionamento entre as partes.

Com a obrigação da existência de ouvidoria em todos os órgãos públicos brasileiros, os cidadãos passam a ter ainda mais voz e por consequência mais acesso e colaboração nas decisões de interesse comum à sociedade. A criação da Lei de Acesso à Informação (LAI)⁵ - Lei nº 12.527/2011 que entrou em vigor em 2012, e que proporcionou aos cidadãos o direito ao acesso a informações produzidas e sob custódia do Estado, o poder dos cidadãos sobre as organizações públicas tornou-se mais ampliado, devido os mesmos estarem mais alicerçados na informação no exercício de sua cidadania, o que fortaleceu o papel das ouvidorias públicas dentro desses ambientes.

Neste cenário, tanto as ouvidorias públicas quanto a LAI, se propõem a harmonia social entre a administração pública e a sociedade. No entanto, ambas estão alicerçadas em uma relação de poder (GALBRAITH, 1984). Desta maneira, visando

⁴ Para fins de escrita a autora se refere a Lei n.8.078/90 como CDC.

⁵ Para fins de escrita a autora se refere a Lei nº 12.527/2011 como LAI.

aliar teoria e prática, destaca-se que da mesma forma, a função política das relações públicas proposta por (SIMÕES, 1995), se refere à relação de poder entre as organizações e seus públicos, sendo o propósito moral da atividade, a harmonia social (PALUSZEK, 1989).

Neste contexto, este artigo tem como objetivo entender a ouvidoria pública no cenário da LAI com a perspectiva teórica da função política das relações públicas de Simões (1995), a partir da problemática de como se dá a harmonia social a partir da relação de poder na prática das ouvidorias públicas neste cenário. O procedimento metodológico utilizado para o atendimento do objetivo é a análise de conteúdo fundamentada em Bardin (1977). Estando este artigo dividido da seguinte forma: breve contextualização da teoria da função política das relações públicas (SIMÕES, 1995), seguido de breve contextualização das ouvidorias públicas no Brasil e o exercício da cidadania e uma análise de conteúdo da LAI acompanhada de análise entre teoria e prática.

A Função Política das Relações Públicas

A teoria da função política das relações públicas de Simões (1995) nasce da necessidade de uma rede teórica para atividade, propondo-se a uma conexão entre o ensino e o mercado. Trata-se de “[...] uma rede teórica para que a atividade de relações públicas venha a compreender, prever e controlar o processo de relação de poder/comunicação no sistema organização-públicos [...]” (SIMÕES, 2009, p. 143).

Galbraith (1999) categoriza o poder em três características no qual o mesmo é exercido. O poder condigno, exercido pela punição; o poder compensatório, exercido pela premiação, compensação, entrega de algum benefício; e o poder condicionado, exercido pela persuasão, através da informação, crenças, educação, sendo este, diferente dos dois primeiros, exercido de forma inconsciente. Entende-se que, na relação de poder da organização com seus públicos, o poder é exercido das três formas apontadas, por todas as partes envolvidas e em diferentes contextos e situações.

Posto isto, a teoria de Simões (1995) estabelece em doze constructos, a causa da existência da atividade de relações públicas, definindo o que é e como é exercida, a partir de sua definição conceitual e operacional. Define também, seu objetivo e com que variáveis e elemento a atividade intervém no processo de relacionamento da

organização com seus públicos, bem como, discorre sobre os fatores que justificam a existência da mesma.

Desta forma, tem-se que a iminência do conflito no sistema organização-públicos, é a razão pela qual existe a atividade de relações públicas (SIMÕES, 2009), sendo sua definição conceitual a gestão da relação de poder da organização com seus públicos, desenvolvendo a partir de então, a função política da atividade. Em que:

Considerando o processo de trocas existentes entre a organização e a sociedade, os vários tipos de relação inerentes ao processo e a possibilidade constante de conflito entre a organização e seu público, tem-se que a organização, para sobreviver no e com o sistema maior deve possuir mecanismos que lhe providenciem esta garantia, quer dizer, que regulem os conflitos, ou então que provoquem a integração (SIMÕES, 1995, p. 101).

Sendo assim, o objetivo da atividade de relações públicas é buscar a cooperação entre a organização e seus públicos, para que a missão da mesma possa ser executada. Nesse sentido, cabe a definição operacional da atividade dentro do sistema organização-públicos. Neste se exerce a atividade, através do diagnóstico do sistema, prognóstico do futuro deste sistema, assessoramento sobre as políticas organizacionais e a realização e implementação de programas de comunicação (SIMÕES, 2009). Sendo a definição operacional a colocação da definição conceitual em prática, o gerenciamento das relações entre as organizações e seus públicos, em que “[...] quanto mais integrada estiver a ação organizacional com os interesses dos públicos, menor será a necessidade de programas explícitos de comunicação” (SIMÕES, 1995, p. 159).

Neste contexto, a atividade de relações públicas intervém neste processo de busca pela cooperação a partir das variáveis do constructo bases de poder, a ação e a comunicação. Em que a primeira refere-se a constituir a organização de forma legal e ações legítimas, e a segunda como mecanismo de influência para propagação do valor da organização perante os seus públicos. Ambas são intermediárias responsáveis pelo o exercício do poder no sistema organização-públicos. Em que “[...] a influência é realizada tanto por processos de comunicação quanto pela prática de políticas administrativas” (SIMÕES, 2009, p. 150).

O elemento comum a essas duas variáveis, é a informação, sendo responsável para que essa influência aconteça. De acordo com Simões (1995) a informação é a matéria-prima das Relações Públicas, à medida que nesse jogo de influências, ela se

torna necessária para o intermédio das relações de poder entre a organização com seus públicos. Sendo que, quando se trata de integração, integrar a organização interna e externamente, isso só se operacionaliza a partir da informação por meio da comunicação (SIMÕES, 1995). Logo, se faz necessário quando se visa a colaboração, o uso da informação com um produto de comunicação, já que tanto a informação e a comunicação, quanto o conhecimento e o poder tornam-se interligados.

Considerando que quem tem a incerteza depende de outros para tomar uma decisão, certamente adequada aos seus interesses, conclui-se que quem tem a informação tem o poder sobre a decisão ou de influenciar a decisão do outro. Mais uma vez, verifica-se a relação em jogo e o vínculo entre poder, comunicação informação e conhecimento. (SIMÕES, 2009, p. 152).

Desta forma, (GALBRAITH, 1999, p. 34) afirma que “[...] a maior parte do condicionamento (e a submissão e o exercício de poder conseqüentes) é algo que se conquista através de métodos claros, por exemplo, pela educação ou pelos meios de comunicação”. Percebe-se então, que o uso da informação como produto neste cenário, é importante para disseminar o poder pela persuasão.

Ainda neste contexto da informação e do poder, em última instância, tem-se os constructos ética e estética que correspondem a justificativa da existência da atividade de relações públicas. A ética, a partir da busca pela legitimidade da ação organizacional, propõe a legitimidade da informação entregue aos públicos, bem como na liberdade de decisão dos mesmos. E a estética, a partir de que propõem, para que se tenham relações mais justas, das organizações com seus públicos, ações bem pensadas, planejadas e executadas (SIMÕES, 2009).

Para (PALUSZEK, 1989, p. 6 apud SIMÕES, 2009, p. 143) “[...] toda profissão tem um propósito moral. A medicina tem a saúde. O direito tem a justiça. Relações Públicas têm a harmonia – a harmonia social [...]”. Percebe-se que, a partir da contextualização da teoria de Simões (1995), a atividade de relações públicas, ainda que a partir da relação de poder, ao buscar a colaboração mútua das organizações com seus públicos, tem como fim, o propósito de estabelecer a harmonia entre as partes.

As Ouvidorias Públicas e o Exercício da Cidadania

Em 1986, foi criada no município de Curitiba, a primeira ouvidoria pública brasileira. Em 1999, foi promulgada pelo o Estado de São Paulo, a lei de proteção ao

usuário de serviço público, o que determinou a criação de ouvidorias em todos os órgãos públicos. Desde então, o número de ouvidorias públicas no país cresceu rapidamente⁶.

A partir deste cenário, e com diversos movimentos em defesa do cidadão, vindos principalmente das relações de consumo, mas também de reivindicações populares em busca de maior participação nas decisões do Estado, que resultaram em leis protecionistas e de acesso, a ouvidoria pública tornou-se peça fundamental para sustentação da democracia.

Criada para defender os direitos e incentivar a colaboração dos cidadãos nos processos decisórios e na implementação de políticas públicas, a ouvidoria pública tornou-se hoje, em pouco tempo, imprescindível para caracterizar a natureza democrática do Estado Brasileiro. (COELHO, 2012, p. 96).

Pode-se afirmar que a ouvidoria pública, é a voz do cidadão e um espaço de cidadania dentro da administração pública, onde o mesmo tem a oportunidade de exercer o seu papel como parte de uma sociedade democrática. Desta forma, tem-se que a ouvidoria é um canal estratégico, e assume papel mais importante do que apenas solucionar problemas específicos e agir como um meio intermediário. Tem a capacidade de incentivar e influenciar o cidadão a exercer sua cidadania e atuar como um agente de transformação dentro da organização na qual está inserida, fazendo assim, uso do poder condicionado de Galbraith (1999).

A ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos. (OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO, 2012, p. 7).

Percebe-se que se trata de um aprimoramento contínuo, de educação de ambas as partes. De conscientização dos cidadãos sobre seus direitos, que podem cobrar das organizações públicas mais qualidade e transparência, fazendo uso do poder condigo (GALBRAITH, 1999), e das organizações que passam a adaptar-se a essa necessidade.

⁶Fonte: História das Ouvidorias. Disponível em: (<http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>). Acesso em: 4 jul. 2017.

Já que, “[...] a base para o relacionamento equilibrado e satisfatório entre as partes é o exercício constante da transparência administrativa e da coerência comunicacional [...] (VIANNA, 2008, p. 73). Desta forma, as ouvidorias se tornaram grandes aliadas da cidadania, e as organizações que conseguiram compreender este movimento, e adotar seus benefícios, se beneficiaram com maior respeito da sociedade (VIANNA, 2008). Percebe-se neste ponto, a presença do poder compensatório de Galbraith (1999).

No entanto, para que essas mudanças aconteçam, é preciso que ambas as partes envolvidas no processo, estejam aptas e dispostas a participar e colaborar. No caso das organizações, relacionando com a teoria da função política das relações públicas de Simões (1995), tem-se que as “Relações Públicas são uma política de ‘portas abertas’” (SIMÕES, 1995, p. 114), em que, para que se regule o conflito e se estabeleça a integração, se faz necessário que a função da atividade se estabeleça em políticas que:

- 1) Facilitem a entrada de mensagens que venham de seus públicos. 2) Permitam que seus públicos conheçam tudo o que se passa dentro da organização. 3) Distribuam o poder, permitindo a participação na decisão (SIMÕES, 1995, p. 114).

Ou seja, desta mesma forma que as organizações devem fazer funcionar as ouvidorias públicas, para que cumpram com sua parte na colaboração em busca da integração, coerência e regulação dos conflitos para com seus públicos. Do outro lado, também, os cidadãos devem estar aptos a participar, à medida que, como afirma (VIANNA, 2008, p. 103) “[...] para exercer poder, há que se ter vontade e habilidade. O ato de não tomar parte exclui fulano da participação, ele não é voz”. Percebe-se que tanto os cidadãos, quanto as organizações, devem ter entendimento do seu papel e disposição para transformar o ambiente e buscar relações saudáveis em prol da harmonia entre as partes.

Entende-se como um desafio nesse processo, o fato de as ouvidorias públicas, bem como a LAI, que acaba por fortalecer as mesmas dentro das instituições públicas, por vezes, serem vistas pela sociedade e principalmente pelas organizações públicas nesse sentido, como opressoras, devido ao seu caráter protecionista ao cidadão. No entanto, ambas possuem, como apontado anteriormente, o papel de conscientização. Nesta mesma linha de pensamento, porém voltado ao CDC, (GUAZZELLI, 2010) afirma que “[...] em vez de apenas ditar regras e sanções [...]” o mesmo “[...] entre outros princípios, alerta para a necessidade de promover a educação e informação [...]”.

Nesse sentido, percebe-se que, as ouvidorias públicas, ainda que transpassem por uma relação de poder em meio a cobranças e pressões, possuem o propósito de estabelecer a harmonia social entre os órgãos públicos e os cidadãos.

Análise de Conteúdo da Lei de Acesso à Informação: Relacionando Teoria e Prática

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527/2011 entrou em vigor em 2012 e “regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas”⁷. A norma criou mecanismos que permite ao cidadão receber informações públicas de órgãos e entidades, sem a necessidade de apresentar motivo. A seguir, uma análise de conteúdo dos artigos 3º ao 7º, que se referem às garantias do direito de acesso à informação, com base em três constructos da teoria da função política das relações públicas de Simões (1995), matéria-prima: informação; bases do poder; e ética.

O constructo “matéria-prima: informação” refere-se a um elemento redutor de incertezas, que atua com as variáveis da atividade de relações públicas que intervêm nas relações de poder do sistema organizações-públicos. Trata-se de um elemento essencial para o exercício do poder pela influência ao intermediar essas relações. Em que:

O elemento ativador e organizador do processo é a informação, ou seja, uma quantidade de dados, com significado e utilidade para as partes, contendo a verdade e reduzindo a incerteza diante da necessidade de resposta a uma pergunta (SIMÕES, 2009, p. 151 e 152).

Desta forma, o art. 3º da LAI e seus incisos que se referem ao acesso e divulgação das informações públicas e a o incentivo a uma cultura de transparência na administração pública, bem como o art. 4º e seus incisos, que se referem ao que é considerado informação, relacionam-se com a categoria matéria-prima, assim, como também o art. 5º que exige o fornecimento de informações em linguagem clara, o art.6 nos seus incisos I, II e III, que dão conta da proteção da informação e o art. 7º e seus incisos que se referem ao direito do cidadão em obter orientação e informação.

Essa parte da LAI relaciona-se com esta categoria, à medida que, percebe-se na mesma a intenção de redução de incertezas. Percebe-se também, a importância da informação neste contexto no intermédio da relação do cidadão com a administração pública, em que o cidadão, em posse destes conhecimentos passa a ter maior poder de

⁷ Fonte: LAI: A Lei de Acesso à Informação. Disponível em: < <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 04 jul. 2017.

influência nessa relação, podendo destacar como principal poder, o condicionado (GALBRAITH, 1999), devido fazer uso da informação para exercer poder de influência.

O constructo “bases do poder”, define as variáveis com que a atividade de relações públicas intervém na intermediação da relação de poder da organização com seus públicos, sendo elas a ação e a comunicação. Sendo assim, “[...] é pertinente ressaltar que as bases de poder em si, não provocam, diretamente, a manutenção ou modificação das atitudes, da imagem, da credibilidade e consequente, da conduta [...]” (SIMÕES, 2009, p. 151), para isso é preciso da informação.

Nesta categoria, pode-se destacar na LAI, o art. 3º e seus incisos que se referem a divulgação e comunicação da informação pública e incentivo a uma cultura de transparência possibilitando o controle social na administração pública. O art. 5º que se refere ao fornecimento da informação em linguagem clara, o art.6º e seus incisos que se referem à transparência e proteção da informação, e o art. 7º e seus parágrafos que se referem ao direito dos órgãos públicos de não fornecer informações de sigilo imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Sendo assim, tendo como uma das variáveis da base, a comunicação (informar, persuadir e negociar), a informação, nesse sentido, torna-se um produto da comunicação. Trazendo para o contexto da LAI, Simões (2009) afirma que não se deve confundir informação com desinformação, “[...] quando o dizer contém mentiras ou verdades parciais, levando os receptores a certas decisões que, caso soubessem a versão completa e correta, teriam outro posicionamento” (SIMÕES, 2009, p. 151), em que se entende que é isso que cobra a LAI das organizações quando se refere ao fornecimento de informações em linguagem clara e transparente.

A outra variável da base, a ação legal, estabelece que “[...] antes de tudo, a decisão e a ação que se seguem precisam ser legais - quem decide está autorizado a fazê-lo. O governo lhe deu alvará e, portanto, ele pode decidir na esfera daquilo que disse para que veio”(SIMÕES, 2009, p. 150). Percebe-se a relação com a LAI no momento que os órgãos passam a ter o direito ou dever de não fornecer informações de sigilo imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

O constructo “Ética” trata-se de um dos fatores que justificam a existência da atividade de relações públicas, sendo a legitimidade da ação organizacional (SIMÕES, 2009). Sua relação com a LAI está no art. 3º, no que se refere ao acesso à informação em conformidade com os princípios básicos da administração pública, no art. 4º e seus

incisos que se referem ao fornecimento de qualidade, autenticidade, integridade e primariedade na informação entregue. No art. 5º no que se refere em fornecer informações de forma transparente, em linguagem clara e de fácil compreensão, no art.6 e seus incisos que se referem a responsabilidade dos órgãos públicos na proteção da autenticidade e integridade da informação e no art.7 e seus incisos que se referem a garantia ao direito do cidadão a informação primária, autêntica e atualizada.

Esta parte da LAI relaciona-se com o constructo Ética, á medida que “[...] a ética sustenta-se na busca da legitimidade da ação organizacional e no que diz respeito ao discurso do profissional, na informação para os públicos e na sua liberdade de decisão” (SIMÕES, 2009, p. 154). Sendo assim, priorizando a legitimidade, autenticidade e integridade previstas na LAI.

Portanto, a partir de toda a contextualização apresentada percebe-se a adequação da teoria da função política das relações públicas (SIMÕES, 1995) na prática das ouvidorias públicas no cenário da LAI. Compreende-se que tanto as Relações Públicas, quando as Ouvidorias Públicas e a LAI, possuem o propósito moral da harmonia social, porém todas alcançam essa harmonia a partir da intermediação da relação de poder do sistema organização-públicos, podendo este poder ser exercido pela punição (condigno), pela compensação (compensatório) ou pela persuasão (condicionado) (GALBRAITH, 1999). Sendo assim, entende-se que:

A mediação surge como campo de Relações Públicas. Em um sentido, o profissional pode mediar conflitos e prevenir crises. Em outro, comparece a necessidade de mediação entre o interesse público e o privado. Um conceito não exclui o outro, mas são complementares. O ponto de união de ambos talvez seja a Ouvidoria, pois, contempla o uso do diálogo como instrumento democrático e de entendimento mútuo, tanto em questões preventivas quanto em soluções a problemas trazidos pela sociedade. Seu lugar, por definição é intermediário entre a defesa do consumidor-cidadão e os interesses organizacionais. (VIANNA, 2008, p. 78).

Desta forma, compreende-se que a Ouvidoria e as Relações Públicas caminham juntas, pois ambas passam pelo mesmo propósito de serem intermediárias nas relações das organizações com seus públicos. Pode-se afirmar, adequando com a teoria de Simões (1995) para a atividade de relações públicas, que, a atividade e a ouvidoria, existem pela mesma causa, a iminência do conflito. Bem como, possuem o mesmo objetivo de cooperação das organizações com seus públicos a partir da gestão da relação de poder, como aborda a figura abaixo:

Figura 1 – Teoria na prática: Relações Públicas – Ouvidoria



Fonte: Elaborado pelo autor com base em Simões (1995).

Tem-se também que “[...] a sociedade somente legaliza e institucionaliza uma profissão se ela se propõe, vindo em seu benefício, resolver algum tipo de problema ou deficiência. Essa proposta da profissão é o que caracteriza sua responsabilidade social [...]” (SIMÕES, 2009, p.145). As Relações Públicas, ao propor o entendimento mútuo entre as partes, mediando e prevenindo conflitos que são iminentes ao sistema organização-públicos caracteriza a sua. Assim como, da mesma forma, a ouvidoria pública em questão, tem a proposta de resolver certa deficiência na sociedade, a do exercício da cidadania e o entendimento da administração pública com a sociedade, caracterizando também sua responsabilidade social.

Considerações Preliminares

Entende-se que a relação de poder entre a organização e seus públicos é complexa, à medida que o poder pode ser exercido de diferentes formas que nem sempre são conscientes. Estabelecer a compreensão mútua em busca de uma coerência e harmonia entre as partes exige a participação e envolvimento de todos os envolvidos no processo. Neste, a atividade de relações públicas e a ouvidoria agem como intermediárias, transitando da relação de poder à harmonia social.

No cenário das ouvidorias públicas, percebe-se essa transição ao relacionar teoria e prática, sendo o objetivo deste artigo. Verificou-se que, dentro das instituições públicas, as ouvidorias intermediam relações com diferentes tipos de poder, como os exercidos pela punição, compensação e persuasão, justificados no desenvolvimento deste artigo. Destaca-se a informação, especialmente a partir da LAI, como grande influenciadora nas relações de poder. Desta forma, a ouvidoria faz uso da informação como elemento de comunicação, para atingir o objetivo da mesma de estabelecer a cooperação e a harmonia.

Compreende-se também, que a ouvidoria pública assume papel estratégico dentro das organizações, de agente de mudanças a favor da democracia. Portanto, não assume papel repressor para as instituições, como pode ser vista devido ao seu teor um tanto protecionista ao cidadão, à medida que representa a voz do mesmo. Pode-se entender que, assume papel de conscientização e educação ao incentivar o cidadão a exercer sua cidadania, e assim, influenciar e conscientizar as organizações públicas no exercício de suas atividades de forma adequada aos direitos da sociedade, contribuindo para relações mais saudáveis e harmônicas entre as instituições públicas e os cidadãos.

Referências

ACESSO À INFORMAÇÃO. **LAI: A Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://www.acaoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: jul. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

COELHO, Silvia Regina dos Santos. Artigo: **Representatividade e representações em ouvidorias públicas**. In: IASBECK, Luis Carlos Assis [organizador]. Ouvidoria: mídia organizacional. Porto Alegre: Sulina, 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**: rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2012a.

GALBRAITH, J. Kenneth. **Anatomia do poder**. 4. Ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

GUAZZELLI, Denize aparecida. **Código de Defesa do Consumidor**: o direito do cidadão alicerçado na informação. Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, São Paulo, ECA-USP, p. 97 – 112, 1. Sem. 2006.

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. **História das ouvidorias**. 05.11.2014. Disponível em: <<http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>>. Acesso em: jul. 2017.

SIMÕES, Roberto Porto. Artigo: **Por uma rede teórica para relações públicas**: uma forma abreviada da teoria. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling Kuhsch [organizadora]. **Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: Função Política**. São Paulo: Summus, 1995.

VIANNA, Rosélia Araújo. **Ouvidoria Cidadania e Poder dos Públicos**. São Paulo: Ed. Clube de Autores, 2008.