



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**THAYSSA DUARTE SATURNO**

**IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE  
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE EM SÃO JOÃO DO TIGRE - PB**

**SUMÉ - PB  
2024**

**THAYSSA DUARTE SATURNO**

**IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE  
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE EM SÃO JOÃO DO TIGRE - PB**

**Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão Pública.**

**Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva.**

**SUMÉ - PB  
2024**



S254i Saturno, Thayssa Duarte.  
Implementação de ouvidoria como instrumento de participação e controle em São João do Tigre - PB.  
/ Thayssa Duarte Saturno. - 2024.

38 f.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva.

Artigo Científico - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Ouvidoria. 2. São João do Tigre - PB - ouvidoria. 3. Transparência. 4. Participação cidadã.  
I. Silva, Luiz Antônio Coelho da. II. Título.

CDU: 35(045)

**Elaboração da Ficha Catalográfica:**

Johnny Rodrigues Barbosa  
Bibliotecário-Documentalista  
CRB-15/626

**THAYSSA DUARTE SATURNO**

**IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE  
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE EM SÃO JOÃO DO TIGRE - PB**

**Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão Pública.**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Professor Dr. Luiz Antônio Coelho da Silva.  
Orientador – UAGESP/CDSA/UFCG**

---

**Professor Dr. Allan Gustavo Freire da Silva.  
Examinador I – UAGESP/CDSA/UFCG**

---

**Mestra Bárbara Barros Paulino.  
Examinadora II - UFPB**

**Trabalho aprovado em: 16 de abril de 2024.**

**SUMÉ - PB**

## AGRADECIMENTOS

Início meus agradecimentos expressando minha profunda gratidão a Deus, cuja orientação e graça estiveram presentes em cada etapa desta jornada. Sem sua luz e bênçãos, este trabalho não seria possível.

À minha amada família, por seu amor incondicional, apoio constante e compreensão durante os momentos desafiadores. Vocês são minha inspiração e meu refúgio.

Agradeço a Márcio Leite, cujo apoio foi essencial para o início deste sonho.

Ao meu dedicado orientador, Professor Doutor Luiz Antônio Coêlho, por sua orientação perspicaz, paciência e incentivo ao longo deste processo. Sua expertise e conselhos foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Expresso minha sincera gratidão ao psiquiatra Dr. Ben Sirak, que cuidou da minha saúde no início desse projeto, que me deu as ferramentas que só a ciência da medicina poderia dar para que eu iniciasse, me fez entender que sou capaz. Sua dedicação e profissionalismo são verdadeiramente admiráveis.

E à Dra. Elisa Silveira, cuja orientação e apoio como psiquiatra foram fundamentais para minha jornada pessoal e acadêmica. Sua dedicação e maestria profissional são genuinamente dignas de reverência.

Em especial dedico este trabalho a você, minha querida mãe, sua presença constante foi meu porto seguro, sua fé em mim me impulsionou a seguir em frente, minha eterna fonte de inspiração, mulher forte e corajosa.

Agradeço em especial ao meu amado pai, Antônio Givaldo Saturno, que infelizmente não está mais entre nós. Mesmo ausente fisicamente, sua presença continua a inspirar-me a cada dia. Este trabalho é dedicado a você, pai, como homenagem ao seu amor incondicional, que sempre me instruiu a estudar, como você dizia: “é a única maneira de pobre mudar de vida.”

A todos os que de alguma forma contribuíram para este trabalho, meu mais sincero obrigada. Suas contribuições foram inestimáveis e serão lembradas com gratidão.

### **2 Coríntios 4:8-9:**

*“Em tudo somos atribulados, porém não angustiados; perplexos, porém não desanimados; perseguidos, porém não desamparados; abatidos, porém não destruídos.”*

## RESUMO

A ouvidoria é uma instância de controle social que desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, *accountability* e na garantia dos direitos dos cidadãos. Ao estabelecer canais eficazes de comunicação entre a população e a administração pública, possibilita-se a identificação e resolução de problemas, bem como o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. O objetivo geral do estudo é investigar a necessidade da implementação de uma ouvidoria no município de São João do Tigre-PB, a partir da ótica dos secretários da gestão pública municipal. Já quanto aos objetivos específicos têm-se: avaliar a estrutura atual de participação no município de São João do Tigre; propor estratégias para fortalecer e efetivar a ouvidoria como mecanismo de participação e controle; apresentar ações/características para ampliação na comunicação entre usuários, servidores e a alta direção municipal. Metodologicamente, este estudo está classificado em descritivo, exploratório, de natureza qualitativa e através de referências bibliográficas com estudo de caso feito no município de São João do Tigre, Paraíba. Os resultados da pesquisa destacam a ausência de mecanismos apropriados para a escuta dos munícipes, nesse contexto, a implementação de uma ouvidoria emerge como imperativa para preencher essa lacuna. Concluiu-se, portanto, que a implementação de uma ouvidoria seria altamente benéfica, para esclarecer conceitos de efetividade, promover transparência pública e potencializar a participação cidadã, suprimindo uma lacuna identificada na estrutura atual do município.

**Palavras-chave:** Ouvidorias; Participação Cidadã; Transparência.

SATURNO, Thayssa Duarte. **Implementation of an ombudsman as an instrument of participation and control in São João do Tigre – PB - Brazil.** 2024. 38f. Bachelo's thesis (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública), Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Universidade Federal de Campina Grande, – Sumé - Paraíba – Brasil, 2024.

### **ABSTRACT**

The ombudsman is a social control instance that plays a fundamental role in promoting transparency, accountability, and guaranteeing citizens' rights. By establishing effective communication channels between the population and the public administration, it enables the identification and resolution of issues, as well as the continuous improvement of public services. The overall objective of the study is to investigate the need for implementing an ombudsman's office in the municipality of São João do Tigre-PB, from the perspective of municipal public management secretaries. As for the specific objectives, they are: to assess the current structure of participation in São João do Tigre; to propose strategies to strengthen and make the ombudsman's office more effective as a mechanism for participation and control; to present actions aimed at enhancing communication between users, employees, and municipal senior management. Methodologically, this study is classified as descriptive-exploratory, of a qualitative nature, and based on bibliographical references, with a case study conducted in the municipality of São João do Tigre, Paraíba. The research findings highlight the absence of adequate mechanisms for listening to the municipality's residents. In this context, the implementation of an ombudsman emerges as imperative to fill this gap. The conclusion drawn is that the implementation of an ombudsman's office would be highly beneficial in clarifying concepts of effectiveness, promoting public transparency, and enhancing citizen participation, thus addressing a gap identified in the current structure of the municipality.

**Keywords:** Ombudsman; Citizen participation; Transparency.

## LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1** - Você acredita que a implementação de uma Ouvidoria poderia impulsionar a participação cidadã?..... **26**
- Gráfico 2** - Você acha importante a participação cidadã, em decisões que afetam sua vida?..... **27**



## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1 -</b>	Número de entrevistados por gênero.....	<b>22</b>
<b>Quadro 2 -</b>	Número de entrevistados por nível de escolaridade.....	<b>22</b>
<b>Quadro 3 -</b>	O que você faria para garantir a efetividade de uma ouvidoria pública em sua gestão, promovendo a transparência e a participação cidadã?.....	<b>23</b>
<b>Quadro 4 -</b>	Como você administra as demandas e reclamações registradas no dia a dia, qual o tempo médio de respostas e resolução?.....	<b>24</b>
<b>Quadro 5 -</b>	Como você avalia a importância de implementar uma ouvidoria na gestão municipal para garantir a participação e o atendimento das demandas do cidadão?.....	<b>25</b>
<b>Quadro 6 -</b>	A quem os cidadãos Tigrenses se reportam quando há a necessidade de fazer uma reclamação ou elogio, como essas situações são tratadas dentro da gestão?.....	<b>27</b>
<b>Quadro 7 -</b>	Qual instrumento a gestão usa para medir a satisfação dos seus munícipes?.....	<b>28</b>
<b>Quadro 8 -</b>	Na sua opinião, como seria uma ouvidoria ideal para São João do Tigre, capaz de atender eficientemente às demandas dos cidadãos, promovendo a transparência e <i>accountability</i> ?.....	<b>29</b>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>EFETIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA: SUPERANDO DESAFIOS E MAXIMIZANDO POSSIBILIDADES.....</b>	<b>12</b>
2.1	OUVIDORIA COMO UM ELEMENTO BÁSICO DE COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA.....	12
2.2	OUVIDORIA: PROMOVEDO INOVAÇÃO PARA FORTALECER A GESTÃO ESTRATÉGICA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS.....	14
2.3	FORTALECENDO A CIDADE INTELIGENTE: PROMOVEDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ ATRAVÉS DO GOVERNO ABERTO E DA OUVIDORIA.....	15
2.4	PROMOVEDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ, CONTROLE SOCIAL E DIREITOS HUMANOS NA GESTÃO PÚBLICA.....	17
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>19</b>
3.1	MUNICÍPIO DE ESTUDO.....	20
3.2	ENTREVISTA EXPLORATÓRIA: QUESTÕES APLICADAS E PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	20
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>
	<b>APÊNDICE.....</b>	<b>35</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias surgem como instrumento de inclusão e participação, para intermediar na relação entre cidadão e órgão, melhorando a qualidade da prestação de serviços públicos. Salgado e Antero (2013, p.9) afirmam que a função da ouvidoria é: “ intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua”. Em suma, a ouvidoria busca garantir a transparência, a prestação de contas e a melhoria dos serviços prestados, além de promover uma comunicação eficaz entre as partes envolvidas.

É garantido a todos os cidadãos o acesso a serviços públicos de excelência, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017, que regulamenta os direitos do usuário de serviços públicos, o cumprimento dessa legislação é de suma importância para todas as instâncias governamentais. No entanto sabemos que nem sempre os direitos dos usuários são efetivados, seja por falha, por falta de conhecimento dos prestadores de serviços, ou até mesmo por irregularidades cometidas pelos funcionários. É determinante que as prefeituras contem com meio de comunicação adequado e formalizado, para que os usuários possam manifestar e relatar os problemas, ou por meio de elogios ao indicar que o trabalho prestado está sendo eficiente.

Delimitado a fazer uma análise de como a falta de uma ouvidoria afeta os serviços públicos de São João do Tigre e, como a implementação impactaria na participação cidadã e no controle social, sendo uma ferramenta vital para o exercício dos direitos de cidadania. A escolha do tema para este trabalho foi motivada pelo desejo de contribuir para o desenvolvimento do município, visando o bem-estar e a satisfação dos seus cidadãos, busca-se criar um trabalho que deixe uma marca significativa, nutrindo expectativas positivas em relação ao futuro. No contexto mencionado, a pesquisa é orientada pela seguinte problemática: **Quais as ações e ferramentas são utilizadas pela gestão pública municipal de São João do Tigre-PB, para avaliar a necessidade de implementação de ouvidoria pública no município?**

Desse modo, o estudo teve como objetivo geral: é investigar a necessidade da implementação de uma ouvidoria no município de São João do Tigre-PB, a partir da ótica dos secretários da gestão pública municipal.

Têm-se como objetivos específicos: avaliar a estrutura atual de participação no município de São João do Tigre; propor estratégias para fortalecer e efetivar a ouvidoria como mecanismo de participação e controle; apresentar ações/características para ampliação na comunicação entre usuários, servidores e a alta direção municipal.

Pensando em propor uma gestão pública mais eficiente, a escolha para desenvolver essa pesquisa veio de uma observação na cidade pela pesquisadora, que após sua análise constatou o que os munícipes não contam com meio de comunicação que possa conduzir suas opiniões, conflitos e reclamações.

Para fins metodológicos, este trabalho será pautado em uma pesquisa descritiva, exploratória, de natureza qualitativa, com estudo bibliográfico e através de um estudo de caso, de modo a alcançar a maior veracidade possível da problemática estudada. O trabalho terá um olhar investigativo, diante das nuances percebidas no decorrer desta pesquisa.

Este artigo é fundamentado na relevância do tema para a gestão pública, destacando a importância e a escassez de pesquisas sobre ouvidoria na região do Cariri Paraibano, com foco específico na cidade de São João do Tigre. Também se destaca pela contribuição potencial como objeto de estudo para os estudantes do curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande, especialmente do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA).

O trabalho está dividido em: introdução, fundamentação teórica, metodologia, análise e discussão dos resultados, conclusão, referências, apêndices do trabalho.

## 2 EFETIVIDADE DA OUVIDORIA PÚBLICA: SUPERANDO DESAFIOS E MAXIMIZANDO POSSIBILIDADES

Explorar a efetividade da ouvidoria pública envolve superar diversos desafios e maximizar as oportunidades para promover uma gestão mais transparente e participativa, buscando entender como as ouvidorias podem atuar de forma mais eficiente, garantindo o exercício da cidadania e fortalecendo os mecanismos do controle social.

Camila De Mário (2011) destaca que as Ouvidorias Públicas lidam diretamente com a dívida social, má atuação e ausência do Estado, o que a faz ter um próprio arcabouço legal determinando suas competências e funções, diferenciando-a das ouvidorias privadas que atendem o Código de Defesa do Consumidor. “As Ouvidorias são: defensoras dos direitos do cidadão” (De Mário, 2011, p. 12), pois estão presentes nos três níveis de governo e nos faz voltar a refletir sobre a dívida social na sociedade brasileira, a desigualdade que assola o país, a insegurança alimentar que afeta algumas regiões, em especial e historicamente a região Nordeste, mesmo que com situações econômicas favoráveis, evidencia essa dívida não paga que se faz presente, que continuará afetando a vida daqueles que tiveram seus direitos negados.

Segundo De Mário (2011, *apud* Sarlo, 2005), uma sociedade não se sustenta apenas por suas instituições, mas, principalmente, por sua capacidade de gerar expectativas no tempo. É justamente essa capacidade que é cobrada nas Ouvidorias, o compromisso de cumprimento do que está na Constituição Federal, a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento nacional, erradicação da pobreza e marginalização, promoção do bem-estar de todos (...).

As Ouvidorias estão diretamente ligadas ao campo das políticas públicas, sendo um meio importante de garantir os direitos do cidadão e cobrar os deveres do Estado, a implementação de ouvidorias é um importante instrumento de defesa dos usuários, de controle e participação, sendo uma ferramenta da administração estratégica indispensável para a construção de uma gestão pública íntegra e eficiente.

### 2.1 OUVIDORIA COMO UM ELEMENTO BÁSICO DE COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Ouvir é um sentido e uma das ações humanas mais básicas e elementares na comunicação. Essa ação se reveste de relevância quando se pensa em termos de responsividade e *accountability* no âmbito da gestão pública (Fernandes; Moreira; Ribeiro, 2016). A Ouvidoria, é um dos componentes da Política de Gestão Estratégica e Participativa, que se

constitui num espaço democrático de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce o seu papel no Controle Social e a Gestão Pública Municipal, tendo como finalidade ser uma ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Na opinião de Fernandez, Cavalcante, Sá e Viegas (2021, p. 2):

A democracia passou a ir além de mecanismos para escolha de governantes, assumindo a necessidade de envolver toda a sociedade nos processos políticos. Essa nova concepção democrática passa pela aproximação das políticas públicas aos cidadãos, pelo alcance das decisões políticas a esta cidadania e pela possibilidade do controle democrático através de práticas participativas.

O reconhecimento da importância da inovação constante na gestão das políticas públicas no cenário brasileiro, é essencial, a criação de ouvidorias representa um avanço na administração pública e na consolidação da democracia no campo da gestão democrática, nesta discussão entra a escolha do modelo ideal de ouvidoria que melhor se encaixa ao município, autonomia, transparência e a participação da sociedade nas políticas públicas são pontos cruciais da análise preliminar.

Segundo Fernandez, Cavalcante, Sá e Viegas (2021 *apud*, PNUD 2004) “a democracia deve ir além de um método para escolher quem governa. Percebe-se que ela está vinculada à busca histórica de liberdade, justiça e progresso material e pessoal.” A participação da sociedade na política é um medidor de qualidade da democracia, após o regime militar o Brasil reestruturou sua ordem política na Constituição de 1988, onde a participação popular passou a estar presente em vários âmbitos da política e na participação de políticas públicas.

As ouvidorias públicas são capazes de transportar o cidadão para o centro da administração pública, dando voz ativa ao indivíduo, permitindo que suas críticas, sugestões e/ou denúncias possam contribuir para correção e aprimoramento das políticas públicas. (Fernandez et.al, 2021, p. 4).

Conforme citado, os autores deixam claro que a participação ativa da sociedade na administração pública é o caminho da aprimoração de políticas públicas, é necessário que haja essa comunicação entre usuário e administrador.

A ouvidoria pública oferece ao gestor esta visão do usuário ao longo de todo o processo, permitindo uma formulação mais aderente à necessidade dos munícipes, uma execução com mecanismos de controle quanto à qualidade e satisfação e uma avaliação qualificada para a melhoria da gestão (Controladoria Geral da União, 2020, p. 8).

Ao existir essa interlocução aumenta-se a segurança de que todas essas informações serão adequadamente tratadas, analisadas e não haverá risco de perda de dados. Garantindo as Ouvidorias a segurança que suas informações serão tratadas de maneira correta.

As ouvidorias possibilitam ao usuário fiscalizar as prestações de serviços e atendimento de instituições públicas; acessar registros e informações sobre atos de governo; bem como realizar denúncias em casos de não responsabilização dos gestores públicos quanto ao cumprimento das suas atribuições básicas (Fernandez et al., 2021, apud, Antunes et al., 2007). Nesse contexto as ouvidorias funcionam como canais de comunicação e ferramenta de controle social, favorecendo a transparência, sendo ferramenta de controle a corrupção e má gestão.

Ao fazer valer a voz do cidadão, a ouvidoria cumpre o papel da Administração Pública de assegurar o princípio constitucional, que é a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas, viabilizando o diálogo da sociedade com as diferentes instâncias da gestão, sendo um instrumento de avaliação e controle.

## 2.2 OUVIDORIA: PROMOVENDO INOVAÇÃO PARA FORTALECER A GESTÃO ESTRATÉGICA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

As ouvidorias são instrumentos para inovar e aperfeiçoar a gestão estratégica das políticas públicas. O processo de democratização passa pela aproximação das políticas públicas aos cidadãos, pelo alcance das decisões políticas a esta cidadania e pela possibilidade do controle democrático mediante práticas participativas. No cenário político administrativo brasileiro, reconhece-se as necessidades de participação, controle, regulação, análise e avaliação de políticas públicas (Fernandez et al., 2021, p. 6).

O engajamento constante com as ouvidorias promove uma compreensão mais profunda das necessidades e preocupações dos usuários:

O uso contínuo das ouvidorias influencia na compreensão de usuários, profissionais e gestores sobre o papel desses órgãos, no que se refere principalmente a ser um mecanismo de participação social que estabelece a possibilidade de monitoramento continuado das políticas possibilitando avaliação e controle das mesmas (Fernandez et al., 2021, p. 19).

Assim, não basta apenas criar canais de acesso à manifestação, pois é necessário a efetivação de órgãos ativos, criando estratégias de escuta, de atendimento, para desenvolver um bom trabalho, que de fato traga benefícios a população, o objetivo é fazer a diferença e não ser apenas mais uma.

No Brasil, com o processo de democratização surge uma nova acepção para o conceito de cidadania: com o cidadão cada vez mais se percebendo participe do processo de construção de mudança, tornando-se também mais exigente e trazendo consigo uma nova percepção da condução da administração pública (Fernandez et al., 2021, p. 19). Essa mudança no cenário brasileiro trouxe consigo a necessidade de aperfeiçoamento nos serviços públicos, cada vez mais nós estamos vendo cidadãos ativos, que buscam seus direitos, que buscam respostas, que cobram, isso é prova do quanto a sociedade tem evoluído. E é disso que precisamos para sermos um país mais desenvolvido politicamente, controle social ativo, o político precisa entender que ele é funcionário do povo, todo poder emana do povo, a sociedade precisa fazer jus a essa frase, para garantir seus direitos.

A democracia não está pronta, ela vai sendo construída a cada dia, diante da mudança de cenário seja ele político, econômico ou social:

Nessa perspectiva, as ouvidorias possuem papel primordial na construção democrática brasileira já que criam canais de participação da cidadania na administração pública, de controle social de gestão e políticas, além de fomentarem o aprimoramento das políticas e serviços públicos (Fernandez et al., 2021, p. 20).

Em setembro de 2011, o Brasil lançou, em conjunto com sete países e nove organizações da sociedade civil, uma iniciativa multilateral internacional chamada *Open Government Partnership* (OGP) ou, em português, Parceria para Governo Aberto (Ruas et.al., 2022). O governo aberto propõe uma nova visão para a administração pública, buscando atender melhor às necessidades dos seus cidadãos, promovendo os princípios de Transparência, Prestação de Contas e Responsabilização (*Accountability*), Participação Cidadã, Tecnologia e Inovação.

Governos Abertos não atendem apenas a uma série de princípios democráticos, eles ajudam o Estado ser mais eficiente, inovador e confiável. Embora seja uma discussão já antiga no país (2011), o tema governo aberto é pouco explorado, poucas pessoas sabem do que se trata, e para efetivar esse princípio é necessário que se torne cultura pois exige comportamento tanto das organizações, quanto dos servidores que criam e implementam políticas públicas.

### 2.3 FORTALECENDO A CIDADE INTELIGENTE: PROMOVEDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ ATRAVÉS DO GOVERNO ABERTO E DA OUVIDORIA

Um exemplo de cidade que adota a participação cidadã é Barcelona, na Espanha, eles contam com um programa chamado “Barcelona en Comú” que visa a participação cidadã nas decisões políticas da cidade. Os cidadãos catalães ainda contam com uma plataforma digital



chamada “Decidim.Barcelona”, onde permite propor ideias e projetos para cidade. Ou seja, os programas utilizam ferramentas como consultas populares, assembleias cidadã e grupos de trabalhos temáticos para envolver os cidadãos na tomada de decisões (ANAFISCO, 2023).

Assim, propostas como estas de Barcelona objetivam mostrar como a participação cidadã e o governo aberto podem ser benéficos para cidades inteligentes. A participação cidadã transcende o mero uso de ferramentas tecnológicas para engajamento. Ela se configura como um processo abrangente que visa garantir a todos os segmentos sociais o direito de participar das decisões que impactam suas vidas.

Um bom exemplo são as várias iniciativas de governo aberto em todo o mundo, como a Open Government Initiative (Estados Unidos), o Government 2.0 (Austrália) e a iniciativa internacional Open Government Partnership, criadas com o objetivo comum de promover a participação, tal como a transparência e a colaboração, que são amplamente reconhecidas como princípios do governo aberto (Oliveira et al., 2022, p. 2 *apud* Birkmeyer, 2015).

As iniciativas mencionadas na citação são exemplos de como diferentes países estão aplicando os princípios do governo aberto.

A implementação de uma ouvidoria e de práticas de governo aberto em um município, exige um planejamento estratégico claro e abrangente. Oliveira e Ckagnazarof (2022, p. 4) afirmam que “quanto à forma, a participação pode ser classificada como espontânea, voluntária, induzida, provocada, imposta e concedida”. Os autores destacam uma variedade de formas de participação cidadã. A classificação abrange desde a participação espontânea, que reflete um engajamento natural da comunidade, até formas mais induzidas ou impostas, sugerindo a diversidade de abordagens necessárias para promover a participação ativa dos cidadãos.

No contexto das ouvidorias, entender as várias formas de participação pode ajudar a desenvolver estratégias para melhorar a transparência e responsabilidade nas ouvidorias. Além disso, as práticas de governo aberto podem se beneficiar ao adotar abordagens inclusivas que reconheçam e valorizem a diversidade de formas de envolvimento dos cidadãos.

Para garantir uma participação cidadã eficaz, é crucial estabelecer canais de comunicação acessíveis e eficientes. Uma sugestão é a implementação de uma ouvidoria com ponto físico de atendimento, juntamente com o uso de plataformas online e aplicativos, para atender às diversas necessidades e preferências dos cidadãos.

Além disso, é importante capacitar os funcionários públicos para lidar com as demandas recebidas pela ouvidoria, garantindo uma resposta ágil e eficaz aos questionamentos e sugestões da população.

“A análise de políticas públicas abertas refere-se basicamente ao nível em que a transparência, a participação cidadã e a colaboração são incorporadas nas fases do processo político-administrativo” (Oliveira, Ckagnazarof, 2023, p. 3). A ouvidoria desempenha um papel fundamental na construção de uma cidade inteligente, pois atua como uma ponte direta entre os cidadãos e a administração pública. Ao oferecer um canal de comunicação transparente e acessível, a ouvidoria permite que os moradores expressem suas preocupações, sugestões e reclamações em relação aos serviços municipais. Ao interagir diretamente com a população, o governo não apenas incentiva a participação cidadã, como também obtém informações valiosas para aperfeiçoar os serviços públicos.

Uma cidade inteligente é um ambiente urbano que utiliza tecnologias digitais e dados para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, promovendo eficiência, sustentabilidade e inclusão social.

A ouvidoria desempenha um papel fundamental na reforma do paradigma governamental, contribuindo para o aumento da confiança na gestão pública e o fortalecimento da legitimidade das instituições municipais. Por meio da ouvidoria, cria-se um ambiente propício para construção de uma cidade inteligente, onde a colaboração entre governo e cidadãos é não apenas valorizada, mas também priorizada para promover o bem-estar coletivo e o desenvolvimento sustentável.

#### 2.4 PROMOVENDO A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ, CONTROLE SOCIAL E DIREITOS HUMANOS NA GESTÃO PÚBLICA

A promoção da participação cidadã, controle social e direitos humanos na gestão pública é essencial para o fortalecimento da democracia e a garantia de uma administração transparente e responsável. A implementação de uma ouvidoria, que consiste em um sistema mais dinâmico e participativo, representa um avanço significativo, nesse sentido:

A ouvidoria por intermédio de seus procedimentos institucionaliza a legitimidade que só pode ser conferida pela participação do cidadão. Ela qualifica a fala das pessoas, vinculando-as a direitos e promovendo a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os órgãos competentes e acompanhando sua tramitação, para, posteriormente, fornecer a resposta adequada ao cidadão (Marques; Tauchen, 2014, p. 507).

A participação ativa do cidadão, intrinsecamente ligada aos direitos humanos, desempenha um papel fundamental na efetividade e legitimidade das instituições públicas. Por

meio de um Ombudsman, as vozes dos cidadãos são ouvidas, reconhecidas e qualificadas, proporcionando um canal vital para a expressão de preocupações e demandas. Esse processo não apenas fortalece a transparência e responsabilidade da gestão pública, mas também reforça os princípios fundamentais dos direitos humanos, assegurando que cada indivíduo seja tratado com dignidade e justiça.

Ao dar voz aos cidadãos e garantir que seus anseios e manifestações sejam adequadamente considerados e respondidos, o *Ombudsman* contribui para uma sociedade mais inclusiva, democrática e respeitosa dos direitos de todos.

### 3 METODOLOGIA

O estudo busca analisar os impactos da falta de uma ouvidoria pública e as considerações dos funcionários do setor executivo.

Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva e exploratória através de um estudo de caso. Exploratória porque em São João do Tigre não há ouvidoria pública, o objetivo da pesquisa é descobrir quais os impactos que a falta de uma traz para a alta direção da gestão pública municipal, o que eles pensam e como veem a implementação deste órgão. É descritiva, visto que transcorre todo o trabalho efetuado pela função executiva que mesmo sem o órgão lida com essas demandas de maneira informal.

Segundo Gil (2002, p. 41) pesquisas exploratórias tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Ainda o mesmo autor (p. 42) diz que: as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

A pesquisa exploratória mostra um valor único e inovador através do conhecimento de um tema, encontrando soluções para problemas que não tinham tanta relevância no passado, esse tipo de pesquisa é muito utilizada nas áreas das ciências sociais aplicadas. Foram utilizados os recursos de estudo bibliográfico e de caso. Bibliográfico como livros em PDF, livros impressos, artigos científicos, arquivos de sites do governo federal dos quais tratavam de ouvidorias públicas, como também foram utilizadas cartilhas da Controladoria Geral da União (CGU), da qual está inserida a Ouvidoria Geral da União (OGU). A pesquisa bibliográfica é o estudo de todo o levantamento de um material já publicado e analisado acerca do assunto.

Esse estudo adota uma abordagem qualitativa devido à natureza exploratória e descritiva do tema abordado, ao investigar questões relacionadas a implementação de uma ouvidoria e, a percepção do poder executivo municipal acerca da falta desse órgão. A abordagem qualitativa permite uma análise detalhada e contextualizada, através de métodos como entrevistas, observações e análise de conteúdo.

Sobre estudo de caso, podemos afirmar que:

Um estudo de caso é de grande utilidade para compreender fenômenos sociais complexos que demandem uma investigação que preserve suas características holísticas e desvende os processos e mecanismos significativos, separando-os de um grande conjunto de fatores e processos secundários ao processo central da análise (Sátyro; D'Albuquerque, 2020, p. 5).

Dado isso, é necessária uma diversidade de estratégias de pesquisa, para melhor entender o objetivo do estudo descritivo, exploratório de forma a se complementarem dentro do projeto.

Na etapa de análise e discussão dos dados deste estudo, optou-se por não incluir todas as perguntas abordadas na pesquisa, em virtude da seleção criteriosa das questões que melhor destacavam-se e detinham maior relevância para os objetivos e a fundamentação científica da investigação em questão. Essa abordagem se embasa na premissa de privilegiar a qualidade sobre a quantidade, garantindo, assim, uma análise significativa dos dados coletados.

A seleção de perguntas destacadas foi pautada pela sua capacidade de fornecer *insights* para o delineamento das conclusões e a proposição de recomendações relevantes no contexto da Gestão Pública.

### 3.1 MUNICÍPIO DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada no município de São João do Tigre, no Estado da Paraíba. O município está localizado no Cariri Ocidental no Sul do Estado, mesorregião da Borborema, distante 325,9 km da capital paraibana. Conhecida como cidade ecológica, São João do Tigre se destaca pela área de proteção ambiental (APA) das onças, caracterizada pela vegetação caatinga, com uma extraordinária riqueza de pinturas rupestres, além de ser o quarto município com maior área de extensão territorial da Paraíba, contando com 812,617 km<sup>2</sup>. No censo mais recente, realizado em 2022, o município registrava uma população de 4.263 habitantes.

### 3.2 ENTREVISTA EXPLORATÓRIA: QUESTÕES APLICADAS E PERÍODO DE APLICAÇÃO

A amostra foi realizada nas secretarias municipais que compõe a gestão, com 11 (onze) secretários, o prefeito e vice, totalizando 13 (treze) entrevistados. O formulário online do *Google Form* foi aplicado entre 01 e 15 de março de 2024, contando com 12 (doze) perguntas, sendo 10 (dez) abertas e 2 (duas) fechadas e encontra-se no apêndice 1.

Antecedendo à efetiva aplicação do questionário em questão, foi submetido à avaliação crítica de duas autoridades na área, a saber, o prefeito Márcio Alexandre Leite, e o Drº Hoffmam Rodrigues, formado em Direito, docente e mestrando em Educação, com intuito de assegurar sua clareza e adequação ao público-alvo. Esta etapa primordial visava garantir que o

instrumento de pesquisa estivesse concebido de maneira a facilitar a compreensão e maximizar a participação dos respondentes, mitigando assim possíveis ambiguidades ou dificuldades interpretativas.

Interrogou-se sobre a influência da ausência de um mecanismo de ouvidoria, seus efeitos nas demandas sociais e a perspectiva dos entrevistados acerca da implementação e relevância de uma ouvidoria no município em estudo. Durante a condução do estudo de caso, uma dificuldade significativa que se apresentou foi a falta de participação de todos os possíveis entrevistados. Sendo assim, participaram desta investigação os secretários de: Educação - Cristiane Costa, Saúde - Elisandro de Andrade, Cultura - Lucélio de Marchi, Finanças - Zenon Lima, Planejamento - Roberto Jardel, Cidadania e Geração de Renda - Ygor Queiroz, Indústria e Comércio - João de Manuca, Agricultura - Tadeu Queiroz, Desenvolvimento Social e Segurança Alimentar - Sandra Freitas, englobando a figura do excelentíssimo prefeito Márcio Alexandre Leite.

Entretanto, é pertinente ressaltar que, lamentavelmente, 03 (três) personalidades de importância na administração local optaram por não contribuir com suas percepções, a saber: Secretário de Administração - Cyro Victor, o Secretário de Transporte - Edson Alberdan, e o atual vice-prefeito - Roberto Rivelino.

Esta ausência de devolutiva impactou o andamento do estudo, diante desse desafio estratégias foram usadas para garantir a participação de todos, mas infelizmente sem sucesso. Tal abstenção, embora represente uma limitação na amostragem, não relega a importância e a credibilidade dos resultados obtidos, que foram suficientes para alcançar os objetivos da pesquisa e gerar *insights* relevantes sobre o tema em questão.

As respostas coletadas durante a pesquisa foram integralmente preservadas, garantindo a fidedignidade dos dados obtidos. No entanto, realizaram-se pequenas correções ortográficas a fim de assegurar a clareza e legibilidade do material analisado. Este procedimento foi adotado de forma criteriosa, visando manter a essência e autenticidade das contribuições dos participantes, ao passo que se buscava otimizar a apresentação dos resultados.

A preservação da confidencialidade e sigilo das informações está assegurada, uma vez que os propósitos deste estudo são exclusivamente de natureza científica e acadêmica. Os participantes da entrevista serão referidos como entrevistados.

#### 4 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos desdobramentos deste estudo oferece perspectivas sobre a percepção e a função dos membros incumbidos da gestão pública municipal de São João do Tigre, no que concerne às práticas e desafios da gestão pública local em relação à ausência de mecanismo de participação e *feedback* (ouvidoria/*ombudsman*).

**Quadro 1** - Número de entrevistados por gênero

GÊNERO	NÚMERO	PORCENTAGEM (%)
<b>Masculino</b>	8	80%
<b>Feminino</b>	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

No Quadro 1, concernente à distribuição por gênero dos participantes entrevistados, observa-se uma prevalência significativa do contingente masculino, perfazendo 80% do total, em contraposição à representação feminina, que corresponde a 20% da amostra.

**Quadro 2** - Número de entrevistados por nível de escolaridade

ESCOLARIDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM (%)
<b>Nível superior</b>	2	20%
<b>Nível médio</b>	8	80%
<b>Total</b>	10	100%

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

A análise do Quadro 2 revela uma distribuição marcante dos entrevistados do segmento executivo do município, por nível de escolaridade, destacando uma tendência significativa. Observa-se que 80% dos funcionários entrevistados possuem apenas nível médio de formação, enquanto 20% restantes têm alcançado um nível de ensino superior. Essa disparidade sugere predominância notável de profissionais com formação de nível médio ocupando cargos de secretariado, o que pode ter implicações tanto na estrutura organizacional quanto na implementação de políticas públicas locais.

**Quadro 3** - O que você faria para garantir a efetividade de uma ouvidoria pública em sua gestão, promovendo a transparência e a participação cidadã?

<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
01°	<i>“Promoveria reuniões por localidades”.</i>
02°	<i>“A ouvidoria facilita reclamações do cidadão com o município, agindo como interlocutor entre cidadão e administração pública. Garantir sua efetividade favorece uma gestão flexível e comprometida com a satisfação do cidadão, estimulando a prestação de serviços públicos de qualidade e democráticos”.</i>
03°	<i>“Fazendo com que todas as reivindicações e sugestões dos munícipes sejam resolvidos no menor tempo possível”.</i>
04°	<i>“Designar profissionais qualificados, com ferramentas de apoio para atribuir da melhor forma possível as funções e demandas necessárias”.</i>
05°	<i>“Deve-se ter um olhar diferenciado ao cidadão levando em consideração e sua carência”.</i>
06°	<i>“A ouvidoria pública é um órgão de comunicação da gestão com a população de suma importância na gestão”.</i>
07°	<i>“Criar uma instância independente com a indicação dos movimentos populares”.</i>
08°	<i>“Opinião pública”.</i>
09°	<i>“Basicamente, neste momento, a sua implementação, visto que não existe”.</i>
10°	<i>“Implantaria uma ouvidoria que atendesse a população”.</i>

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

A análise das respostas dos entrevistados revela uma percepção diversificada em relação ao conceito de garantia de efetividade de uma ouvidoria pública. Evidencia-se que uma parcela significativa dos participantes demonstra certo desconhecimento sobre o papel e a importância desse mecanismo na resolução das demandas sociais. Destaca-se os aspectos fundamentais para a instauração de uma ouvidoria, tanto no domínio público quanto no privado:



A construção de uma Ouvidoria, seja no âmbito público ou privado, deve estar alinhada ao propósito de fortalecer essa função por meio de conduta ética, seriedade no tratamento dos dados coletados, divulgação ampla, transparência e busca constante de melhoria das políticas, diretrizes e procedimentos envolvidos nas reclamações (De Mario, Camila, 2011, p. 22).

A constatação sugere a necessidade de esforços educativos e informativos para ampliar a compreensão e promover o reconhecimento da ouvidoria como um instrumento crucial para o fortalecimento da participação cidadã e a melhoria da qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

**Quadro 4** - Como você administra as demandas e reclamações registradas no dia a dia, qual o tempo médio de respostas e resolução?

<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
01°	<i>“A medida que vão surgindo procuro solucionar ou encaminhar para quem compete”.</i>
02°	<i>“Costumo resolver demandas e reclamações imediatamente ou buscar soluções com os servidores ou o prefeito, garantindo o atendimento adequado ao cidadão”.</i>
03°	<i>“Hoje, através do secretário ou coordenadores”.</i>
04°	<i>“Busca-se reunir informações com transparência para esclarecimento técnico em até 05 dias úteis e propor soluções em até 20 dias úteis”.</i>
05°	<i>“ Analiso o caso com o gestor e priorizo as demandas em uma planilha para atender dentro das limitações, garantindo a satisfação de todos”.</i>
06°	<i>“Dividida em três pilares, somando resultado de soluções até final do dia”</i>
07°	<i>“Por ordem de urgência, atualizando em períodos não superiores a 03 dias”.</i>
08°	<i>“2 dias”.</i>
09°	<i>“Através da produção de relatórios mensais internos, daquilo que podemos captar. 1 mês para tempo de resposta”.</i>
10°	<i>“Tempo médio 02 dias”.</i>

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

Observa-se que alguns entrevistados apresentam desafios no manejo das questões relacionadas ao gerenciamento das demandas, o que pode estar contribuindo para a extensão dos

prazos de resposta aos cidadãos, chegando até 30 (trinta) dias. Além disso, foi notada uma oportunidade de melhoria na compreensão dos procedimentos diários necessários para a resolução eficaz dessas demandas por parte de alguns entrevistados responsáveis por essa tarefa.

Segundo De Mário (2011, p. 27) é fundamental o redirecionamento da demanda de atendimento para o canal correspondente, porque a Ouvidoria não deve correr o risco de constituir num atalho para a demanda por serviços. O atendimento da ouvidoria é uma faceta crucial da administração pública, caracterizada pela necessidade de primar pela confidencialidade, autonomia e celeridade. É imprescindível que a ouvidoria mantenha um atendimento independente, livre de interferências externas, garantindo assim a integridade e imparcialidade do processo.

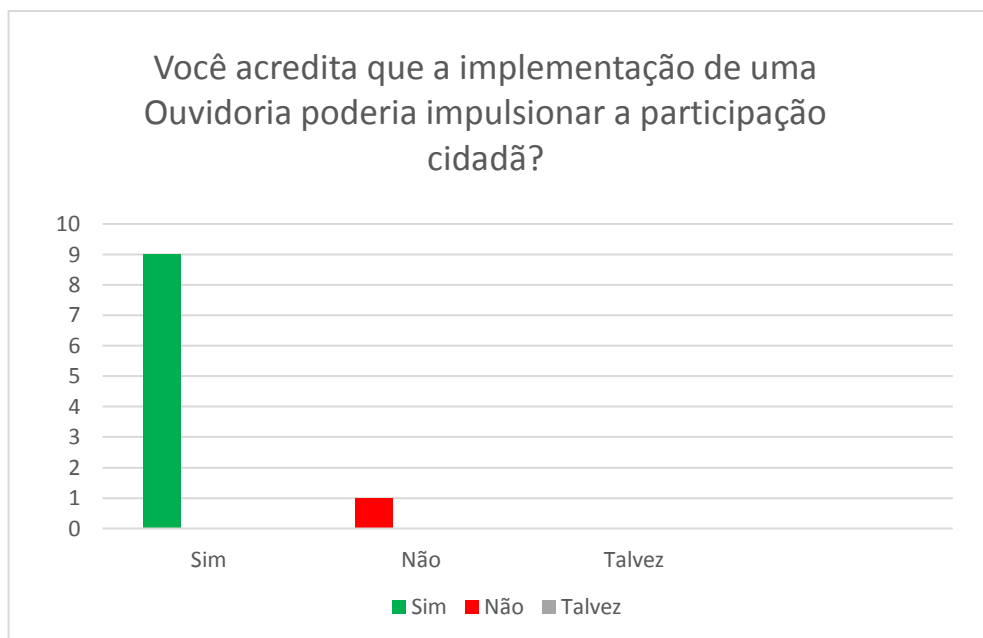
**Quadro 5** - Como você avalia a importância de implementar uma ouvidoria na gestão municipal para garantir a participação e o atendimento das demandas do cidadão?

<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
01°	<i>“Bastante importante”</i>
02°	<i>“Avalio de forma positiva, sendo necessário um canal de diálogo entre governo e munícipes”</i>
03°	<i>“É de muita importância porque é um canal de comunicação entre cidadão e a gestão municipal, sendo um espaço destinado a auxiliar o cidadão”</i>
04°	<i>“Importante, pois aproxima o cidadão dos órgãos públicos fortalecendo esse vínculo”</i>
05°	<i>“É de suma importância”</i>
06°	<i>“positiva”</i>
07°	<i>“esse tema é extremamente necessário para promover a lisura e transparência das gestões, bem como facilitar o atendimento das demandas”</i>
08°	<i>“Boa”</i>
09°	<i>“Necessário para garantir a captação de satisfação e insatisfação em relação aos serviços públicos e subsidiar a tomada de decisões para correção de fluxo”</i>
10°	<i>“É de grande importância porque é um canal importante entre população e gestão”</i>

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

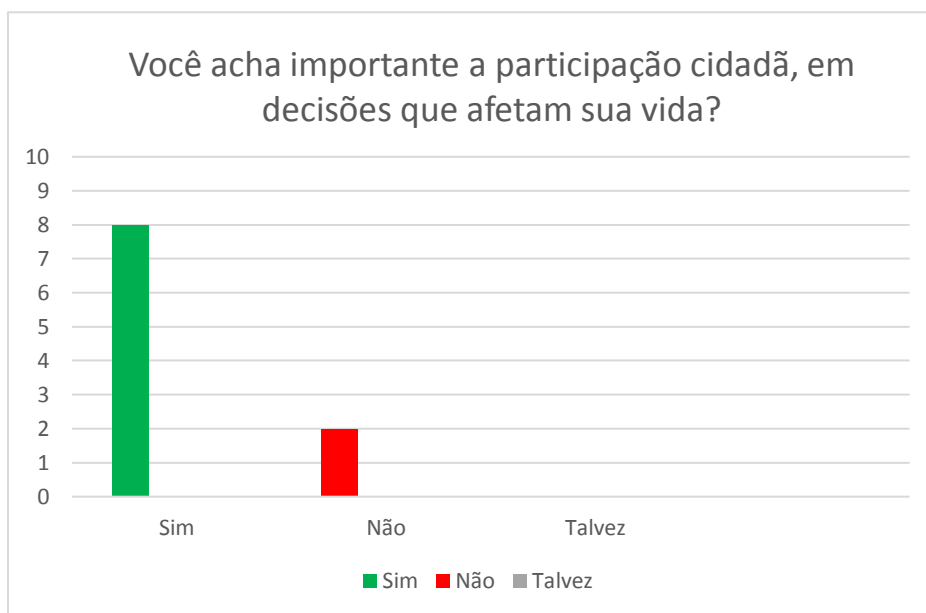
Grande parcela dos entrevistados demonstrou uma avaliação favorável e enfática, ressaltando a demanda por um canal de comunicação efetivo entre a administração pública municipal e os cidadãos. Estas percepções enfatizaram a importância estratégica e funcional de uma ouvidoria, destacando-a como um instrumento imprescindível na fomentação da transparência e eficácia na gestão pública.

**Gráfico 1**



**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

No Gráfico 1, onde os entrevistados foram questionados sobre a potencial influência da ouvidoria na promoção da participação cidadã, destaca-se uma forte inclinação positiva, com nove dos dez participantes expressando convicção nessa correlação. Esse achado sugere um reconhecimento significativo da ouvidoria como um mecanismo eficaz para envolver os cidadãos nos processos de tomada de decisão a divergência é observada em apenas um respondente, o que pode indicar preocupações específicas ou uma visão menos otimista sobre o papel da ouvidoria nesse contexto.

**Gráfico 2**

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2024).

No Gráfico 2, a indagação direta sobre a importância da participação cidadã revelou uma tendência ainda mais sólida em favor da mesma, com oito dos dez entrevistados enfatizando sua relevância. Essa consistência na valorização da participação cidadã, aliada à percepção majoritariamente positiva da eficácia da ouvidoria na promoção desse engajamento, evidencia uma base sólida para a implementação desse instrumento como um meio de fortalecer a democracia participativa e ampliar a voz dos cidadãos nas decisões que afetam suas vidas.

**Quadro 6** – A quem os cidadãos Tigrenses se reportam quando há a necessidade de fazer uma reclamação ou elogio, como essas situações são tratadas dentro da gestão?

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	“Geralmente redes sociais”.
02°	“Secretários, vereadores ou servidores”.
03°	“Secretário, coordenador ou prefeito”.
04°	“Técnico da secretaria, respeitando as atribuições à cada pasta”.
05°	“Ao gestor”.
06°	“Chefia de gabinete”.
07°	“Através dos portais de transparência pública do município, onde se encaminha para o setor que aborda a questão”.

08°	<i>“Sim”.</i>
09°	<i>“Não há um canal oficial, regular, específico para esta finalidade”.</i>
10°	<i>“Aos conselhos municipais”.</i>

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

Os resultados da pesquisa revelam uma realidade preocupante no que diz respeito à gestão da comunicação e da participação cidadã no município. É alarmante constatar que, embora os entrevistados tenham mencionado uma variedade de canais informais, como redes sociais, secretários, vereadores ou servidores municipais, a ausência de um canal oficial regular específico para o encaminhamento de reclamações ou elogios.

A inexistência de um portal de transparência pública acessível ao público para questões de ouvidoria demonstra uma deficiência na estrutura institucional, que compromete não apenas a eficiência administrativa, mas também a legitimidade democrática e a prestação de contas das autoridades municipais.

#### **Quadro 7 - Qual instrumento a gestão usa para medir a satisfação dos seus munícipes?**

<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
01°	<i>“Pesquisas”.</i>
02°	<i>“Pesquisa de opinião pública”.</i>
03°	<i>“Reuniões, palestras, pesquisa, etc”.</i>
04°	<i>“Pesquisas de satisfação popular”.</i>
05°	<i>“As redes sociais”.</i>
06°	<i>“Pesquisas com institutos”.</i>
07°	<i>“Pesquisa com institutos”.</i>
08°	<i>“Pesquisa”.</i>
09°	<i>“Pesquisa de opinião pública basicamente”.</i>
10°	<i>“Pesquisa”.</i>

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

A prevalência do uso exclusivo de pesquisa com institutos e redes sociais para medir a satisfação dos munícipes, suscita questionamentos quanto à abrangência e eficácia desse método singular. Embora tais abordagens possam fornecer *insights* valiosos, sua utilização

isolada pode limitar a amplitude da participação cidadã e a profundidade na compreensão de demandas e experiências da população. A ausência de uma ouvidoria como canal formal de comunicação pode resultar em lacunas significativas na coleta de *feedbacks* e na garantia de transparência e *accountability*, assim, comprometendo a qualidade e legitimidade das políticas e serviços públicos oferecidos a comunidade de São João do Tigre.

**Quadro 8** – Na sua opinião, como seria uma ouvidoria ideal para São João do Tigre, capaz de atender eficientemente às demandas dos cidadãos, promovendo a transparência e *accountability*?

<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
01°	“Audiência pública”.
02°	“A ouvidoria deve informar a direção do órgão público sobre a satisfação dos usuários e orientar os cidadãos sobre os órgãos responsáveis pela resolução de suas demandas e como podem cobrar uma resposta”.
03°	“Uma ouvidoria que resolvesse as reivindicações ou sugestões dos munícipes em menor tempo possível”.
04°	“Uma mediadora entre o cidadão e suas necessidades junto a administração”.
05°	“Na minha opinião já existe, pois a gestão atende às reclamações e tem resolvido de forma transparente e precisa as demandas”.
06°	“On-line”.
07°	“Uma instância independente com ouvidor nomeado através de concurso público”.
08°	“Ativa”.
09°	“Além de disponibilizar meios virtuais, a coleta de dados nos serviços, de maneira física, é fundamental”.
10°	“Um canal eficiente de comunicação com a população”.

**Fonte:** Elaborada pela pesquisadora (2024).

As respostas dos entrevistados revelaram uma diversidade de entendimentos sobre o conceito e a forma ideal de uma ouvidoria em São João do Tigre. Enquanto alguns confundem uma ouvidoria com uma audiência pública, evidenciando uma falta de clareza conceitual, outros

reconhecem a necessidade de uma instância independente, alinhada com os princípios da imparcialidade e transparência.

A sugestão de um ouvidor (*ombudsman*) nomeado por concurso público ressalta a importância da competência técnica e da legitimidade no exercício dessa função, o que pode garantir uma atuação efetiva e confiável na promoção de diálogo entre os cidadãos e a gestão municipal.

Com atual estágio de maturidade de cidadania, o brasileiro não se contenta mais em exercer esse direito unicamente através do voto, ele almeja participar ativamente da gestão pública. É neste cenário que se inserem as ouvidorias, como importante ferramenta de controle social e comunicação entre o cidadão e a administração pública (Láçet, Érika, 2019, p. 01).

Observa-se uma demanda crescente por participação cidadã ativa na gestão pública, refletindo um amadurecimento do *ethos* democrático, o cidadão cada vez mais consciente de seus direitos e responsabilidades, busca não apenas o exercício do voto, mas também uma maior interação e influência nas políticas e ações governamentais.

Ao concluir esta análise de discussão sobre a implementação de uma ouvidoria como instrumento de participação e controle no município de São João do Tigre, fica explícito a relevância da instituição no contexto municipal. Os dados coletados revelam a lacuna na compreensão e a disparidade de percepções entre os entrevistados apontando para a urgência de esclarecimentos e educação cívica sobre o papel e os objetivos de uma ouvidoria, a fim de garantir uma compreensão mais uniforme e uma participação mais informada por parte dos cidadãos no processo de governança local.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise realizada, fica claro que a implementação de uma ouvidoria no município de São João do Tigre traria vantagens significativas. Além de esclarecer conceitos de efetividade e promover transparência pública, a ouvidoria potencializaria a participação cidadã, suprimindo uma lacuna identificada na estrutura atual de participação no município.

As estratégias, ferramentas e ações propostas como: transparência e acesso à informação, canais de comunicação diversificado, sistema integrado de ouvidoria, capacitação dos servidores, análise e monitoramento dos dados, participação social, responsabilização e transparência entre outras, visam fortalecer e efetivar a ouvidoria como um mecanismo essencial de participação e controle, incluindo a criação de um órgão ou entidade com capacidade comunicadora. A implementação destas medidas não apenas ampliaria a voz dos cidadãos, mas também contribuiria significativamente para aprimoramento da gestão pública local.

Ao promover um canal direto de comunicação entre administração e cidadãos, as Unidades de Ouvidoria contribuem para uma maior transparência e responsabilidade na prestação dos serviços públicos, fortalecendo, assim, a relação entre governo e sociedade.

Observa-se assim a ausência de mecanismos específicos para medir a satisfação dos usuários dos serviços públicos de São João do Tigre. Embora sejam realizadas pesquisas sobre a percepção geral da gestão municipal, não há uma abordagem setorial para avaliar o nível de satisfação em áreas específicas. Além disso, a falta de uma ouvidoria pública contribui para a centralização das demandas nos altos escalões da administração, resultando em longos prazos de resposta para questões simples.

As considerações finais deste estudo revelam uma lacuna significativa na gestão municipal de São João do Tigre quanto ao conhecimento e uso de ferramentas adequadas, a constatação de que muitos dos entrevistados desconhecem o papel e a importância de uma ouvidoria, evidencia a urgência de medidas para promover uma compreensão mais ampla e aprofundada sobre esse instrumento essencial para transparência e eficácia da gestão pública democrática.

Assim, a implementação de uma ouvidoria se mostra imprescindível para suprir essa lacuna, proporcionando um canal eficaz, e garantindo uma avaliação mais precisa e ágil da satisfação dos usuários, garantindo o poder soberano da democracia. Considerando a sugestão pertinente levantada por um dos entrevistados durante a pesquisa, é recomendável que o cargo



de *ombudsman* seja ocupado por meio de concurso público. Essa medida asseguraria a seleção de profissionais capacitados e comprometidos com os princípios da imparcialidade, transparência e eficiência na gestão pública.

Ao nomear um *ombudsman* por meio de concurso público, garantiríamos não apenas legitimidade e a competência do ocupante do cargo, mas também promoveríamos uma maior confiança e credibilidade por parte da comunidade no funcionamento do órgão.

Diante disso, propõe-se a realização de mais estudos na área e no município, visando aprofundar o entendimento sobre a implementação e o funcionamento das ouvidorias, bem como suas implicações na participação cidadã e na melhoria da qualidade dos serviços públicos. Essa abordagem permitirá o amadurecimento das práticas de pesquisa científica e contribuirá para o desenvolvimento de políticas mais sólidas e eficazes no âmbito da gestão municipal.

## REFERÊNCIAS

- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. (2020). **7 Passos para criar uma ouvidoria no meu município**. Coleção município transparente, 2º edição, p. 8. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ouvidoria-no-meu-municipio-completo-2020.pdf>>. Acesso em: 12 de jan. de 2024.
- DE MÁRIO, CAMILA, GONÇALVES. **Ouvidorias públicas em debate possibilidades e desafios**. 2011. Paco Editorial, 2011.
- FERNANDES, F. M. B.; MOREIRA, M. R.; RIBEIRO, J. M.. **Análise da atuação das ouvidorias estaduais do Sistema Único de Saúde como instâncias participativas**. Saúde em Debate, v. 40, n. spe, p. 201–212, dez. 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-11042016S17>>. Acesso em: 12 de jan. de 2024.
- FERNANDEZ, M. V. et al.. **Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil**. Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 31, n. 4, p. e310403, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/physis/a/Cn3G5vXz9pN4WkrQDJ9RtbS/#>>. Acesso em: 13 jan. de 2024.
- GIL, A.C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora ATLAS S.A, p. 41-42, 2002. Disponível em: <[https://docentes.ifrn.edu.br/mauriciofacanha/ensino-superior/redacao-cientifica/livros/gil-a.-c.-como-elaborar-projetos-de-pesquisa.-sao-paulo-atlas-2002./at\\_download/file](https://docentes.ifrn.edu.br/mauriciofacanha/ensino-superior/redacao-cientifica/livros/gil-a.-c.-como-elaborar-projetos-de-pesquisa.-sao-paulo-atlas-2002./at_download/file)>. Acesso em: 13 de dez. de 2023.
- GUIMARÃES, DUARTE, SÁTYRO, N. ; D’ALBUQUERQUE, R. W. O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades. **Sociedade e Cultura**, Goiânia, v. 23, 2020. DOI: 10.5216/sec.v23i.55631. Disponível em: <<https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/55631>>. Acesso em: 13 dez. 2023.
- LÁCET, ÉRIKA. **Ouvidoria como instrumento de gestão pública**. Conselho Nacional de Controle Interno, 2019. Disponível em: <<https://conaci.org.br/noticias/ouvidoria-como-instrumento-de-gestao-publica/#:~:text=%C3%89%20por%20meio%20da%20ouvidoria, servi%C3%A7os%20de%20atendimento%20dos%20%C3%B3rg%C3%A3os>>. Acesso em: 29 de mar. de 2024.
- MARQUES, P. F.; TAUCHEN, G. . **Ouvidorias públicas: cidadania e participação na perspectiva da ação comunicativa**. Revista Brasileira de Política e Administração da Educação, p. 497 – 511, 2014. Disponível em: <<https://seer.ufg.br/index.php/rbpa/article/view/57611>>. Acesso em: 08 de mar. de 2024.
- OLIVEIRA, D. J. S., & CKAGNAZAROF, I. B.. (2023). **A Participação cidadã como um dos princípios de governo aberto**. Cadernos gestão pública e cidadania, 28, e84867. Disponível em: <<https://doi.org/10.12660/cgpc.v28.84867>>. Acesso em: 18 de mar. de 2024.
- OLIVEIRA, D. J. S., & CKAGNAZAROF, I. B.. (2023). **Governo aberto na cidade de São Paulo: uma análise de políticas públicas abertas**. Revistas de administração contemporânea, 27(2), e210279. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210279.por>>. Acesso em: 18 de mar. de 2024.

PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E GOVERNO ABERTO NAS CIDADES INTELIGENTES. ANAFISCO, 2023. Disponível em: <<https://anafisco.org.br/participacao-cidada-e-governo-aberto-nas-cidades-inteligentes/>>. Acesso em: 18 de mar. de 2024.

RUAS, PRISCILLA; BERTOLINI, GIOVANA; MORO, MARIA; NEVES, OTAVIO MOREIRA DE CASTRO. **Governo Aberto**: transparência e dados abertos. Fundação Escola Nacional de Administração Pública, p.5, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7728/1/Caderno%20do%20Curso.pdf>>. Acesso em: 20 de jan. de 2024

SALGADO, V.P.; ANTERO, S.M. **Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias**. Brasília, 2013. Disponível em: <<https://www.gov.br/defesa/pt-br/aceso-a-informacao/governanca-e-gestao/portal-da-integridade-unindo-forcas-em-prol-da-integridade/legislacao-e-normativo/04-ouvidoria/guias-e-manuais/cgu-guia-de-orientacao-para-a-gestao-de-ouvidorias-2013.pdf>>. Acesso em: 23 de jan. de 2024.

## APÊNDICE



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

### Entrevista

Prezado(a) Servidor(a),

A presente entrevista trata-se de um instrumento de pesquisa que está sendo aplicado aos servidores que compõem o setor executivo, da gestão municipal de São João do Tigre. Os dados aqui coletados servirão de subsídio a uma pesquisa de graduação em Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), onde se busca analisar quais impactos a falta de uma ouvidoria gera na gestão e, conseqüentemente como a implementação de uma poderia superar desafios, explorando a efetividade da ouvidoria e maximizando possibilidades.

Suas respostas contribuirão para que se possa conhecer a percepção que os servidores têm. Ressalta-se que haverá o sigilo relativo aos participantes, bem como não haverá individualização de respostas.

Desde já, agradeço sua contribuição para esta pesquisa!

## ROTEIRO DE ENTREVISTA COM INTEGRANTES DA OUVIDORIA PÚBLICA

### Implementação de uma ouvidoria como instrumento de participação e controle no município de São João do Tigre.

- Meu nome é Thayssa, estudante de Gestão Pública pela UFCG, e estou fazendo meu TCC sobre: **Implementação de uma ouvidoria como instrumento de participação e controle no município de São João do Tigre.**
- Prezado (a) Servidor (a), a presente entrevista trata-se de um instrumento de pesquisa que está sendo aplicado aos servidores que compõe o setor executivo, da gestão municipal de São João do Tigre-PB no ano de 2024. Os dados aqui coletados servirão de subsídio a uma pesquisa de graduação e Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande, onde

Federal de Campina Grande, onde se busca analisar quais impactos a falta de uma ouvidoria gera na gestão e, conseqüentemente como a implementação de uma poderia superar desafios, explorando a efetividade da ouvidoria e maximizando possibilidades. Suas respostas contribuirão para que se possa conhecer a percepção que os servidores têm.

- **Ressalta-se que haverá o sigilo relativo aos participantes, bem como não haverá individualização de respostas, este formulário não pede identificação de nenhum respondente.**
- Desde já, agradeço sua contribuição para esta pesquisa!

thayssasaturno051@gmail.com

[Mudar de conta](#)



\* Indica uma pergunta obrigatória

Enviar por e-mail \*

Registrar

thayssasaturno051@gmail.com como o e-mail a ser incluído na minha



O que você faria para garantir a efetividade de uma ouvidoria pública em sua gestão, promovendo a transparência e a participação cidadã? \*

Sua resposta

Como você administra as demandas e reclamações registradas no dia a dia, qual o tempo médio de resposta e resolução? \*

Sua resposta

Como você avalia a importância de \*  
implementar uma ouvidoria na  
gestão municipal para garantir a  
participação e o atendimento das  
demandas do cidadão?

Sua resposta

Você acredita que a implementação \*  
de uma Ouvidoria poderia  
impulsionar a participação cidadã?

- Sim
- Não
- Talvez
- Outro: \_\_\_\_\_

Você considera importante a \*  
participação cidadã, em decisões  
que afetam sua vida?

Sim

A quem o cidadão Tigrense se \*  
reporta quando há a necessidade de  
fazer uma reclamação ou elogio,  
como essas situações são tratadas  
dentro da gestão?

Sua resposta

Qual instrumento a gestão usa para \*  
medir a satisfação dos seus  
municípios?

Sua resposta

Como você descreveria, em poucas \*  
palavras, o papel e a função da  
ouvidoria pública em uma  
administração governamental?

Sua resposta

Você acredita que as ouvidorias públicas são eficazes em resolver as demandas e problemas dos cidadãos? Por quê ou por que não? \*



Sua resposta

Você reconhece o papel da ouvidoria pública em melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo governo? Se sim, como? \*

Sua resposta

Você percebe que a ausência de uma ouvidoria afeta a capacidade da administração em atender às necessidades e demandas dos cidadãos de forma eficaz e transparente? \*

Sua resposta



Na sua opinião, como seria uma ouvidoria ideal para São João do Tigre, capaz de atender eficientemente às demandas dos cidadãos, promovendo a transparência e *accountability*? \*

Sua resposta

Se desejar faça algum comentário, justificativa ou acrescentar algum assunto referente à (s) questão (ões) acima, ou ainda, sobre algum tema não abordado, fique a vontade.

Sua resposta

**Enviar** [Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)



**Google Formulários** 