



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

**RÊNIO ADAUTO VENÂNCIO MOREIRA**

**PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA  
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL DE  
MONTEIRO - PARAÍBA.**

**SUMÉ – PB**

**2018**

**RÊNIO ADAUTO VENÂNCIO MOREIRA**

**PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA  
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL DE  
MONTEIRO - PARAÍBA.**

**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 Tecnólogo em Gestão Pública.**

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

**SUMÉ - PB  
2018**

M838p    Moreira, Rênio Aduino Venâncio..  
          Percepção dos servidores sobre a importância da implantação da  
          Ouvidoria Pública Municipal de Monteiro - Paraíba. / Rênio Aduino  
          Venâncio Moreira. - Sumé - PB: [s.n], 2018.

34 f.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coelho da Silva.

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

1. Ouvidoria Pública. 2. Controle Social. 3. Participação popular.  
I. Título.

CDU: 35(045)

**RÊNIO ADAUTO VENÂNCIO MOREIRA**

**PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA  
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL DE  
MONTEIRO - PARAÍBA.**

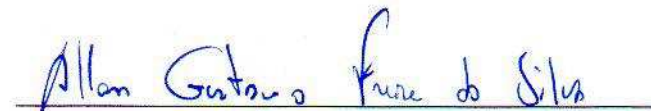
Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

**BANCA EXAMINADORA:**



Prof. Dr. Luiz Antonio Coelho da Silva

Orientador



Prof. Ms. Allan Gustavo Freire da Silva

Examinador



Esp. Williams Martinho Soares de Sousa

Examinador

**Trabalho aprovado em: 08 de agosto de 2018.**

**SUMÉ - PB**

## RESUMO

As ouvidorias públicas são espaços públicos que tornam-se um elo entre o cidadão e o poder público, sendo um instrumento de importância para o fortalecimento da democracia participativa no país. O objetivo geral do estudo é analisar o modelo de ouvidoria pública existente no município de Monteiro, na Paraíba, observando as demandas sociais em 2018. Já quanto aos objetivos específicos têm-se: apresentar as atividades desenvolvidas na ouvidoria pública de Monteiro-PB, identificar quais meios de comunicação a ouvidoria pública de Monteiro-PB dispõe para acesso da população em geral, apresentar resultados alcançados pela ouvidoria pública de Monteiro-PB nos anos de 2018, e sugerir mudanças na melhoria dos serviços da ouvidoria pública de Monteiro-Paraíba. Metodologicamente, este estudo está classificado em descritivo, exploratório, de natureza qualitativa e através de referências bibliográficas com estudo de caso feito na ouvidoria pública do município de Monteiro, na Paraíba. Os resultados principais da pesquisa foram que a ouvidoria municipal do estudo necessita passar por processos de profissionalização e adequação a solução das demandas sociais, além de buscarem parcerias e novos métodos de trabalho.

**Palavras-chave:** Controle Social. Ouvidorias públicas. Participação.

## **ABSTRACT**

Public ombudsmen are public spaces that become a link between citizen and public power, being an important instrument for the strengthening of participatory democracy in the country. The general objective of the study is to analyze the public ombudsman model that exists in the municipality of Monteiro, in Paraíba, observing the social demands in 2018. Already the specific objectives are: to present the activities developed in the public ombudsman's office of Monteiro-PB, to identify which means of communication, the public ombudsman's office of Monteiro-PB has access to the population in general, to present results obtained by Monteiro-PB's public ombudsman's office in 2018, and to suggest changes in the improvement of Monteiro-Paraíba public ombudsman services. Methodologically, this study is classified as descriptive, exploratory, of a qualitative nature and through bibliographical references with a case study done at the public ombudsman's office of the municipality of Monteiro, Paraíba. The main results of the research werethat the municipal ombudsman of the study needs to undergo processes of professionalization and adequacy to solve social demands, in addition to seeking partnerships and new working methods.

**Key-words:** Public Ombudsman. Social Control. Participation.

## 1 INTRODUÇÃO

Do período Monárquico até a República Federativa, o Brasil passou por variadas formas de governo, porém, só após a promulgação da Constituição Federal de 1988, houve uma maior preocupação com a gestão pública brasileira, no que se refere à gestão de recursos públicos, transparência, participação popular na administração pública e em políticas públicas. Em 1964, no início e durante os governos militares, as instituições foram relegadas ao silêncio forçado; sendo que a partir de 1983, com o surgimento dos primeiros sinais de abertura política para a democracia, ocorreram debates sobre a criação de canais de participação popular na estrutura das instituições.

Em se tratando da Constituição Federal de 1988 (CF/88), Teixeira (2007) diz que esta instaura elementos democráticos na gestão de políticas públicas, que fazem surgir um novo desenho de políticas sociais brasileiras, fundamentados na descentralização, municipalização e participação da sociedade civil em todo o seu processo de implementação. A CF/88 consagrou alguns princípios, estes devendo ser observados pela administração pública direta e indireta, conhecidos no âmbito da ciência do Direito Administrativo, como explícitos: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e por último, o princípio da Eficiência, sendo estes introduzidos em nossa Carta Magna, expressos no artigo 37. Este último princípio manifesta não só a produtividade do servidor, mas também o aperfeiçoamento de toda máquina administrativa, por meio de institutos de controle que permitam aprimoramento e uma adequada avaliação de órgãos e agentes públicos, sendo necessário a abertura de canais de comunicação com a sociedade civil.

Com a criação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei 931/ 2009 (Lei da Transparência) os legisladores apenas fizeram cumprir o que emanava o disposto do Art. 37, da CF/88, onde tais princípios supracitados, que neste caso destaca-se o princípio da publicidade, fazendo com que fortalecesse a participação popular e um novo instrumento de controle surgisse no combate à corrupção, no tocante aos gastos e serviços públicos, tendo uma importância essencial para a construção de democracia participativa. Logo Estado torna-se uma coleção de redes interorganizacionais compostas por atores governamentais e sociais sem nenhum ator soberano capaz de guiar e regular (SECCHI, 2009 pág.360). Deste modo, a administração pública disponibiliza instrumentos de colaboração e um modelo mais transparente e integrador que serve como um veículo de alcance de interesses coletivos.

Com a previsão constitucional, a participação popular torna-se, na Gestão Pública, uma ferramenta fundamental para que se tenha um bom governo. A constituição cidadã também criou bases legais para que instrumentos de controle social, como as ouvidorias públicas, um dos instrumentos de comunicação com a administração pública, proporcionasse para a sociedade e o próprio órgão público mais transparência e um ambiente mais democrático, nos moldes em que uma instituição contemporânea deve agir na prática de seus atos.

Surge então, nessa conjuntura, as ouvidorias públicas, que são espaços públicos destacando-se dos já existentes, pois tornam-se um elo entre o cidadão e o poder público, um instrumento de importância para o fortalecimento da democracia participativa. Por meio destes canais, o poder público pode conhecer os anseios e temas que antes não faziam parte da agenda e deliberação política de determinada comunidade e elaborar políticas públicas com objetivo de sanar problemas e otimizar a oferta de serviços públicos. Sendo assim, estas ouvidorias tornam-se um instrumento de gestão ética, democracia participativa e transparência, além de um novo modelo de instância e participação cidadã, viabilizando a cidadania na busca de direitos e na responsabilidade com deveres, incluindo a sociedade e legitimando os atos da administração pública, desde que possua em seus princípios a eficiência e a preocupação com o bem-estar da população.

Este trabalho tem como delimitação a ouvidoria pública existente no município de Monteiro, na Paraíba, com os seus serviços prestados no período de 01 de março a 30 de julho do ano de 2018, sob a perspectiva de seus servidores.

**Considerando o contexto de modelos atuais de gestão e as formas de gerência das ouvidorias públicas no Brasil, tem-se a seguinte problemática: Como funciona a ouvidoria pública do município de Monteiro-Paraíba, considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos servidores?**

O tema decorrido neste artigo tem como objetivo geral do estudo: analisar o modelo de ouvidoria pública existente no município de Monteiro, na Paraíba, considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos 2018.

Quanto aos objetivos específicos têm-se: apresentar as atividades desenvolvidas na ouvidoria pública de Monteiro-PB, identificar quais meios de comunicação a ouvidoria pública de Monteiro-PB dispõe, na perspectiva dos servidores, para acesso da população em geral, apresentar resultados alcançados pela ouvidoria pública de Monteiro-PB nos anos de 2018 e sugerir mudanças na melhoria dos serviços da ouvidoria pública de Monteiro-Paraíba.

Este artigo justifica-se pela importância do tema para a gestão pública, além da inquietação do pesquisador, por ser servidor público do estado de Pernambuco e sempre buscar



atender a sociedade da melhor forma possível, amparado nos marcos legais. Por haver poucas pesquisas referentes à ouvidoria pública, na região do Cariri Ocidental da Paraíba, mais precisamente na cidade de Monteiro-PB, onde concentra-se grande circulação de pessoas e serviços, logo tornasse importante assim, haver uma atenção por parte da Gestão Pública daquele município, nos serviços públicos prestados cotidianamente. Outra contribuição deste trabalho é que este estudo servirá como subsídio para estudantes do curso superior de Tecnologia de Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) no Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA), localizado na cidade de Sumé-PB, facilitando o processo de conhecimento não só em pesquisas sobre a área, mas também de grande valia para subsidiar ações de gestores públicos na formulação de políticas públicas, descentralizando e interagindo as decisões, ocasionando a democratização do acesso à população na gestão da coisa pública e legitimando as ações de governo. Com isso, a população teria novos meios de acesso ao poder público, reivindicando melhores serviços e atendimento adequado nas suas solicitações, proporcionando um aumento do bem estar e da paz social.

Metodologicamente, este trabalho está classificado em descrito, exploratório, de análise qualitativa e através de referências bibliográficas, através de um estudo de caso na ouvidoria do município de Monteiro, na Paraíba no ano de 2018. Foram aplicadas questões abertas e fechadas entre os servidores da ouvidoria em estudo.

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

## **2 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO MUNDO E NO BRASIL**

Historicamente, o nome ouvidor, provêm de *ombudsman*, este tendo sua tradução para defensor do povo, onde seu início teve como origem a Suécia, no reinado de Carlos XII, criando este ofício em 26 de outubro de 1713, sendo considerado o ofício supremo de representante do rei, tinha como responsabilidade ao ocupante deste ofício (cargo) a missão de “vigiar e controlar” os afazeres dos funcionários da corte. Teve várias terminologias em diversos países da Europa, como exemplo em Portugal, onde era chamado do *provedor*; na França tinha como nome *demédiateur*; em países de língua hispânica, chama-se de *defensor*; nos Estados Unidos

da América o *ombudsman* encontra-se em toda administração pública, sendo inserido apenas no final do século XX, na América Latina (BRASIL, 2016).

Em 1823 surge a primeira proposta de implementação desta nova instituição no reinado de Dom Pedro I, onde este teria convocado uma assembleia constituinte, fato este que contribuiu para a inserção desse novo instrumento de controle social para a Constituição de 1823, sendo influenciado pela a experiência sueca, porém com uma nova denominação “Juiz do Povo” (DE MARIO, 2011).

No ano de 1960 através do decreto-lei 50.533/61 que inclusive este foi revogado antes mesmo de começar a vigorar, teve em seu contexto o objetivo de implantar, nas capitais dos estados brasileiros, subsecretarias da presidência da República, com o objetivo de encaminhar pedidos, denúncias, sugestões e má prestação de serviços públicos para a administração pública federal com o interesse de atender as demandas relativas da população local, junto ao governo federal (DE MARIO, 2011).

Porém, com o período ditatorial, o controle social em suas mais diversas formas, fica suprimida durante 10 anos, e só a partir de 1970, em protesto de maneira reativa ao período autoritário e a um modelo de estado tecnocrático, pois havia suprimido grande parte dos canais de comunicação, e não obstante, momento este em que a prática da cidadania era considerada subversiva à “ordem constitucional de estado” havendo então a supressão destes canais, sejam esses formais ou informais, dos quais a sociedade poderia exercer o controle social e o respeito aos direitos civis (DE MARIO, 2011).

Em 1986, dar-se início ao processo de institucionalização da ouvidoria pública da prefeitura Municipal de Curitiba-PR, esta teria como finalidade reduzir o distanciamento entre o cidadão e a gestão pública causado pelo período militar e promover a abertura de novos canais de comunicação e controle da administração pública, passando por várias mudanças durante o tempo, desde questões operacionais, marcos legais, procedimentos administrativos, tutela jurídica, até a parte estrutural, de modo que venha atender e fornecer um serviço público de importância para a sociedade.

Logo após a promulgação da CF/88 houve uma expansão das ouvidorias públicas do âmbito federal para o estadual, utilizando-se o mesmo marco legal devido à ausência de legislações infraconstitucionais, sendo criadas de cima para baixo, seguindo um modelo para ouvidorias setoriais, com por exemplo a ouvidoria geral do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) em 1989, tendo uma significativa expansão no ano de 1991, nos demais estados, influenciando a institucionalização de ouvidorias públicas em municípios brasileiros (DE MARIO, 2011)

Com relação às ouvidorias municipais, em 1999, ano este em que havia uma expansão da política neoliberal e a implementação da Reforma do Estado, elaborado por Luiz Carlos Bresser Pereira, grande estudioso do estado e da administração pública brasileira, reforma esta que tinha como objetivo modificar a lógica burocrática da gestão pública, dando mais eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos, avaliando principalmente os resultados de políticas públicas sociais. Em termos gerenciais a gestão pública começa a focar nos usuários dos serviços públicos, o cidadão, tornando-se uma gestão voltada para o controle de resultados, avaliando cotidianamente o alcance de metas estipuladas em planos de governo. Como salienta Gomes:

Assim, com a legitimação ativa para os mecanismos de controle e participação restringindo-se à condição de usuários, o bem jurídico tutelado deixa de ser o próprio controle ou a participação (instrumentos de concretização de princípios constitucionais administrativos) para ser a adequação do serviço prestado, tal previsto paradigmaticamente na Lei nº9887/ 95 (GOMES, 2004, p. 89).

Logo, a ouvidoria pública torna-se um espaço de participação direta, que tem o objetivo de defender os direitos do cidadão perante o poder público, tendo como referência a serem defendidos, os direitos sociais, porém com um viés de atendimento a outros serviços, como por exemplo a má prestação de serviço em demais políticas públicas que interferem na vida do cidadão.

Para Lyra (2014), o Brasil foi o único país da América Latina onde o *ombudsman*, enquanto defensor do povo, não teve incluído no ordenamento jurídico nacional para que existe uma formalização e que possibilitasse a ação efetiva, observando essa lacuna na norma legal. Em 2013, o Instituto Latino Americano do *Ombudsman* (ILO), posicionou-se na Declaração de Ciudad de México, pedindo o reconhecimento destas com a observação de serem instituições democráticas e autônomas, tendo como figura de *defensor delpueblo*, ou ouvidor-geral, garantindo-se todas prerrogativas desse cargo, tendo grande habilidade política e idoneidade moral para com a causa pública, constituindo-se portanto, um importante órgão e agente para o cumprimento dos direitos sociais e uma sociedade mais justa.

## 2.1 CONTROLE SOCIAL E SUAS PARTICULARIDADES

Uma das dificuldades da gestão pública é a distância que separa o cidadão e administração pública, pela ausência de mecanismos de participação social, refletindo em uma má prestação de contas e de serviços públicos essenciais, provocando um atrofamento do exercício do direito por parte do cidadão no que se refere a fiscalização e controle dos atos públicos. A administração pública tem por obrigação estimular e promover a abertura de canais de participação popular, na tentativa de influenciar a gestão pública a novas práticas, com intuito de melhorar a divisão de recursos econômicos e disputa nas decisões políticas no âmbito da administração pública, melhorando significativamente a qualidade dos serviços públicos ofertados, o combate à corrupção e a legitimação da sociedade sobre os atos públicos.

Com isso, os cidadãos têm por direito de participar ativamente na gestão pública, contudo, deve lembrar que um controle social ativo, traz intrinsecamente uma sociedade instruída de direitos e deveres.

A CF/88, em seu artigo 1º, no que se trata de soberania popular, diz: “*Parágrafo Único*: Todo poder emana do povo, que o exerce por meio de seus representantes eleitos ou indiretamente, nos termos da Constituição Federal (1988). Logo, faz-se perceber que existe uma transferência de poder do povo para seus representantes, para a solução de problemas sociais, fazendo entender de que o dono da coisa pública, seria o próprio povo, portanto tendo total liberdade de fiscalização e controle de atos, bens e serviços da administração pública e de seus gestores públicos.

Segundo O’Donnell (1998, p. 40), é possível identificar diferentes formas de controle, quando se trata em mecanismos nas poliarquias contemporâneas, sendo ou não em diferentes poderes (Executivo, Legislativo ou Judiciário), no controle dos serviços e contas públicas, observa-se o papel do *ombudsman* e de instâncias responsáveis pela fiscalização das prestações de contas e serviços oferecidos ao cidadão, assim, não só instituições formais têm o poder de fiscalizar atos da gestão pública como também o próprio povo, sendo conhecido como o processo de *accountability societal*.

A apresentação de *accountability societal* traz uma perspectiva teórica, da qual consiste em estreitar a relação entre o Estado e a Sociedade Civil, dividindo a ideia de controle e fiscalização somente por órgãos de governo, mas também pela própria sociedade em ações governamentais, porém visto de outra ótica. Segundo Morais e Bonfim (2016), conforme Smulovitz e Peruzzoti (2000), *accountability societal* é como um mecanismo de controle não eleitoral, que emprega ferramentas institucionais e não institucionais (participação popular,

denúncias utilizando mídias sociais, participação em instâncias de monitoramento, dentre outras), caracterizando múltiplas ações de associações de cidadãos que tem por objetivo denunciar erros e falhas da gestão pública, ocasionando inclusive com esse tipo de ação, mudanças na agenda pública e em decisões políticas na gestão pública.

Ao tratar de órgãos de controle social destaca-se no Brasil o Tribunal de Contas da União (TCU), o Tribunal de Contas do Estado (TCE), a Controladoria Geral da União (CGU), o Ministério Público Federal (MPF) o Poder Legislativo e Conselhos Municipais.

Estes órgãos são legalmente instituídos disponibilizando não só informações, mas também na fiscalização das finanças públicas com relação a administração pública, seja na esfera Federal, Estadual ou Municipal. Tem a função de orientar o cidadão no que se refere aos atos da administração pública.

Conforme a cartilha de “Controle Social” da CGU:

[...] tendo em vista a complexidade das estruturas político sociais de um país e do próprio fenômeno da corrupção, o controle da administração pública não se deve restringir ao controle institucional. É de fundamental importância para toda coletividade a participação dos cidadãos e da sociedade organizada no controle do gasto público, monitorando permanentemente as ações governamentais e exigindo o uso adequado dos recursos arrecadados (CGU, 2008, p. 16).

Logo, devido a dinâmica em que a sociedade está sujeita em seu cotidiano, que não só assuntos corriqueiros, mas formas que se modificam para burlar a administração pública, ficando os órgãos de controle institucional, devido a velocidade dessas transformações e a dimensão da máquina administrativa estatal, com grande dificuldade para fiscalizar e monitorar tudo, é de grande relevância a participação da sociedade no que se refere ao controle dos gastos públicos e de atos dos gestores públicos, fazendo com que a aplicação de recursos públicos tenha eficiência e eficácia no atender da necessidade daquela sociedade.

É de grande importância subsidiar a sociedade com instrumentos de informação sobre a administração pública, por isso é relevante que a sociedade tenha acesso a informações públicas de forma transparente e de fácil acesso, onde esta possa fazer o controle social, de tal maneira que venha a combater atos de corrupção de gestores públicos e desvio de dinheiro público.

## 2.2 INSTRUMENTOS DE CONTROLE SOCIAL

Ao passar dos anos, a administração pública passou por consideráveis mudanças no Brasil, umas dessas mudanças no decorrer dos anos foi a Emenda Constitucional 19/98, a qual incorporou o Princípio da Eficiência no art.37 da CF/88, na qual esta alteração buscava eficiência e celeridade nos atos da administração pública, estabelece que:

Art.37. A administração pública direta e indireta de qualquer um dos poderes da União, do Estado, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...) (BRASIL, 1988).

No *caput* do artigo 37 da CF/88 é aplicável a toda atividade administrativa e inclusive a qualquer um dos poderes de todas as esferas da Federação, o que demonstra que principalmente a administração pública não está fora desta situação. É um modelo que preza pela administração pública gerencial que venha a privilegiar acompanhamento e aferições de resultados pela administração pública no prestar de seu serviço junto a sociedade, com a ampliação da autonomia administrativa de entidades e órgãos públicos. É nesse contexto que a EC 19/98 incluiu o princípio da eficiência no rol dos princípios fundamentais da administração pública.

Diante do que expõe Alexandrino e Marcelo (2012, p. 202) “eficiência tem como corolário a boa qualidade”. No momento em que houve a positivação desse princípio como instrumento que norteia a atividade administrativa, logo a sociedade passa a dispor de base jurídica para fazer cobrar a efetividade de serviços e de direitos sociais, sejam estes na educação, saúde, transportes, segurança pública, dentre outros, fazendo primar ao menos por uma qualidade satisfatória em serviços oferecidos pelo poder público.

Além disso, existem órgãos instituídos legalmente, como as ouvidorias públicas, e dispositivos legais, onde o cidadão pode utilizar como garantia de seu direito. A lei de acesso à informação, os portais de transparência e os conselhos gestores de políticas públicas, e, não obstante, o cidadão, este detém o direito e o dever de participar ativamente de atos da gestão pública no que se trata de monitoramento e acompanhamento de gastos do dinheiro público.

A garantia de acesso à informação no Brasil é constituída por diversos dispositivos legais, dentre estes, a CF/88 em seu artigo 5º, inciso XXXIII: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo o sigilo é imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, CF/88). As iniciativas da sociedade para que governos disponibilizassem dados informacionais e leis específicas sobre a

atuação da gestão governamental, começou nos Estados Unidos da América e na Inglaterra por volta do ano 2000, com a promulgação de leis que facilitassem e garantissem a publicação das informações para a sociedade.

A lei 12.527 sancionada pela Presidente da República Dilma Rousseff, em 18 de novembro de 2011, conhecida como lei de acesso à informação (LAI), que visa garantir o direito constitucional, o acesso à informação ao cidadão, tem um significado de relevante importância, não apenas para o cidadão, mas também para a administração pública. Pode-se verificar na lei de acesso à informação:

Art. 3, inciso I- Os procedimentos previstos nesta lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes: Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção. (BRASIL, 2011).

A (LAI) permite uma gestão voltada para a sociedade, assim como está disposto em seu art.3, inciso I, que informa que nos procedimentos do gestor público, devem respeitar o princípio da publicidade, respeitando o sigilo das informações que comprometam a segurança da sociedade.

Qualquer administração pública, em qualquer esfera e poder, deve pautar seus atos na transparência, através de diferentes canais de comunicação social, mídias, aplicativos, internet, jornais de grande circulação, dentre outros canais de comunicação. Isto faz com que promovam ações de transparência em ouvidorias públicas, conselhos gestores, audiências públicas, dando oportunidade de uma cidadania ativa na gestão pública.

Ao criarem as leis de acesso à informação e a lei da transparência, legisladores colocam em prática o que está descrito na CF/88 no art.37, da qual estão dispostos os princípios da administração pública, mais precisamente, o princípio da publicidade, o qual precisou de leis complementares para a implementação propriamente dita. A transparência governamental é um poderoso instrumento para o controle social, principalmente no que se trata de desvio de recursos públicos. No portal da transparência estão disponíveis informações relativas a atividade financeira do Estado e de forma clara e objetiva tem por obrigação a divulgação dessas informações.

Nas sociedades democráticas, o acesso à informação e à transparência também pode considerar-se no rol dos direitos humanos fundamentais até porque, existe um direito básico à informação sobre as ações do governo (CARPES E BIANCO, 2013). Assim, pode-se entender

que a gestão de forma transparente como característica o acesso à informação de maneira em que o cidadão possa compreender e possa participar ativamente das decisões políticas de governo (controle social).

As vantagens advindas de um governo que preza pela transparência e de dados informacionais são: a) maior transparência e accountability das ações governamentais; b) maior participação da sociedade, não apenas em período eleitoral, mas também de forma continuada, influenciando as decisões nas políticas públicas; c) catalisador da inovação e crescimento econômico, em função da oportunidade do desenvolvimento de novos modelos de negócio e aplicativos baseados nas informações governamentais; e d) valorização e benefício das ações realizadas no próprio setor público, pois a livre troca de informações entre os setores de governo amplia o entendimento das ações desenvolvidas internamente e seus impactos na sociedade (GIGLER; CUSTER; RAHENTULLA, 2011, *apud* LOMBARDI, 2018, p. 30).

Nesse sentido, acredita-se haver uma transparência que preconiza o acesso à informação de fácil entendimento, estimulando a participação dos cidadãos na tomada de decisão do gestor público, conseqüentemente gerando uma boa governança pública e investimento econômico devido a confiança nas entidades públicas.

### 2.3 CONCEITOS DE OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

A terminologia do nome de ouvidor deu-se em razão de documentos históricos, que vem desde a instalação das capitâneas hereditárias no Brasil, o ouvidor era indicado pelo Rei de Portugal, para que assessorasse as capitâneas juntamente com os governadores gerais. A palavra *Ombudsman*, expressão de origem nórdica, resultante da junção da palavra *ombud*, que significa “representante”, mais a palavra *man*, “homem”. A palavra em sua essência foi adotada em vários países, assumindo outra forma, essas foram: Defensor del Pueblo, quando de origem Hispânica; Médiateur, quando da França; Provedor de Justiça, quando de Portugal (BRASIL, 2016).

No Brasil, utilizam-se expressões: Ouvidor, denominação que prevalece no setor público e Ombudsman, esta predominando no setor privado. Razões históricas e culturais de termos fizeram com que houvesse essa duplicidade de termos em instituições públicas. O ouvidor desempenhava uma posição de relativa importância nas capitâneas, das quais eram designados, sendo o segundo na linha de sucessão dos governadores gerais. No século XIX, no ano de 1823, foi apresentado um projeto de lei, por um deputado do parlamento imperial, para a criação do



cargo de ouvidor nacional geral, a proposta de criação deste cargo trazia consigo as mesmas intenções, porém com o diferencial de ter uma abrangência nacional, contudo não sendo aprovado pela grande maioria.

Os ouvidores no Brasil gozavam de prerrogativas, dentre estas: lavratura de termos, promulgações de leis, estabelecer câmara de vereadores, desempenhar o papel de comissários de justiça e ouvir sugestões e reclamações da sociedade relativo abusos por parte de servidores do governo. Ao que afirma, Lyra:

O processo de institucionalização das ouvidorias públicas no Brasil, iniciado em 1986, possui uma dinâmica marcada por inúmeras e sucessivas mudanças, a funções, estruturas, princípios, marcos regulatórios, tutelas jurídicas, níveis hierárquicos, formas de seleção, garantias funcionais, poderes, níveis de autonomia, competências, instrumentos de ação e modos de acesso aos cidadãos (LYRA, 2014, p. 07).

Somente em 1983, com a abertura do regime democrático, voltou-se a discutir a implementação e abertura de canais de comunicação com a sociedade, e apenas em 1986, foi criada pelo decreto nº 215 de 21 de março do mesmo ano, acompanhado por um processo de mudanças significativas para o exercício da democracia no país. Porém foi apenas em 1990 que as ouvidorias públicas começam a ganhar o referido destaque, na gestão pública brasileira (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013, *apud* LOMBARDI, 2018, p. 24).

As ouvidorias funcionam como intermediadoras entre o cidadão e o Estado, possibilitando que demandas sociais cheguem ao órgão responsável de forma mais rápida e precisa, com o intento de agilizar os processos e conseqüentemente satisfazendo os anseios da população demandante, também facilita a tomada de decisão da administração pública, quando trata de formulação, monitoramento e avaliação de políticas públicas que solucionem problemas sociais.

As ouvidorias constituem-se de espaços públicos onde a sociedade tenha acesso, permitido pelo Estado, para apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, no intento da defesa dos direitos dos cidadãos. De acordo com De Mário (2011, p. 51) “a Ouvidoria constitui-se de um instrumento de *accountability*, cuja finalidade primordial é assegurar que os governos e governantes, respondam aos interesses daqueles que representam seus cidadãos”. Portanto, as ouvidorias públicas tornam-se instrumentos que buscam minimizar o espaço entre representado e representantes, não gerando distanciamentos de governo e cidadão, facilitando a tomada de decisão do gestor público, quando se tratar de elaboração de políticas públicas.

Conforme Barreto e Alves Filho (2016, p. 159), a ouvidoria pública “é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público”. A construção adequada

deste canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, faz com que as demandas de determinada localidade sejam atendidas de forma mais célere e eficaz, gerando uma satisfação do usuário com o serviço público prestado.

Logo, tanto De Mário (2011), quanto Barreto e Alves Filho (2016) entendem que seja relevante um canal de comunicação com a sociedade, pois trata-se da garantia de direitos fundamentais e de um instrumento de governança, melhorando a prestação de serviços públicos e satisfazendo os anseios da sociedade.

#### 2.4 CARACTERÍSTICAS DE OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

É na abertura política, que a sociedade civil começa a requerer melhoria no serviço público oferecido pelo estado, onde este era totalmente tecnocrático e teria suprimido canais de comunicação formais ou informais, da sociedade com o poder público por um grande período de tempo, não havendo possibilidade da sociedade exercer o controle de seus direitos fundamentais.

A crescente vontade da sociedade em participar da gestão pública e a inserção das ouvidorias públicas como um instrumento essencial, seriam espaços onde os cidadãos poderiam requerer necessidades da comunidade. O instituto internacional de *ombudsman*, afirma que as instituições teriam como papéis fundamentais, apresentada por Gomes (2004, pág.44) “administração, a fim de melhorar a administração pública e fazer com que as ações do governo sejam Proteger o povo da violação dos direitos, abusos de poder, erro, negligência, decisão injusta, e má mais abertas e que o governo e funcionários sejam mais transparentes com os cidadãos”. O instituto surge no século XX, sendo de relevante importância para a defesa dos direitos individuais e coletivos, tendo sua fiscalização em todas as esferas da administração pública direta ou indireta.

A discussão sobre as ouvidorias recai sobre um cunho político, tendo sua atuação dependente da conjuntura e características do governo, que influenciam na qualidade da gestão e dos serviços oferecidos à sociedade. Tais institutos devem ser órgãos autônomos, em relação a sua funcionalidade e a questão financeira e orçamentária também, evitando com isso, ser mero instrumento de marketing institucional do governante na sua atuação, outro ponto importante é quanto ao recrutamento e seleção da equipe de trabalho da própria ouvidoria, visando um alto grau de comprometimento e qualificação, com o intuito de propor medidas que

melhore a via administrativa, tendo em consonância a responsabilidade de promoção dos direitos fundamentais e sociais da sociedade.

A transparência é uma característica fundamental, onde a ouvidoria, terá que garantir aos seus usuários, o cidadão, pois gera legitimidade sobre uma perspectiva da população, isso faz com que a estrutura de Estado se torne mais forte e também necessária devido à natureza pública que a compete, prezando pela proximidade com a sociedade e a garantia de seu trabalho. Esses são fatores que comprometem significativamente o funcionamento das ouvidorias públicas.

Para o pleno funcionamento destes institutos não é necessária uma padronização, como afirma, Lyra (2014, pág. 44) “não se trata, obviamente, de submetê-las ao *Leito de Procasto*, como se fora uma camisa-de-força e enquadrar todas elas em um modelo único de ouvidoria, no sentido de uma formatação detalhada e acabada que valha para todas”. Ou seja, deve-se respeitar a diversidade das ouvidorias públicas, pois existem níveis de modalidade, influência e padrões diferentes, contudo deve-se haver um perfil básico para que sirva de essência onde tenha uma estruturação com base nos princípios comuns, tais como: caráter externo, votação de forma democrática para o cargo de ouvidor e garantia de funcionamento através de regras detalhadas sobre a sua atuação na administração pública, tais regras poderiam ser definidas como o poder de investigar e encaminhar ao órgão competente para a abertura de sindicância administrativa, para apurar irregularidades de servidores públicos, resguardar o sigilo do cidadão que denunciar, elogiar ou sugerir e publicação atos demandados pela população.

### **3 METODOLOGIA**

O estudo foi realizado no âmbito da Ouvidoria Pública de Monteiro-PB, abrangendo o seu trabalho com a sociedade e as considerações de seus funcionários sobre o setor.

Quanto aos fins, a pesquisa é exploratória e descritiva. Exploratória porque na ouvidoria pública de Monteiro-PB não foram localizados estudos acerca de conhecer o que os públicos externo e interno desta ouvidoria pensam sobre a atuação desta no âmbito das ações desenvolvidas pelo órgão em estudo. É descritiva, pois descreve o trabalho do setor e a sua atuação com as demandas sociais. A pesquisa descritiva exige um tipo de estudo onde pretende-se descrever fenômenos e também fatos do objeto em estudo (TRIVINÕS, 1987).

Enquanto a classificação técnica da pesquisa exploratória, que terá como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a elaboração

de problemas mais específicos, para servir como base teórica, para estudos posteriores (GIL, 2008). Logo, a pesquisa exploratória é de grande utilização nas áreas nas áreas sociais aplicadas, onde há, neste trabalho o levantamento de presença de variáveis, tendo por base estas variáveis, para estudos futuros.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e de caso. Bibliográfico pois foram utilizados livros impressos, artigos acadêmicos, arquivos de sítios de governos, dos quais tratavam de ouvidorias públicas e privadas, 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 elaborada a partir de um levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos ou eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. (FONSECA, 2002)

Trata-se de um estudo de caso, logo pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo uma pessoa ou até mesmo uma unidade social, visando conhecer o porquê de determinadas situações que supõe ser única em vários aspectos, procurando saber o que há de mais característico. (FONSECA, 2002)

Foram utilizadas obras de autores, como: De Mario (2011), Fonseca (2002), Lombardi (2018) e Secchi (2009).

Vale ressaltar ainda que esta pesquisa é tida como de caso, pois é feita *in loco*, na sala da ouvidoria do município de Monteiro, no período de 01 de março a 30 de julho de 2018.

Foi feita entrevista com questionários semiestruturados com o total de três servidores que compõe o setor, destes três servidores, não há nenhum servidor com a função de ouvidor, a entrevista abrange 10 (dez) questões abertas sobre a ouvidoria e sua forma de atuação na solução de problemas da gestão municipal.

A confidencialidade e sigilo das informações está garantida, pois os fins deste trabalho são apenas científicos e acadêmicos. Os entrevistados serão denominados no trabalho de entrevistado de 1 a 3.

Houve a análise de discurso, pois teremos como um dos pontos fortes da pesquisa a análise das entrevistas realizadas com os funcionários do setor. Como forma de complementar a pesquisa fez-se o uso da análise de conteúdo como instrumento necessário ao alcance de nossos objetivos geral e específicos.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Nesta parte do trabalho haverá a análise do discurso referente aos entrevistados e a discussão dos resultados referentes à pesquisa, através dos questionários aplicados aos servidores da ouvidoria pública do município de Monteiro-PB.

#### 4.1 PERFIL DO ENTREVISTADO

Foi feita a pesquisa com 03 servidores públicos, que trabalham na ouvidoria pública do município de Monteiro-PB.

Os quadros de 01 à 04 apresentam o perfil sociodemográfico dos entrevistados.

O quadro 01 apresenta o gênero dos entrevistados.

**Quadro 01 - Número de entrevistados por gênero**

GÊNERO	NÚMERO	PORCETAGEM (%)
<b>Masculino</b>	2	66,66%
<b>Feminino</b>	1	33,33%
<b>Total</b>	3	100%

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

Na tabela 01, referente ao gênero dos entrevistados, percebe-se uma predominância do público masculino, com 66,66%, sobre o feminino com 33,33%.

O quadro 02 apresenta o quantitativo de funcionários de acordo com raça/cor:

**Quadro 02 - Número de entrevistados por raça/cor**

RAÇA/COR	NÚMERO	PORCENTAGEM (%)
<b>Branca</b>	03	100%
<b>Negra</b>	0	0%
<b>Outros</b>	0	0%

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

O quadro 02, apresentada, representa o quantitativo de entrevistados de acordo com a raça/cor, da qual apresenta um percentual de 100% dos funcionários da cor branca.

A questão 03 por sua vez apresenta a faixa etária dos servidores da ouvidoria pública de Monteiro-PB, da qual apresenta todos os servidores na mesma faixa etária, apresentando um equilíbrio na faixa etária de 31 a 40 anos (100%).

A tabela 04 apresenta o quantitativo de funcionários de acordo com o grau de escolaridade

**Quadro 04 - Número de entrevistados por nível de escolaridade**

ESCOLARIDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM (%)
<b>Nível superior</b>	2	66,66%
<b>Nível médio</b>	1	33,33%
<b>Total</b>	3	100%

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

O quadro 04, apresenta a representatividade do cargo dos servidores da ouvidoria pública municipal, observa-se a predominância de servidores com curso superior completo, sendo estes, graduados em comunicação social.

As tabelas de 01 a 14 apresentam os dados relativos ao conhecimento sobre o papel da ouvidoria, atividades desenvolvidas, meios de comunicação disponíveis à população e resultados alcançados através do trabalho desenvolvido pela ouvidoria.

O quadro 05, perguntou-se aos entrevistados qual a compreensão de ouvidoria pública aos servidores da ouvidoria pública de Monteiro-PB.

**Quadro 05 - Compreensão dos servidores sobre o que é ouvidoria**

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Canal de interação e resolução mais dinâmicos das demandas do serviço público”</i>
02°	<i>“A Ouvidoria municipal visa primordialmente a atenção e aprimoramento do órgão à sociedade visando a resolução de problemas e demandas.”</i>

03°	<i>“A ouvidoria é de fundamental importância para um contexto e um diálogo com a população.”</i>
-----	--

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

Observando as respostas dos entrevistados, constata-se que todos têm a compreensão do que é ouvidoria pública e do quanto ela é importante para a população, na resolução das demandas dos problemas sociais.

Ao indagar sobre qual função estes servidores desenvolviam na ouvidoria pública de Monteiro-PB, não observou uma divisão nas funções que cada um desempenha, para o funcionamento da ouvidoria. Neste contexto, vale ressaltar a posição administrativa na ouvidoria pública conforme De Mário (2011, p. 26) para que haja uma concepção de ouvidoria pública é necessário que sua vinculação ou posição hierárquica, tendo o poder da crítica construtiva e atribuição interna aos servidores, com um departamento estruturado para essa finalidade.

Também se questionou quais atividades são desenvolvidas na ouvidoria pública em Monteiro-PB, tendo as respostas no quadro 06 a seguir:

**Quadro 06** - Compreensão sobre as atividades desenvolvidas na ouvidoria

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Recepcionar ligações e encaminhar os pedidos aos órgãos competentes”</i>
02°	<i>“Recebimento, avaliação e encaminhamento de demandas e checagem de resolução”</i>
03°	<i>“Recebimento de relatório e repassar para o setor responsável.”</i>

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

Ao questionar as atividades desenvolvidas na ouvidoria pública, verifica-se que todos desempenham a mesma atividade, que de acordo com De Mario (2011, p.27) “é fundamental o redirecionamento da demanda ao canal correspondente, por que a ouvidoria não deve correr risco de se constituir um atalho para a demanda por serviços”. Ou seja, necessita-se de que a ouvidoria busque soluções para as demandas que lhe são atribuídas, alocando-as a cada servidor designado para determinada função, e não acumular todas as demandas da administração pública.

No quadro 07, referente ao quesito sobre por que fazer parte da ouvidoria pública de Monteiro-PB, foram obtida as seguintes respostas:

**Quadro 07** - Compreensão dos servidores sobre o motivo pelo qual fazem parte da ouvidoria

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Por determinação da secretária municipal que outorgou esta função”</i>
02°	<i>“Por entender a importância do órgão para os diversos setores sejam eles ligados ao público ou diretamente a prefeitura”</i>
03°	<i>“Para colaborar com a gestão, envolvendo a população e ajudar na resolução de possíveis problemas.”</i>

**Fonte:** Elaborada pelo pesquisador (2018).

O trabalho de uma ouvidoria pública nos dias atuais requer um perfil do ouvidor público e de seu conselho consultivo, onde constitui um passo importante entre este órgão público e a sociedade, assim de acordo com De Mario (2011, p. 131) “faz parte no perfil do ouvidor: 1) ser defensor da causa dos interesses públicos perante a administração a qual pertence; 2) saiba se mover num relacionamento tenso com a própria administração”. Logo, identifica-se entre os entrevistados características, quando se trata da preocupação com o interesse público e a resolução de problemas.

Foi questionado como os servidores avaliam a participação na ouvidoria pública de Monteiro-PB, e foi obtido as seguintes respostas:

**Quadro 08** - Compreensão dos servidores sobre a participação na ouvidoria

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01	<i>“Satisfatória”</i>
02	<i>“Positiva”</i>



03	<i>“Uma participação positiva”</i>
----	------------------------------------

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

Todos avaliaram a participação na ouvidoria pública como positiva, demonstrando que a capacidade do trabalho na ouvidoria, serão determinantes para a satisfação dos demais servidores da unidade, assim como o sucesso da mesma, pois os órgãos públicos devem ser geridos de forma criativa. Neste contexto de eficácia da ouvidoria, o estudioso Lyra diz que esta eficiência está ligada sobretudo no que se refere à capacidade de defender e construir o respeito aos direitos humanos, portanto a democracia está diretamente ligada ao compromisso existente na pessoa do ouvidor (LYRA, 2014).

Foi questionado se as demandas da população são atendidas pela ouvidoria pública, sendo obtido o seguinte resultado apresentado no quadro 09, abaixo:

**Quadro 09 -** Compreensão dos servidores sobre o atendimento das demandas

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Sim. Creio que um percentual de 80%”</i>
02°	<i>“ Sim. Sempre que possível dentro das possibilidades e recursos disponíveis”</i>
03°	<i>“ Sim”</i>

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

Os servidores que trabalham na ouvidoria pública, acreditam que a ouvidoria consegue atender as demandas da sociedade com satisfação.

Foi questionado ainda sobre os meios de comunicação que a ouvidoria pública de Monteiro-PB dispõe para o acesso e atendimento à população em geral, constatando-se os seguintes resultados:

A seguir perguntou-se sobre a percepção dos servidores a respeito dos canais de comunicação da ouvidoria, sendo obtidas, tais respostas:

**Quadro 10 -** Compreensão dos servidores sobre os meios de comunicação que a ouvidoria pública dispõe para a sociedade

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“ Telefone fixo e telefone móvel”</i>
02°	<i>“Programa de rádio- Telefone 0800- Site”</i>

03°	<i>“Via telefone 0800, por meio do programa institucional de gestão”</i>
-----	--

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

Observa-se, portanto, que 50 % das demandas da sociedade a ouvidoria são feitas via telefone, o que demonstra ainda a falta de um bom sistema de processamento de dados, já que assim poderia se anexar documentos, fotos, deixar registros, etc, tornando a ouvidoria municipal mais eficiente.

Houve o questionamento sobre quais resultados alcançados pela a ouvidoria pública de Monteiro-PB, entre 01 de março a 30 de julho de 2018, sendo apresentado no quadro abaixo:

**Quadro 11 - Compreensão dos servidores sobre os resultados alcançados em 2018**

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Redução de dezenas de demandas”</i>
02°	<i>“Resultados positivos”</i>
03°	<i>“Todas solicitações foram atendidas de acordo com cada secretaria”</i>

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

Todos os entrevistados responderam que os resultados no período de 01 de março a 30 de julho do ano de 2018, estão sendo positivos, porém as divulgações das atividades atendidas devem ser apresentadas por uma prestação de contas, democratização das informações, discussão dos indicadores, enfim, a materialização do exercício da cidadania (DE MARIO, 2011).

Foi perguntado aos entrevistados se estes têm colaborado para a tomada de decisão na ouvidoria pública em Monteiro-PB e os resultados estão expressos no quadro 12.

**Quadro 12 - Compreensão dos servidores sobre a tomada de decisão na ouvidoria**

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Sim. Ao máximo possível.”</i>
02°	<i>“Sim”</i>
03°	<i>“Sim”</i>

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

As respostas de todos os entrevistados tiveram cunho afirmativo. O compromisso com a ouvidoria pública transcende a solução individual. Essa virá em decorrência da correção de erros, fazendo o devido ajuste ao rumo a ser seguido, desde que, venha de forma coletiva. (DE MARIO, 2011).

Questionou-se aos entrevistados sobre como avaliaria o desenvolvimento e o futuro da ouvidoria pública de Monteiro-PB, sendo recepcionadas as seguintes respostas:

**Quadro 13** - Compreensão dos servidores sobre a capacidade de atendimento das demandas da população

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“Com alguns ajustes e aperfeiçoamento é potencial candidato a ser a melhor ferramenta de interação com a população”</i>
02°	<i>“A Ouvidoria Municipal tem o potencial para se tornar o principal meio de atendimento às demandas da comunidade”</i>
03°	<i>“Avalio como positiva e para o futuro espero que continue atendendo a população”</i>

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

A maioria dos entrevistados entende que a ouvidoria pública é um ótimo instrumento, no que se refere ao atendimento das demandas da população, de acordo com Lombardi (2018, p.63) “a ouvidoria, vista como um instrumento de participação social, transparência e cooperação”. Logo, se bem gerenciada, a ouvidoria pública torna-se um importante instrumento de ponte com a sociedade, permitindo os anseios da população sejam ouvidos, e de certa forma atendido, gerando satisfação do cidadão.

Houve a opção aos entrevistados de propor algum comentário, justificativa ou acrescentar algum assunto referente às questões acima, ou a algum tema não abordado, ficando a discricionariedade do entrevistado a contribuir ou não.

**Quadro 14** - Acréscimo de algum complemento ou sugestão referente a ouvidoria pública de Monteiro-PB

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
01°	<i>“A ouvidoria é uma ferramenta que precisa ser mais divulgada”</i>
02°	-
03°	-

**Fonte:** dados da pesquisa (2018).

Apenas um dos entrevistados optou por complementar e acrescentar algum assunto referente ao tema proposto no questionário, demonstrando que a ouvidoria deve ser mais divulgada entre os cidadãos. Portanto, observa-se que esta ação a longo prazo causaria maior transparência da gestão e maior eficiência dos gastos públicos.

No que se refere a ouvidoria pública, esta deve ser apresentada como um instrumento da democracia participativa na medida em que possibilita o cidadão a participar das decisões no âmbito da administração pública. Este através da ouvidoria ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela administração pública, contribuindo para resultado, correção e aprimoramento dos atos de governo (LYRA, 2004).

De forma geral, entende-se a importância das ouvidorias públicas do Brasil, que carecem de mais investimentos em sua infraestrutura, qualificação dos funcionários e melhor atendimento e acesso as informações pelos cidadãos, que almejam uma gestão pública mais eficiente, que faça jus aos pagamentos de impostos e que torne a vida de todos melhor e com maior nível de desenvolvimento humano.

## 5 CONCLUSÃO E SUGESTÕES

Entende-se que existe a necessidade de abrir novos caminhos de participação popular na gestão de políticas públicas e demais serviços, sucedendo em uma comunicação entre o cidadão e o Estado com objetivo de atender anseios sociais sendo um direito e uma prática da cidadania ativa, tornando o cidadão sujeito ativo no processo de formulação, monitoramento e aperfeiçoamento de elaboração de políticas públicas.

É importante considerar o crescimento das ouvidorias públicas no Brasil nos últimos anos, onde estas são tratadas como instrumentos de participação popular fundamentais para a proximidade da sociedade e o poder público.

Apesar da ouvidoria pública de Monteiro-PB ser relativamente nova, existe um determinado contato com a população, porém de forma limitada, devido à pouca publicidade do órgão junto à sociedade, porém já tratam de dar mais publicidade ao tema, através das mídias sociais levando a ouvidoria pública para onde estão as pessoas, como programas de rádio, *sites* oficiais e nas mais variadas mídias sociais.

Diante disso, a ouvidoria pública de Monteiro-PB, encontra-se em um processo de inserção e aprimoramento dos canais de comunicação, tal como implementação e divulgação de novas tecnologias para o aprimoramento dos canais de participação com a sociedade, sendo de forma relevante, para o bom funcionamento e resolução de problemas para toda população demandante.

A modernização administrativa com eficiência e democracia traz para as ouvidorias públicas, resultados concretos no serviço público, e também a disposição de informações claras e objetivas para fácil consulta caso a população venha necessitar, isto faz com que haja uma desconcentração dos canais de acesso, facilitando a chegada das demandas, sendo outros canais de comunicação, criando com isso uma “figura de ouvidor” e confiabilidade da sociedade com a instituição.

As formas de contato com a ouvidoria pública são fundamentais para que haja um processo de participação social, e através desta ação, o poder público saiba as reais demandas da sociedade, tendo inclusive, caso exista a necessidade, a alteração da tomada de decisão por parte do gestor público ou até mesmo, elaborar políticas públicas para extinguir ou minimizar determinados problemas sociais. Portanto, a comunicação e os seus meios de trabalho e de divulgação são estratégicos para o funcionamento da ouvidoria pública e o seu propósito.

O pleno funcionamento da ouvidoria não depende apenas do Ouvidor ou da equipe técnica que a compõe, caso não haja interesse da administração pública com os princípios democráticos como a publicidade e a transparência, em relação ao órgão que está inserido, o acesso e a divulgação das informações serão trabalhadas de forma errônea, não permitindo a importância da participação popular, fazendo com que os mecanismos de controle não alcancem mudanças significativas junto às políticas públicas.

A ausência de informação e de um banco de dados adequado pode ser prejudicial tanto para a gestão pública, como para o funcionamento da ouvidoria, pois os conteúdos sistematizados de seus protocolos de atendimento não indicam apenas uma reclamação ou elogio, mas uma demanda que pode ser utilizada para o plano de ação de governo e para a administração estratégica do poder público, por conseguinte um sistema de dados que

possibilite a análise e cruzamento de informações, faz com que diminua a possibilidade de falhas na ouvidoria pública e que facilite a tomadas de decisão do gestor público.

As ouvidorias públicas constituem um importante canal de comunicação com o poder público, que gera responsabilidade social e respeito à dignidade da pessoa humana, valorizando os princípios democráticos e trazendo ao indivíduo respeito e a dignidade à pessoa humana. Nesse sentido, a ouvidoria pública deve ser eficaz e eficiente no que está proposta a fazer, juntamente com o apoio de gestores de outros órgãos da administração pública e a sociedade, na solução dos problemas sociais.

Nesse sentido, a ouvidoria pública não pode ser reduzida a mero instrumento de *marketing* institucional ou como forma de propaganda para alguns governos, pois o desafio de qualquer ouvidoria é restaurar a capacidade de organização e de ter autonomia fazendo com que busque efetivar direitos fundamentais do cidadão, proporcionando desenvolvimento para a sociedade, por meio de canais de participação.

É necessário que se invista em programas de bancos dados de informações, onde tais demandas possam ser organizadas de acordo com a sua natureza e complexidade, isto seria uma ferramenta de relevante importância, pois possibilitaria a avaliação e controle do serviço público que facilitaria a tomada de decisões da gestão pública. O sucesso da realização de tais funções depende capacidade de acolher as demandas da população de forma efetiva. Portanto, é necessário que haja canais de comunicação mais efetivos e de fácil acesso à população, capazes de realmente comunicar-se com a sociedade de forma satisfatória.

Com isso, observa-se que a ouvidoria do estudo necessita passar por processos de profissionalização, abordando cursos que agreguem valor ao trabalho da ouvidoria, como os de participação social, ouvidorias públicas e sua importância social e transparência pública, além de incentivos aos funcionários do setor em termos financeiros e humanos.

Sendo assim, é fundamental que novos estudos surjam para o aprofundamento teórico e prático deste tema que é de suma importância para a democracia, a participação social e para a administração pública que busca melhorar a tomada de decisão e os seus processos gerenciais e participativos.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, M; PAULO, V. **Direito administrativo descomplicado**. 20. ed. rev. E atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Brasília, DF. Senado Federal, 1988. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constitui...](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui...)> Acesso em: 03 ago 2018.

BRASIL. Emenda Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe obre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, p. 1, jun. 1998.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências**. Brasília, DF, nov 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 03 ago 2018.

BRASIL. **Ouvidorias**. Conheça a Ouvidoria. História das Ouvidorias. 2016. Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 28 jul 2018.

CARPES, E; BIANCO, C. M dal. Acesso à informação e transparência na administração pública. **Revista de Administração, F.W.** Campus Frederico Westphalen, v. 11, n. 20, p.49-69, dez. 2013. Semestral.

DE MARIO, C.G. **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. Jundiaí-SP: Paco Editorial, 2011.

DE MARIO, C.G. **Ouvidorias públicas municipais no Brasil**. Jundiaí-SP: Paco Editorial, 2011.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, M. E. Do instituto Ombudsman à construção das Ouvidorias Públicas no Brasil. In: Rubens Pinto Lyra. **Autônomas x Obedientes**. A Ouvidoria Pública em debate. João Pessoa: UFPB, 2004.

LOMBARDI, L. **A Ouvidoria como Instrumento de Participação Social e Transparência**. Goiânia, 2018. 72 p. Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional-PROFIAP. Universidade Federal de Goiás, 2018.

LYRA, R. P. **A ouvidoria pública no Brasil: modelos em disputa**. João Pessoa: Ed. Universitária da UFPB, 2014, 350 p. MORAIS, E. B.; BOMFIM, W. L.S. **Transparência**

pública brasileira: desenvolvimento da accountability e efetivação do estado de direito. **Perspectivas**. v. 47. p.139-160. São Paulo, jan-jun, 2016.

O'DONNELL.G. Accountability horizontal e novas poliarquias. Lua Nova: **Revista de Cultura e Política**. n.44. São Paulo. 1998.

OLIVEIRA, J. E. **Ouvidoria pública brasileira**: a evolução de um modelo único. Texto ABO. Disponível em: <https://ouvidoria.ufg.br/n/29905-ouvidoria-publica-brasileira-a-evolucao-de-em-modelo-unico> Acesso em: 17 jul. 2010.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro. n. 43, supl 2, p. 347-69, mar-abr. 2009.

TEIXEIRA, S. M. “Descentralização e participação social: o novo desenho das políticas sociais”. **Revista Katalysis**. v. 10, n. 2, p. 154-16, .2007

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.



## APÊNDICE 01



Centro de  
Desenvolvimento  
Sustentável do Semiárido

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE-UFCG  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO-CDSA  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA-UAGESP

### CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA

#### Entrevista

Prezado(a) Servidor(a),

A presente entrevista trata-se de um instrumento de pesquisa que está sendo aplicado aos servidores da Ouvidoria Pública de Monteiro-PB no ano de 2018. 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 o modelo de ouvidoria pública existente no município de Monteiro, na Paraíba, observando as demandas sociais em 2018.

Suas respostas contribuirão para que se possa conhecer um pouco da percepção que os servidores têm da atuação da Ouvidoria Pública de Monteiro-PB como canal de participação popular. Ressalta-se que haverá o sigilo relativo aos participantes, bem como não haverá individualização de respostas.

Desde já, agradeço sua contribuição para esta pesquisa! Espero que as informações sejam úteis aos gestores públicos e servidores do setor, de forma que valorizem ainda mais as demandas que chegam à Ouvidoria do estudo.

#### **ROTEIRO DE ENTREVISTA COM INTEGRANTES DA OUVIDORIA PÚBLICA**

1. Função: \_\_\_\_\_

2. Gênero:

( ) Masculino

( ) Feminino

3. Raça/cor: ( ) Branca

( ) Negra

Outros: \_\_\_\_\_

4. Idade: \_\_\_\_\_ anos

5. Estado civil:

( )Solteiro(a)

( )Casado (a)

( )Viúvo (a)

( )Separado (a) ou divorciado (a)

6. Quantos Filhos: \_\_\_\_\_

7. Escolaridade:

( ) Não alfabetizado(a)

( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Fundamental Completo

( ) Ensino Médio Incompleto

( ) Ensino Médio Completo

( ) Graduação Incompleta. Em quê? \_\_\_\_\_

( ) Graduação Completa. Em quê? \_\_\_\_\_

( ) Pós-Graduação. Em quê? \_\_\_\_\_

8. Qual a sua função na Ouvidoria de Monteiro-PB? \_\_\_\_\_

9. Qual a sua compreensão de Ouvidoria Pública?

---

---

10. Quais as suas atividades na ouvidoria de Monteiro-Pb?

---

---

11. Porque você quis fazer parte da Ouvidoria de Monteiro-PB?

---

---

12. Como você avalia a sua participação Ouvidoria de Monteiro-PB?

---

---

13. Você acha que as demandas da população são atendidas pela Ouvidoria de Monteiro-PB?

---

---

14. Quais os meios de comunicação a ouvidoria pública de Monteiro-PB dispõe para acesso da população em geral?

---

---

15. Quais foram os resultados alcançados pela ouvidoria pública de Monteiro-PB nos anos de 2018?

---

---

16. Você acredita que tem colaborado para a tomada de decisões na Ouvidoria de Monteiro-PB?

---

---

17. Qual sua opinião sobre a capacidade de atendimento da ouvidoria, em relação as demandas da população?

---

---

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

---

---

---

**Obrigado!**