



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE - UFCG
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO - CDSA
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO NO CAMPO – UAEDUC
CURSO DE TECNOLOGIA SUPERIOR EM GESTÃO PÚBLICA**

RODOLFO MEDEIROS PRATA

**INSTRUMENTOS E AÇÕES DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA:
estudo de caso na Prefeitura Municipal de Prata/PB**

**Prata – PB
2015**

RODOLFO MEDEIROS PRATA

**INSTRUMENTOS E AÇÕES DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA:
estudo de caso na Prefeitura Municipal de Prata/PB**

Artigo científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública na Unidade acadêmica de Educação do Campo do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, sob orientação do Prof. Dr. **Luiz Antônio Coelho da Silva**.

**Prata – PB
2015**

P912i

Prata, Rodolfo Medeiros

Instrumentos e ações de participação social na gestão pública: estudo de caso na Prefeitura Municipal de Prata/PB. / Rodolfo Medeiros Prata. - Sumé: [s.n], 2016. 38p.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antonio Coelho da Silva. Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Gestão pública. 2. Ouvidoria pública. 3. Administração pública. I. Silva, Luiz Antônio Coelho da. II. Título

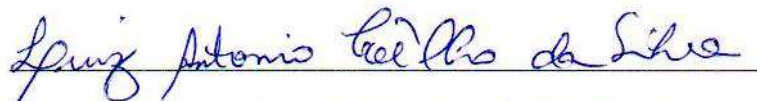
CDU 35(043.3)

RODOLFO MEDEIROS PRATA

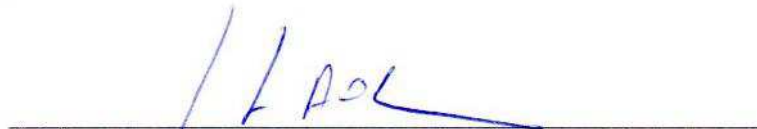
INSTRUMENTOS E AÇÕES DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: estudo de caso na Prefeitura Municipal de Prata/PB

Artigo científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Unidade Acadêmica de Educação do Campo, 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.

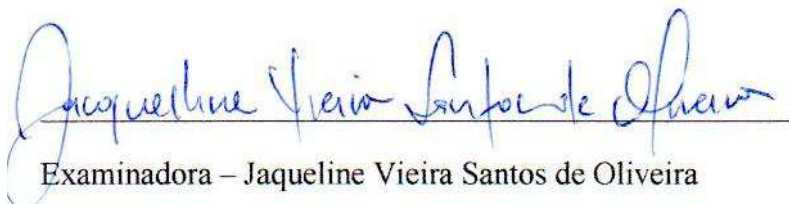
BANCA EXAMINADORA


Prof. Orientador – Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva

Nota (9,0)


Prof. Examinador – José Irivaldo Alves Oliveira Silva

Nota (9,0)


Examinadora – Jacqueline Vieira Santos de Oliveira

Nota (9,0)

Nota Final (Média)

Nota (9,0)

Aprovada em 23 de fevereiro de 2015.

RESUMO

O artigo constitui-se em um estudo de caso realizado na Prefeitura Municipal de Prata/PB. O objetivo geral deste trabalho é avaliar a importância da implantação de uma Ouvidoria Pública no município de Prata - Paraíba. Os objetivos específicos são: descrever o papel das Ouvidorias Públicas na Gestão Pública municipal, descobrir quais as ações e instrumentos da Gestão Pública da cidade de Prata/PB são utilizados para prestação de contas à sociedade, e de que maneira é exercido o controle social sobre administração do município da Prata/PB. Metodologicamente, essa pesquisa é de natureza descritiva e exploratória, utiliza a pesquisa bibliográfica e análise documental, possui uma abordagem qualitativa, através de uma pesquisa de campo e teve como técnica de coleta de dados a aplicação de questionários. O universo da pesquisa foi constituído pela Prefeitura Municipal de Prata/PB, através de seus representantes no poder executivo, secretários e o conselho de saúde do município. Assim, foram sujeitos da pesquisa quatro secretários municipais e quatro conselheiros do conselho de saúde do município. Com os gráficos mostrou-se que muitas ações de participação social não são feitas pela Administração Pública de Prata, como por exemplo a não realização do orçamento democrático. Quanto a prestação de contas, notou-se que duas secretarias não divulgam suas ações no portal da transparência, e apenas uma das duas que divulgam usa linguagem de fácil compreensão. Portanto constatou-se uma deficiência no exercício do controle social como nas ferramentas de transparência pública. Assim, cabem novos estudos a respeito da temática abordada.

Palavras-chave: Gestão Pública, Ouvidoria Pública, Participação.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the importance of implementing a Public Ombudsman in Silver city - Paraíba. The specific objectives are: describe the role of Public Ombudsman in municipal Public Management, find out what actions and instruments of public management of the city of Silver / PB are used for accountability to society, and how it is exercised social control over municipal administration of Silver / PB. Methodologically, this research is descriptive and exploratory nature, with literature and document analysis, qualitative approach, through a field survey with questionnaires. The research sample was constituted by the Municipality of Silver / PB, through their representatives in the executive branch, secretaries and the municipal health board. Thus, the research subjects were four municipal secretaries and four directors of county health board. With graphics proved many social participation actions are not made by Silver Public Administration. For social inclusion in the public administration are required to make the public budget in a participatory manner, meetings open to the public and that the public be consulted in decision-making. Therefore, the Silver county Public Management needs an overhaul on some instruments and actions of accountability to society. Some departments do not disclose their actions in the transparency portal, others use difficult to understand language. Thus, the company should be aware of their rights, showing that the public affairs belong to citizens and not to administrators.

Key-words: Public Management, Public Ombudsman, Participation.

1 INTRODUÇÃO

No âmbito político têm se mantido uma espécie de cultura que perdura por décadas, envolvendo Estado e sociedade de só haver uma aproximação entre esses dois atores políticos em períodos eleitorais. É quando os políticos fazem suas propostas e escutam as demandas e anseios da população, mas quando passado essa época volta-se a ter um distanciamento que impede uma melhor comunicação entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos.

Todavia, a interação Estado-sociedade não pode restringir-se às eleições, pelo contrário, deve ser constante essa conversa para que se tenham ações por parte da Administração Pública mais voltadas para as necessidades do povo. Além do mais, é um direito de qualquer cidadão ter um diálogo com a Gestão Pública, como também ter acesso a informações correlatas aos atos administrativos de todas as esferas de governo.

A Constituição Federal (CF) de 1988 consagrou alguns princípios a serem observados pela Administração Pública direta e indireta, são eles: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, e Eficiência (L.I.M.P.E.). Nesta carta magna estão também implícitas as formas de participações diretas da sociedade na Gestão Pública, para que haja uma maior fiscalização sobre os gestores públicos como também para que a população possa construir junto com a gestão as políticas públicas.

Nesse contexto, a Ouvidoria Pública surge como instrumento que fomenta a Democracia, pois através desse órgão o cidadão passa a ter voz ativa na Administração Pública. “É um instrumento a serviço da Democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, reclamando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos”. (BRASIL, 2013, p. 66). Assim, mostra-se que há a necessidade de Ouvidorias Públicas na Gestão Pública de um modo geral.

Dessa forma, a Gestão Pública deve obter mecanismos que viabilizem a participação popular, a exemplo de uma Ouvidoria Pública, que se constitui em uma ferramenta que aproxima a população e a Administração Pública, auxilia os gestores nas decisões a serem tomadas, podendo também combater abusos de autoridades e possibilitar uma maior transparência.

A Administração Pública tem como função principal suprir as necessidades da sociedade, por isso, o povo deve ser ouvido para que os problemas sociais sejam solucionados, e são as Ouvidorias Públicas que permitem essa interação. No entanto, apesar

do foco desse estudo ser Ouvidoria na Gestão Pública, vale lembrar que esses órgãos atuam também para empresas privadas, ou seja, para particulares, e mesmo que essa atuação possa acontecer para entidades com fins totalmente diferentes, o objetivo dessa ferramenta é sempre fomentar a comunicação entre a empresa, seja ela pública ou privada, e o seu público alvo. Porém, mesmo que assegurado o direito da participação direta por parte da sociedade no Estado, a realidade é que nem todos os gestores municipais adotam a participação social na Gestão Pública, tão pouco implantam instrumentos (Ouvidorias Públicas) que permitam à sociedade a possibilidade de fiscalizar as ações praticadas em suas Gestões.

O tema decorrido neste artigo faz uma análise da importância da implantação de uma Ouvidoria Pública no município de Prata – Paraíba e suas particularidades de inserção no âmbito público municipal na atualidade.

Diante disso, essa pesquisa tem como objetivo principal avaliar a importância da implantação de uma Ouvidoria Pública no município de Prata, na Paraíba. Quanto aos objetivos específicos têm-se: descobrir de que maneira é exercido o controle social sobre administração do município da Prata/PB, verificar quais as ações e instrumentos da Gestão Pública da cidade de Prata/PB são utilizados para prestação de contas à sociedade e descrever o papel das Ouvidorias Públicas na Gestão Pública municipal.

Essa pesquisa se realizou pela inquietação do pesquisador devido ao pouco número de estudos nessa área, especificamente no cariri paraibano, sobretudo para a melhoria dos serviços públicos prestados pela Gestão Pública do município de Prata/PB. Outra contribuição é que a partir desse estudo outros alunos do curso de Gestão Pública ou de demais áreas do conhecimento poderão dar continuidade ao processo de pesquisa nessa área, assim como os discentes do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA), da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Por último, essa pesquisa é importante porque poderá se transformar em uma ferramenta que auxilia os gestores públicos na formação de políticas públicas mais direcionadas as reais demandas sociais. Os Gestores Públicos passarão a ser vistos como gestores democráticos, que interagem e descentralizam as decisões para os cidadãos, como também será relevante para a sociedade no tocante ao reforço dos direitos da população.

Essa pesquisa é relevante para o contexto democrático, pois irá servir de estudo e aplicabilidade de formas que incentivam a Democracia, para que gestores públicos atuais e futuros possam utilizar mecanismos de mudança na participação social e nas relações entre Estado e sociedade.

Metodologicamente, essa pesquisa é de natureza descritiva e exploratória, utilizando a pesquisa bibliográfica, com análise documental e a pesquisa de campo. Como técnica de coleta de dados, é utilizada a observação com aplicação de questionários contendo perguntas objetivas e de múltipla escolha. Possui uma abordagem qualitativa e na análise dos dados dispõe do método estatístico descritivo. O universo da pesquisa foi constituído pela Prefeitura Municipal de Prata/PB, através de seus representantes no poder executivo, secretários e o conselho de saúde do município. Assim, serão sujeitos da pesquisa 04 (quatro) secretários municipais e 04 (quatro) conselheiros do conselho de saúde do município.

Dessa forma, a problemática que direciona esse estudo é: **Quais as ações e instrumentos utilizados pela Gestão Pública do município de Prata/PB, quanto à participação social, enfatizando a importância da implantação de uma Ouvidoria Pública neste município?**

Esse trabalho está organizado da seguinte forma: introdução, localizando o tema, os objetivos da pesquisa e os fatores que explicam sua relevância; Fundamentação teórica; Procedimentos metodológicos; análise de resultados e conclusões; considerações finais e referências.

4 CONTROLE SOCIAL

Sendo um tema bastante abordado nos dias atuais, o controle social é entendido como a participação do cidadão na Gestão Pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública (BRASIL, 2013). De acordo com esse órgão através do controle social, a população tem o direito de adentrar nas decisões administrativas, podendo assim, exercer uma maior vigilância sobre os atos dos gestores públicos.

Para Siraque “O controle social é direito que o cidadão possui de desempenhar o seu controle sobre o agir do estado. Configura-se como uma forma de exercício da soberania popular” (SIRAQUE, 2005, p. 100).

O autor é conciso quando fala que o povo como dono de tudo aquilo que é público tem o direito de controlar aqueles que são responsáveis por conduzir a coisa pública.

As idéias de participação e controle social estão intimamente relacionadas: por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, orientando a Administração para que adote medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação (BRASIL, 2004).

Dessa forma, evidencia-se que com a representação social opinando na formação de políticas públicas, as ações do Estado terão mais direcionamento às reais necessidades coletivas. Também é nítido que esse tipo de controle gera uma maior prestação de contas entre Administração Pública e o seu público alvo.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º declara a soberania popular nas seguintes palavras: “*Parágrafo único.* Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de seus representantes eleitos ou diretamente, nos termos da Constituição” (BRASIL, 1988, p. 8).

É importante enfatizar dois pontos diante dessa declaração: quando diz que o poder é do povo, mas que pode ser exercido pelos seus representantes fica claro uma transferência de atribuições da sociedade para àqueles que esta escolheu para sanar os problemas sociais.

Porém, ao falar que o povo pode exercer esse poder diretamente, a Carta Magna deixa claro que mesmo delegada à autonomia para os representantes, o poder maior ainda será do povo.

Reforçando a supremacia popular, o artigo 14 da citada Constituição trás ferramentas que se constituem em controle e participação social, a exemplo de: plebiscito, referendo e iniciativa popular.

Logo, se entende que o povo é dono da coisa pública, e que os que são eleitos por àquele não podem se apropriar dos bens públicos. Com isso, o cidadão tem total direito de controlar a Administração Pública e também os gestores.

Os gestores públicos que se apropriam e se beneficiam da Administração Pública acabam por praticar uma Gestão Patrimonialista que é caracterizada pela privatização do Estado, o que significa o privilégio de alguns grupos na direção da política e na alocação de recursos (financeiros, humanos, materiais e de informação) de acordo com interesses particulares.

Nesse tipo de política aqueles que administram se apossam do Estado, governam para si e para quem os convém, e pouco ou às vezes nada se direciona para o a sociedade. Assim sendo, eles fazem dos bens que são públicos, ou seja, de todos, bens particulares, fazendo da máquina pública objeto que pode ser usado como bem querem os patrimonialistas.

4.1 ÓRGÃOS DE CONTROLE SOCIAL

No Brasil, destacam-se vários órgãos por onde pode ser exercido o controle social, como o Tribunal de Contas da União (TCU), Tribunal de Contas do Estado (TCE),

Controladoria Geral da União, (CGU), Ministério Público Federal (MPF), poder Legislativo, Conselhos Municipais.

Todos esses órgãos disponibilizam dados e informes sobre todas as entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal. Além de transparecer os atos administrativos, orientam quais procedimentos os cidadãos devem tomar sempre que os mesmos sentirem que a Administração Pública não está agindo de acordo com seus princípios.

4.1.1 Ouvidoria Pública no Controle Social

Para que seja exercido o controle social sobre a Administração Pública muitas vezes é necessário mecanismos que permitam que cidadãos se aproximem da Gestão Pública e pratiquem esse tipo de ação.

Segundo Mário o uso da Ouvidoria Pública é fundamental para o controle social sobre a Administração Pública:

Para o exercício desse controle é primordial que o cidadão e a sociedade civil tenham acesso à informação, e é aqui que se revela o mérito de uma ouvidoria, pois, através dela, o cidadão pode ter acesso ao andamento de seus processos para solicitação de algum serviço, ou referente a processos de serviços que sejam alvo de reclamações ou suspeita de ilegalidades cometidas por agentes públicos, de maneira mais célere; como pode ter acesso a informações sobre a elaboração e implementação de políticas e serviços públicos que não são comumente transmitidas pela administração pública à sociedade civil (MÁRIO, 2011, p. 2011).

Na Gestão Pública brasileira, ainda não há total disponibilização das ações administrativas para a sociedade. Portanto, a importância desse instrumento, segundo o autor, se dar também, pelo fato da Ouvidoria possibilitar essa total informação para àqueles que as requerem, exceto claro, as informações que exigem sigilo administrativo.

Diante dessa assertiva, com existência da ouvidoria, cria-se um instrumento democrático que permite uma forma de fiscalização pelos cidadãos e grupos sociais sobre a instituição pública, objetivando estabelecer uma forma de controle social na administração estatal (SPÍNDOLA, 2012, p.39).

O autor deixa claro que através da Ouvidoria Pública, pode ser exercida uma fiscalização dos cidadãos sobre a Administração Pública, o que acarreta em um controle social.

4.1.2 O Controle Social no contexto brasileiro

O Brasil é um país de grande extensão, que é detentor de uma enorme descentralização administrativa, onde é dividida por 5.500 municípios, por isso, a necessidade de um controle social se dar pelo seguinte fato:

A atuação do controle social assume uma importância ainda maior, pois, nesses casos, os cidadãos possuem melhores condições para identificar situações que considerem prejudiciais ao interesse público, já que não é possível aos órgãos de controle fiscalizar detalhadamente tudo o que acontece no país, estado ou município (BRASI, 2013, p. 18).

Esse controle complementa os outros dois realizados pelos órgãos que fiscalizam os recursos públicos (interno e externo), pois, esses dois últimos por mais importantes que sejam, não conseguem monitorar todas as ações públicas devido ao pouco número de fiscais para tal função relacionado ao grande número de cidades.

Para tanto, o controle social pode ser exercido diretamente pelos cidadãos ou pelos conselhos de políticas públicas. Sendo essas duas formas essenciais para a efetivação do controle social, além de asseguradas pela Lei Maior.

4.1.3 O cidadão no Controle Social

Cada cidadão pode orientar a Administração Pública a adotar medidas que realmente atendam ao interesse público, avaliar a qualidade do serviço público fornecido e ainda participar ativamente do monitoramento e acompanhamento do gasto público (BRASIL, 2013).

Dessa forma, além de direito, o cidadão tem o dever de participar de forma ativa na Gestão Pública, pois assim, interesses coletivos serão mais valorizados, como também os gastos públicos serão monitorados para que haja eficiência e responsabilidade no uso dos mesmos.

A efetividade do Controle Social não depende apenas da Transparência Pública, mas também do conhecimento da sociedade sobre esse assunto.

O Controle Social envolve o governo e a sociedade. O governo deve levar a informação à sociedade, e a sociedade, consciente de que tudo que é público é de cada um de nós, deve buscar essa informação (BRASIL, 2013).

Consiste em direito, mas, também em obrigação dos cidadãos buscarem informações sobre os atos administrativos no intuito de combater possíveis irregularidades, pois só assim, será exercida a cidadania.

4.2 CONSELHOS GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Conforme Lyra, Conselhos Gestores são órgãos de caráter deliberativo, competentes para planejar, supervisionar e monitorar a implementação de políticas governamentais (LYRA, 2008). Segundo o autor são espaços que permitem que os cidadãos controlem e decidam junto com a Administração Pública sobre o direcionamento do uso dos recursos públicos transferidos pelo Governo Federal.

A participação da sociedade nas representações conselhistas é requisito indispensável para tornar sua intervenção eficaz no trabalho que consideramos ser o mais importante resultado da ação desses conselhos: O aprofundamento e a ampliação da democracia, através da socialização política (LYRA, 2008, p. 37).

A democracia é de fato consolidada quando o povo está no comando, portanto, conselhos gestores de políticas públicas só incentivaram esse tipo de regime político se entre os participantes do conselho estiverem representantes da sociedade.

Segundo a CGU, os conselhos gestores constituem uma das principais experiências de Democracia Participativa.

A criação de conselhos e a necessária tramitação das decisões por esses órgãos buscam assegurar que as decisões sobre políticas públicas sejam tomadas de forma partilhada, com a representação da sociedade, quanto, à destinação de recursos, ações/programas prioritários a serem implantados e responsabilidades intergovernamentais (BRASIL, 2013, p. 20).

De acordo com a Controladoria a atuação dos conselhos descentraliza o poder de decidir sobre o direcionamento das políticas públicas. Através desse órgão, os gestores públicos passam a dividir o processo decisório com os cidadãos que representam a sociedade. Consequência disso é uma maior transparência com os recursos públicos, além de políticas públicas com possibilidades de serem mais voltadas para a coletividade.

A criação de Conselhos Gestores de Políticas Públicas é condição necessária para a maioria dos repasses intergovernamentais. Ou seja, a liberação de recursos para estados e municípios só acontece se esses entes possuírem Conselhos Gestores em algumas áreas de suas administrações.

São exemplos de Conselhos Gestores: Conselho de Alimentação Escolar (CAE), Conselho Municipal de Saúde (CMS), Conselho do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação – FUNDEB.

Porém para que o controle social seja efetivo é fundamental que aqueles que queiram exercê-lo tenham acesso às informações públicas.

3 O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Organização das Nações Unidas (ONU), através da Declaração Universal dos Direitos Humanos, trás o acesso a informação como direito fundamental a ser seguido por todas as nações.

Sendo assim, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, Artigo 19 nos diz que: “Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”.

Para o combate a corrupção, a convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, declarou nos artigos 10 e 13 que:

Cada Estado-parte deverá (...) tomar as medidas necessárias para aumentar a transparência em sua administração pública (...) procedimentos ou regulamentos que permitam aos membros do público em geral obter (...) informações sobre a organização, funcionamento e processos decisórios de sua administração pública (...).

A organização supracitada declara que o acesso a informações é fundamental para o respeito à humanidade. O Estado deve velar por esse direito, dando oportunidade aos seres humanos a receberem qualquer informação quando assim quiserem. A ONU também esclarece que ter acesso a informações fornecidas pela Administração Pública é uma maneira de se combater a corrupção.

Para a (CGU, 2013) a transparência e o acesso à informação são essenciais para a consolidação do regime democrático e para a boa gestão pública. Esses dois fatores proporcionam aos cidadãos a possibilidade de acompanharem as políticas públicas, assim como a fiscalizarem a aplicação dos recursos públicos. Não obstante incentivam os gestores públicos a tratarem a coisa pública com mais responsabilidade e eficiência.

A garantia da transparência e do acesso à informação está implícita na Constituição Federal de 1988, que estreou o Estado Democrático de Direito determinando vários princípios a serem seguidos pela Administração Pública. Especificamente, no artigo 5^a inciso XXXIII:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988, p. 17).

A Administração Pública atua em prol da sociedade, portanto, deve estar sempre prestando contas com os cidadãos; mostrando assim, como está sendo conduzida a coisa pública, e fazendo valer o princípio da publicidade.

Um governo transparente deve facilitar aos cidadãos o acesso às informações de interesse público, divulgando de forma proativa e espontânea essas informações, numa linguagem clara e fácil de entender (BRASIL, 2013, p. 43).

A Administração Pública não deve apenas ser transparente, mas também concisa e objetiva nas suas divulgações. Ou seja, os atos correlatos a Gestão Pública devem ser mostrados de uma forma que qualquer cidadão possa entender. Para tanto foram criadas várias formas para tornar a Gestão Pública mais transparente no Brasil, a exemplo da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e os portais contendo informações sobre os fatos contábeis, administrativos e financeiros das entidades da Administração Pública Federal direta e indireta.

3.1 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei 12.527, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação foi sancionada pela Presidenta da República Dilma Rousseff em 18 de Novembro de 2011, visando garantir direito constitucional de acesso à informação pública. De acordo com seu artigo 1º, sua aplicação cabe aos três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 1º - Parágrafo único - Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - Os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, Judiciário e Ministério Público;

II - As autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º - Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais,

contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas às entidades citadas no *caput* refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º - 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 (...).

A transparência e o acesso às informações além de proporcionarem gestões mais responsáveis e eficientes, incentivam a participação e o controle social, pois o acesso as ações públicas, permite que os cidadãos acompanhem as políticas públicas e fiscalizem a aplicação dos recursos.

O artigo 8º da mesma Lei declara que a Administração Pública de pequenos municípios está isenta da obrigação da divulgação dos atos públicos na *internet*.

Os municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) (BRASIL, 20011).

Qualquer Administração Pública, inclusive a municipal deve ser transparente com seus atos, seja por *internet* ou por qualquer outro canal de informação. Se constituem atos que fomentam a transparência as audiências públicas, orçamentos participativos, ouvidorias públicas ou outro qualquer ato que levem informações aos cidadãos e que dão a oportunidade da participação social na gestão pública.

Entretanto, para esses municípios de pequeno porte, o Portal da Transparência disponibiliza em uma sessão chamada “Transparência nos Estados e Municípios” informações sobre os repasses de verbas federais aos municípios (BRASIL, 2013).

Assim, os cidadãos poderão saber quanto foi repassado mensalmente aos seus municípios, podendo ainda especificar o número de recursos por área (saúde, Educação, Transporte), ou até mesmo por ação (Fundo de Participação dos Municípios).

Para essas informações chegarem aos usuários é necessário o comprometimento daqueles que são responsáveis para tal função, por isso, no Capítulo V, artigo 32º dessa Lei têm-se que:

Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa. (BRASIL, 2011, p. 5).

O agente público de qualquer instituição pública tem que seguir um conjunto de regras que está em conformidade com os fins da Administração Pública, caso contrário está sendo infrator e deve pagar pelos seus atos.

A Lei de Acesso à Informação estabelece a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). “Essa unidade atende e orienta os cidadãos quanto a informações, concede o acesso imediato à informação disponível, informa sobre o andamento dos documentos, e protocola documentos e requerimentos de acesso a informações” (BRASIL, 2013). Esta lei tem como o objetivo facilitar o acesso dos cidadãos às informações, pois consiste também em fomentar o exercício do direito de acesso a essas informações por qualquer pessoa que expresse interesse em tê-las.

3.2 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência surge como uma ferramenta para o controle social e também para o combate a corrupção e o mau uso dos recursos públicos, o citado instrumento aparece com status de iniciativa inédita de transparência pública no Brasil e no mundo.

Criado em Novembro de 2004 pela Controladoria Geral da União, o Portal da Transparência tem o objetivo de:

Promover e incrementar a transparência dos gastos públicos do Governo Federal e de estimular a participação e o controle social, o portal disponibiliza informações exatas, tempestivas e completas sobre os recursos públicos despendidos ao longo de todo o processo de execução das ações governamentais (BRASIL, 2013, p. 57).

No portal estão disponíveis todos os gastos públicos com transferências do Governo Federal para Estados, Distrito Federal e Municípios brasileiros, assim como convênios, contratações de obras e investimentos em políticas públicas. O intuito é esclarecer como estão sendo gastos os recursos públicos, incentivar a participação e o controle social na fiscalização sobre os gestores públicos.

3.3 LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL

A Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) entrou em vigor em 04 de Maio de 2000, com o propósito de dar um maior controle nos gastos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal. Para tanto, a lei restringe gastos exorbitantes por parte da Administração Pública, fazendo com que os gestores passem a ter maior compromisso, responsabilidade com o orçamento público e sejam mais eficientes. Além de determinar parâmetros orçamentários a serem seguidos pelos gestores públicos, a lei estabelece metas a serem alcançadas.

No artigo 48, parágrafo único, inciso I, a referida lei determina a transparência como obrigação a todos os gestores públicos, que:

São instrumentos de transparência da Gestão Fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público aos planos, orçamentos, leis de diretrizes orçamentárias: as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o relatório resumido da execução orçamentária e o relatório da Gestão Fiscal e as versões simplificadas desses documentos (BRASIL, 2000, p. 9).

O fato dos cidadãos delegarem poderes para gestores públicos administrarem a coisa pública não dar direito a esses de agirem ao bel prazer. Deve haver um *feedback*, ou seja, uma prestação de contas entre administradores e administrados. Assim, os gestores são obrigados a mostrarem como e onde estão aplicando os recursos públicos.

3.4 PROGRAMA OLHO VIVO NO DINHEIRO PÚBLICO: O Controle Social em ação

Em Novembro de 2003, a CGU desenvolveu o programa Olho Vivo no Dinheiro Público para incentivar o controle social. O objetivo é fazer com que os cidadãos, nos diversos municípios brasileiros atuem para a melhor aplicação dos recursos públicos (BRASIL, 2003).

O programa supracitado estimula e mune os cidadãos de instrumentos para o controle social nos gastos públicos. É uma de suas atribuições capacitarem os cidadãos para serem representantes da sociedade no controle sobre a Administração Pública. Através do controle social sobre os atos dos gestores podem ser desenvolvidas ações voltadas ao combate à corrupção.

Tanto o acesso às informações públicas como a transparência dos atos públicos dependem de mecanismos que permitam tais ações como uma Ouvidoria Pública.

2 O INÍCIO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

As primeiras práticas que caracterizavam uma intervenção da sociedade na Administração Pública surgiram na Suécia, mais precisamente no começo do século XIX. Essa representação era feita através do *Onbudsmann*, que era a denominação daquele que representava o povo diante do poder público.

Em essência, representa um fortalecimento do cidadão, por meio de sua representação, perante os atos da administração pública (MÁRIO, 2011). Assim, de acordo com o autor supracitado, essa intermediação daria a população mais ênfase, e conseqüentemente, os atos administrativos levariam em conta os cidadãos que faziam parte da sociedade.

2.1.1 Ouvidoria Pública no Brasil

No Brasil, registra-se a primeira Ouvidoria na época do Brasil Colônia, porém os fins praticados por aquele órgão não eram os mesmos objetivos a que se destinava uma ouvidoria, como bem diz o estudioso Mário “O Brasil colônia dispunha de um ouvidor, mas o exercício da função indicava uma inversão de valores, porque resguardava a leis impostas pela Corte portuguesa em detrimento do cidadão” (MÁRIO, 2011, p. 24).

Vale lembrar que, o órgão Ouvidoria Pública tem como atribuição principal incentivar, permitir que a sociedade seja parte efetiva da Administração Pública, ou seja, que os cidadãos tenham voz ativa nas decisões públicas. Se este órgão não funcionar desse modo não conseguirá atingir os fins desejados. Em outras palavras, se em vez da Ouvidoria ser usada como ferramenta democrática que propaga aumento e reforço dos direitos dos cidadãos, acontecer o contrário, esses direitos forem inibidos, os objetivos deste órgão não serão consolidados.

Porém, o fato de uma Ouvidoria Pública não ter sido bem sucedida no Brasil Colônia não retirou a necessidade de se ter esse órgão na Administração Pública. Esta precisão veio mais ainda quando começaram as discussões sobre a redemocratização e o combate a corrupção no Brasil na década de oitenta.

As Ouvidorias públicas ressurgiram no Brasil no bojo das discussões sobre a redemocratização o combate à corrupção através da criação de instrumentos que garantissem a transparência e a proximidade entre Estado e cidadão. Elas passaram a ser criadas em meados dos anos 1980, e defendidas por um discurso que as colocava como canais de participação popular e defensoras dos direitos humanos, como instituições que tinham como função, atividade central, fiscalizar os atos da

administração pública e garantir a efetividade dos direitos do cidadão brasileiro (MÁRIO, 2011, p.35).

Essa aproximação que a Ouvidoria permite entre a Gestão Pública e a população torna-se um incentivo para que o cidadão possa auxiliar os gestores nas decisões para a coletividade, o que faz com o que esse instrumento seja reconhecido como democrático, já que delega poder ao povo. Essa transferência de poder para que os cidadãos auxiliem na tomada de decisões e o crescimento dos direitos sociais acarretam em uma maior fiscalização popular sobre a Gestão Pública, seja na solicitação de documentos que comprovam atos administrativos, seja na exigência da melhoria de serviços ou até mesmo nas reclamações sobre determinadas políticas públicas que não estejam sendo conduzidas da forma adequada.

Apesar de se notar a necessidade da implantação de Ouvidorias Públicas nas Administrações Públicas, sejam elas Federal, Estadual e Municipal, a realidade é que existe município que ainda não dispõe dessa ferramenta em sua gestão, como por exemplo, o município de Prata/PB, e que perde, portanto, a oportunidade de usufruir das funções desse instrumento.

2.2 O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Antes de citar o papel das Ouvidorias Públicas, cabe conceituar esse instrumento, que de acordo com a Controladoria Geral da União “deve ser compreendida como instrumento que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado” (BRASIL, 2013, p. 66).

Segundo a Controladoria essa ferramenta intermedia a comunicação entre Administração e administrados, além de permitir que a população influencie nas decisões administrativas.

A Constituição Federal (CF) de 1988 trás muitos meios pelos quais se configuram em uma maior participação popular. No artigo 37 mais precisamente, a Carta Magna decreta o direito de a população participar de modo direto da Administração Pública, podendo avaliar os serviços públicos prestados, solicitar informações sobre o governo e fazer denúncias sobre abusos por parte de integrantes da Administração Pública.

Art. 37. (...)

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

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

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e as informações sobre atos de governo, observando o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Os gestores públicos devem atuar para o povo, portanto, é o povo que deve avaliar se as ações do Governo estão sendo aplicadas de acordo com a Lei e se a Gestão Pública está sendo eficiente, ou seja, se estão sendo prestados serviços públicos de qualidade e ao mesmo tempo com uma boa aplicação dos recursos, e também opinando sobre as políticas públicas. A Administração também tem por obrigação fornecer informações aos cidadãos sempre que solicitadas, sendo exercido assim, um controle sobre os atos administrativos que pode combater abusos por parte de agentes públicos.

Dessa forma, o papel da Ouvidoria Pública é incentivar a população a reivindicar seus direitos, que são entre outros dispor de serviço público de qualidade. São atribuições do referido órgão também informar a população sobre qualquer solicitação requerida, assim como combater a corrupção na Administração Pública.

A principal utilidade de uma Ouvidoria Pública é buscar a aproximação da instituição com o cidadão, de modo que ambos percebam a importância de uma reivindicação e do acesso direto às informações. O estreitamento dessa relação fortalece o exercício da cidadania e promove a melhoria dos serviços públicos prestados (BRASIL, 2013, p. 67).

A função maior desse órgão é encurtar a distância entre administradores públicos com os cidadãos para que os dois notem que é essencial para uma Gestão Pública a comunicação com a sociedade para a formulação de políticas públicas. As informações que são passadas pela população a esse órgão, servem de subsídio para a melhoria dos serviços prestados pela Gestão Pública. Pois a partir desses dados, os gestores saberão onde tomar as devidas providências e também como aplicar melhor os recursos.

Um outro objetivo refere-se à ação das Ouvidorias, no sentido de sanear a Administração Pública através da fiscalização popular. Uma ação provocada por reclamos individuais e coletivos provenientes da Sociedade. [...] não apenas pela possibilidade de participação de o indivíduo - convertido em cidadão – ao reclamar, sugerir ou reivindicar diretamente junto ao Poder Público, mas também através de um órgão que, defendendo-o, publicite os resultados da fiscalização. (OLIVEIRA, 2000, p.174).

Segundo Oliveira, a Ouvidoria Pública atuando em prol do cidadão, e não para o aparato burocrático, permite uma limpeza na Gestão Pública, que é realizada através da

fiscalização exercida pelos cidadãos quando apresentam reclamações individuais ou coletivas, sugestões ou reivindicações. Para tanto é necessário que os cidadãos façam efetivamente uma fiscalização e a Ouvidoria faça seu papel de possibilitar e também transparecer as respostas a essa fiscalização.

A ouvidoria pode e deve contribuir para melhoria da gestão, aproximando as condutas institucionais da gestão social e da razão comunicativa, tendo em vista o canal de comunicação direta com os cidadãos e a sociedade, incluindo-se assim, todos os atores que compõem o tecido social – como os usuários, o cidadão, os sindicatos, as associações de bairros, a imprensa, etc. – estando envolvidos com a organização (SPÍNDOLA, 2012, p. 44)

De acordo com Spíndola, na medida em que permite a comunicação entre muitos representantes da sociedade e o Estado, a Ouvidoria Pública pode contribuir no sentido de ter o comportamento institucional voltado para a necessidade social.

Dentro das perspectivas de atuação de uma unidade de ouvidoria pública (BRASIL, p.68) deve-se destacar:

- a- Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da Administração Pública;
- b- Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas;
- c- Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d- Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a Administração Pública;
- e- Proporcionar maior transparência das ações da Gestão;
- f- Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos;
- g- Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos;
- h- Sensibilizar os gestores municipais no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público e
- i- Incentivar a valorização do elemento humano na Administração Pública

Segundo a Controladoria Geral da União, a Ouvidoria Pública visa tornar a Gestão Pública cada vez mais transparente, eficiente, democrática, flexível e voltada para resultados através de um amplo diálogo entre Gestores e geridos.

Para Centurião (2003), ao instalar-se uma Ouvidoria, têm-se os seguintes objetivos;

- Atender melhor aos clientes (internos e externos)
- Preservar e melhorar a imagem pública da organização
- Reduzir a exposição a litígio
- Promover a cidadania
- Assimilar críticas e sugestões, de modo a:
 - Aprimorar processos, produtos e serviços
 - Melhorar a comunicação
 - Manter o foco no cliente.

Para o autor acima citado, ao se implantar uma Ouvidoria, têm-se a intenção fazer um trabalho que esteja em consonância com a vontade do usuário, seja ele público ou privado

Na dependência das relações de poder estabelecidas dentro do setor público, [a ouvidoria] pode assumir papel mais relevante ao captar desejos, prioridades, reivindicações de atores internos, e ao fazer ressoar e responder adequadamente a estes insumos, ajudando a destruir insatisfações ou, pelo menos, remediá-las. (CARDOSO, 2011, p. 200).

Segundo Cardoso, se a Ouvidoria exercer suas funções efetivamente, intermediando os desejos dos cidadãos com a Administração e disponibilizando respostas em tempo correto aos anseios sociais pode amenizar a instabilidade nas relações dos usuários com a Gestão.

Porém, o poder das Ouvidorias Públicas vai além de atuar em prol da sociedade. Serve também para auxiliar a imagem política dos gestores públicos. De um modo mais claro, esse órgão ajuda aos gestores públicos na melhora das políticas públicas, pois informa quais problemas precisam resolvidos, conseqüentemente, os administradores saberão onde estão agindo com qualidade como também onde estão acontecendo falhas.

2.3 A OUVIDORIA PÚBLICA PARA OS GESTORES

A Ouvidoria Pública é um instrumento estratégico de Gestão Pública cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação do gestor público. É uma fonte de oportunidades, visto que permite identificar pontos de estrangulamento na atuação da Administração Pública e procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que os serviços sejam aperfeiçoados (BRASIL, 2013, p. 68).

Qualquer gestor que implantar instrumento de participação direta em sua gestão qualificará a Administração Pública na qual está à frente, pois estará dividindo as responsabilidades com a sociedade, como também será visto como administrador democrático, ético, eficiente, transparente e descentralizador, enfim, como àquele que age de acordo com os princípios que norteiam a gestão pública. Essas características alavancam a imagem dos gestores públicos.

2.4 MODO DE FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Aqui será explicado como se processa o funcionamento das Ouvidorias que para Spíndola, ouvidoria instalada em uma organização funciona como um setor voltado para receber as manifestações dos diversos atores/agentes sociais, tratá-las e, posteriormente, dar uma resposta a essas demandas sociais (SPÍNDOLA, 2012, p 39).

Assim, esse instrumento encaminha as demandas sociais para os departamentos incumbidos para resolverem tais problemas, e logo após dadas as respostas, a Ouvidoria as envia para àqueles que expuseram as demandas.

Entretanto, o sucesso de uma Ouvidoria não depende só dela, como explica Mário (2011), mas para que a Ouvidoria alcance seu objetivo é fundamental que haja o compromisso e o envolvimento de todos os departamentos, gerências, supervisões e/ou divisões da organização pública ou privada. Se não houver a firme predisposição da alta direção, em especial, não há ouvidoria.

Todos os órgãos que constituem uma Administração Pública seja ela Federal, Estadual ou Municipal devem trabalhar juntos focando o fim proposto, que é o bem coletivo. Se alguma dessas partes não estiver com o mesmo objetivo, dificilmente o fim será alcançado. Ou seja, a Ouvidoria Pública tem a obrigação de repassar as necessidades sociais para os órgãos responsáveis, que por sua vez tem como obrigações sanarem esses problemas, pois só assim a Gestão alcançará os propósitos desejados.

Outro fato que influencia a ação da Ouvidoria Pública é a questão da autonomia e unipessoalidade do ouvidor.

O instituto em tela prescinde de elementos de caracterização como a “unipessoalidade”, característica que “é intrínseca à ouvidoria, o único instituto unipessoal da administração pública brasileira”, a necessidade de um “mandato” e de “autonomia” para o exercício de suas funções. (LYRA, 2010, p.36).

Para que a Ouvidoria Pública consiga atingir suas funções é necessário que aquele que trabalhe como ouvidor tenha autonomia e impessoalidade. Ou seja, o ouvidor com autonomia não se sentirá submisso ao gestor, e conseqüentemente terá menos chances de comprometer o propósito da Ouvidoria.

A participação efetiva dos cidadãos, realizando suas comunicações com a ouvidoria para manifestar-se, enseja a ouvidoria no mundo real. Sem as comunicações e sem a participação dos atores sociais, o instituto da ouvidoria torna-se obsoleto, inexistente no mundo objetivo. A participação e a comunicação por meio da fala dos atores sociais com suas manifestações à ouvidoria tornam-se condição sine qua non para uma intervenção social e a efetiva existência desse instituto enquanto instrumento democrático (SPÍNDOLA, 2012, p. 40).

O autor é claro quando explica que a Ouvidoria só terá utilidade se as pessoas fizerem uso desse instrumento. Ou seja, de nada adiantará se uma Gestão possuir uma Ouvidoria Pública se a população não se manifestar através desse órgão.

RESULTADOS POSITIVOS DE UMA OUVIDORIA PÚBLICA

Segundo Spíndola, a Ouvidoria Pública de duas instituições públicas do Estado de Pernambuco trouxe resultados positivos para a população de Pernambuco.

Diante do crescimento do número de ouvidorias dentro das instituições brasileiras e em particular, nas empresas públicas, a pesquisa realizada abordou as relações entre a sociedade e o Estado, destacando, como tema central, o instituto da ouvidoria como ferramenta para melhoria da gestão pública. A pesquisa investigou as ouvidorias do DETRAN-PE e do METROREC ressaltando o tratamento dado às manifestações do cidadão. Os resultados dos estudos, baseados na revisão da literatura sobre o instituto da ouvidoria, envolvendo conceitos, objetivos e um modelo conceitual sobre ouvidoria, apontam caminhos de participação social e indicam que há ações implementadas decorrentes, gerando benefícios para a sociedade e para as instituições (SPÍNDOLA, 2012, p. 46 a 71).

De acordo com esse autor, os usuários dos serviços prestados por esses dois órgãos acima citados, quando se sentiram lesados usaram a Ouvidoria Pública para manifestarem suas insatisfações, e a Ouvidoria no uso das suas atribuições reportou essas a aos devidos setores responsáveis. Como resposta tiveram a melhora daqueles serviços que antes não estavam sendo exercidos da forma correta. Sendo assim, fica comprovado que uma Ouvidoria Pública pode trazer benefícios para o cidadão que faça uso desse instrumento.

No entanto, mesmo que o foco deste artigo seja Ouvidoria na Gestão Pública, vale lembrar que este órgão também se faz presente no âmbito privado e que as atribuições desse instrumento variam de acordo com a área de atuação.

2.5 OUVIDORIA PÚBLICA X OUVIDORIA PRIVADA

Se conhecem algumas diferenças entre a esfera privada e a pública, como por exemplo o público alvo, como bem fala Habermas:

A esfera privada compreende a sociedade civil burguesa em sentido mais restrito, portanto o setor da troca de mercadorias e do trabalho social; a família, com sua esfera íntima, está aí inserida. A esfera pública (...) intermedia, através da opinião pública, o Estado e as necessidades da sociedade. (HABERMAS, 2003a, p.46).

De acordo com o autor supra citado, as empresas privadas buscam a satisfação de apenas um grupo, que é aquele que consome os produtos e serviços dessa empresa. Diferentemente, a Administração Pública tem como função satisfazer a todos, mais precisamente, os usuários dos serviços públicos.

Sendo assim, a Ouvidoria Pública busca atingir vários parâmetros comparada a Ouvidoria Privada, portanto, há uma maior complexidade na atuação da primeira, visto que essa almeja entre outros objetivos a eficiência, eficácia, transparência, democracia. Já a Ouvidoria Privada, mira permitir ações que levem a uma maior qualidade de produtos e serviços.

Lyra é conciso quando explica que:

A ouvidoria pública tem como escopo a eficiência e a eficácia no serviço público, mas sempre referidas à garantia de um tratamento justo e equânime do cidadão. Já a ouvidoria privada cujos demandantes potenciais são apenas clientes – não visa à justiça, mas, tão somente, a qualidade do serviço (ou) do produto oferecido no mercado aos que puderam comprá-lo, e isto na medida em que não se choque com a maximização do lucro. Este é o limite para a busca de “fidelização do cliente” (LYRA, 2014, p.142).

Para Lyra (2014) a Ouvidoria privada está restrita apenas a fomentar um produto ou serviço de qualidade para o público que os demandam; diferentemente da Ouvidoria Pública, que além de ter a atribuição de incentivar serviços de qualidade, visa também à justiça e igualdade entre os usuários públicos, ou seja, esse instrumento deve observar acima de tudo o direito dos cidadãos.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esse capítulo informa de que maneira foi desenvolvido esse estudo, que tem dentre suas características a pesquisa empírica, com o método de estudo de caso. Seus dados são obtidos através da aplicação de questionários e também com análise documental e bibliográfica, artigos científicos, *sites* na *internet*, todos relacionados com o referido tema. No tocante ao método da abordagem, essa pesquisa é classificada como qualitativa com enfoque descritivo exploratório.

5.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo de caso, realizado na Prefeitura Municipal de Prata/PB, junto ao Conselho Municipal de Saúde. Segundo Vergara (1990) estudo de pesquisa é denominado

como “estudo circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo”. De acordo com a autora supracitada, a essência desse tipo de estudo está nos detalhes das informações.

Seu objetivo é descritivo e exploratório. Para Severino (2007, p.123) trata-se de um levantamento de informações sobre um determinado objeto, acompanhado da análise dos fenômenos estudados, identificando suas causas através da interpretação do método qualitativo. Conforme esse autor é um apanhado de informes sobre um objeto que servem de subsídios para a identificação de fenômenos e suas causas.

Barros e Lehfeld (2000) afirmam que neste tipo de pesquisa não há a interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto de pesquisa, buscando descobrir a frequência com que um objeto ocorre, sua natureza, característica, causas relações e conexões com outros fenômenos. Desse modo, cabe ao pesquisador observar os acontecimentos, analisá-los, interpretá-los, classificá-los e estudá-los, mas nunca interferir de modo pessoal no objeto de pesquisa.

Sua natureza é bibliográfica, utilizando pesquisas anteriores e artigos científicos já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados, com análise documental em leis e portarias.

Para coleta de dados, é utilizada a aplicação de questionários com questões objetivas e todas relacionadas com o referido tema.

Essa pesquisa segue uma vertente qualitativa, utilizando-se também de dados quantitativos. Para Bardin (2001, p. 41), a descrição analítica funciona segundo procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, ou seja, trata-se da maneira como o significado da informação é analisada.

Na análise de dados é utilizado o método estatístico descritivo, onde os dados são disponibilizados através de tabelas, com o intuito de facilitar a compreensão e utilização das informações nelas contidas. Segundo (FREUND, SIMON, 2000) a estatística descritiva “compreende o manejo dos dados para resumí-los ou descrevê-los, sem ir além, isto é, sem procurar inferir qualquer coisa que ultrapasse os próprios dados”. Para o autor acima citado esse método busca a concisão na informação dos dados.

5.2 LOCAL DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada no município de Prata, na Paraíba, localizada na região semiárida do estado, especificadamente no Cariri Ocidental, distante a 299 (duzentos e noventa e nove) km (quilômetros) da capital João Pessoa. O município de Prata/PB possui 3.854 (três mil oitocentos e cinquenta e quatro) habitantes, segundo o último censo demográfico, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010). O município abrange uma área de aproximadamente 192,011 km (cento e noventa e dois quilômetros e onze metros quadrados) e está no bioma caatinga.

5.3 SUJEITOS DA PESQUISA E AMOSTRA

Para Vergara (2007), a população de uma pesquisa é representada por vários fatores que possuem características comuns, ou seja, características que representam os objetos de estudo. A amostra foi feita na Prefeitura Municipal de Prata/PB e no Conselho Municipal de Saúde, nesse sentido, são sujeitos da pesquisa os secretários de Administração, Educação, Saúde e Ação Social, como também 04 (quatro) membros do conselho de saúde.

5.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DA COLETA DE DADOS

Para viabilizar a coleta de dados foi elaborado um questionário (Apêndice 01) com perguntas agrupadas em 03 (três) blocos: O primeiro bloco composto por perguntas para traçar o perfil dos entrevistados (secretários e conselheiros municipais). O segundo bloco comporta por questões que tratam sobre a transparência na Gestão Pública, já o terceiro bloco possui questões que abordam a participação social na Gestão Pública.

6. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

6.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Foram entrevistados, para compor esse estudo, 04 (quatro) secretários municipais da Gestão Pública do município de Prata e 04 (quatro) membros do conselho municipal de saúde, totalizando, portanto, 08 (oito) entrevistas com o perfil dos entrevistados discriminado nas tabelas 1, 2 e 3 a seguir.

Tabela 1: Faixa etária dos entrevistados

IDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM
22 a 30 anos	03	37,5%
41 a 50 anos	01	12,5%
Acima de 50 anos	04	50%
Total dos entrevistados	08	100%

Fonte: Pesquisa direta (2015).

A tabela 1 apresenta a faixa etária dos entrevistados: 37,5 % (trinta e sete e meio por cento) deles têm entre 22 (vinte e dois) a 30 (trinta) anos. São eles três membros do Conselho Municipal de Saúde, 12,5 % (doze e meio por cento) possui idade entre 41 (quarenta e um) e 50 (cinquenta) anos que é participante do Conselho Municipal de Saúde e 50% (cinquenta por cento) têm acima de 50 (cinquenta) anos; são eles os Secretários de Administração, Saúde, Assistência Social e Educação.

Tabela 2: sexo dos entrevistados

GÊNERO	NÚMERO	PORCENTAGEM (%)
Masculino	03	37,5%
Feminino	05	62,5%
Total dos entrevistados	08	100%

Fonte: Pesquisa direta (2015).

A tabela 2 apresenta o gênero dos entrevistados, constatando-se um equilíbrio entre masculino e feminino. Da parte masculina entrevistada 02 (dois) são conselheiros municipais e 01 (um) é o secretário de Administração. Já entre as mulheres 02 (duas) são conselheiras municipais de saúde e 03 (três) são as secretárias de Saúde, Educação e Assistência Social.

Tabela 3: Nível de escolaridade dos entrevistados

ESCOLARIDADE	COMPLETO	INCOMPLETO	PORCENTAGEM (%)
Médio	02	00	25%
Superior	05	01	75%
Total dos entrevistados	08	00	100%

Fonte: Pesquisa direta (2015).

A tabela 3 mostra o nível de escolaridades dos entrevistados, visto que esse é quesito importante para medir a capacidade técnica dos mesmos. 25% (vinte e cinco por cento) possuem o ensino médio completo, mais especificamente 01 (um) dos conselheiros municipais de saúde e a Secretaria Municipal de Saúde, 75% (setenta e cinco por cento) possuem ensino superior completo ou incompleto. Destes, 02 (dois) possuem especialização em sua área de formação (secretaria de educação e uma participante do conselho municipal de saúde, 01 (um) possui especialização que não condiz com sua área de formação. No entanto, nenhuma dessas especializações citadas são voltadas para a Gestão Pública, como também nenhum dos que possuem especialização atuam dentro de sua área de formação.

6.2 INSTRUMENTOS E AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA

Nesse ponto, a entrevista abordou instrumentos e ações de prestações de contas utilizados (ou não) pela Gestão Pública do município de Prata, bem como, de que forma chegam às informações à sociedade.

O município possui portal da Transparência próprio, porém não disponibiliza todas as informações que deveria. Constatou-se que das 04 (quatro) secretarias entrevistadas 02, ou seja, 50% (cinquenta por cento) não divulgam suas ações no portal da transparência. Sobre as duas que divulgam a única que apresenta suas ações em uma linguagem compreensível é a secretaria de Administração, pois, segundo 03 (três) dos 04 (quatro) membros do Conselho municipal de Saúde a Secretaria Municipal de Saúde não divulga seus atos em relação à execução financeira e orçamentária de uma forma clara.

Relatou-se, através dos questionários que, de 04 (quatro) secretarias, a única secretaria que divulga relação das empresas contratadas e dos contratos celebrados é a Secretaria de Administração. Isso quer dizer que 03 três, ou seja, 75% (setenta e cinco por cento) das secretarias entrevistadas não fazem esse tipo de divulgação.

Quanto à disponibilidade de informações requeridas pela população, 03 (três) secretarias praticam essa ação, especificamente (Saúde, Assistência Social e Administração). Porém a Secretaria de Educação não disponibiliza as informações, contrariando a Lei de Acesso à Informação.

Das 04 (quatro) secretarias citadas, 03 (três) disponibilizam os documentos requeridos pela população, são elas: Secretaria de Administração, Assistência Social e Saúde (segundo três dos cinco entrevistados dessa secretaria, ou seja, a maioria). A Secretaria de Educação nesse tocante também não está de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Os instrumentos usados para favorecer a divulgação da prestação de contas das secretarias são o *site* do governo municipal, emissora de rádio e os conselhos municipais.

A divulgação sobre cargo, função e situação funcional dos servidores é disponibilizada por 03 (três) Secretarias, especificamente a de Saúde, Educação e Administração. Porém, quando há procura de informações mais detalhadas, estas só são encontradas no SAGRES do Tribunal de Contas do Estado (TCE).

O link do Portal da Transparência está visível no *site* oficial do município, porém, nele não estão disponibilizadas as informações em tempo real (até o 1º dia útil subsequente à data de registro contábil), o que caracteriza uma desobediência ao art. 2º, §2º, II do decreto nº 7.185/2010.

Segundo a CGU, para se caracterizar transparência na Gestão Pública, entre as informações a serem disponibilizadas, deverão constar, no mínimo:

- Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- Registros das despesas;
- Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- Dados gerais para acompanhamentos dos programas, ações, projetos e obras;
- Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade (BRASIL, 2013, p. 48-49).

Portanto, será considerada uma Gestão transparente àquela que explicitar o básico de informes para que se possa ter condições de fiscalização sobre os gestores públicos por parte da população.

Sendo assim, comparando os dados sobre a questão da transparência na Administração Pública do município de Prata/PB com o mínimo para se configurar tal princípio, percebeu-se uma deficiência no que diz respeito aos instrumentos de transparência nas prestações de contas à população pela Gestão Pública.

Essa questão pode ser amenizada com utilização de panfletos, jornal escrito, ou até mesmo um mensário, onde fossem divulgadas todas as ações públicas do referido município.

Esses modelos de canais de divulgação facilitariam o acesso a todas as camadas da população, visto que nem todos os cidadãos têm acesso à internet.

É importante também que a Gestão Pública use uma linguagem clara e objetiva na divulgação de informações para o entendimento de todos os cidadãos, agindo assim, de acordo com a determinação da Lei de Acesso à Informação.

Deve haver uma melhora na disponibilização e no detalhamento de informações no Portal da Transparência do município, de modo que qualquer informação requerida seja ali demonstrada, como contratos celebrados, convênios, pagamentos de funcionários e diárias.

Os registros contábeis devem ser disponibilizados em tempo real, para que a população tenha uma maior facilidade no controle dos gastos públicos.

Para Mário a Ouvidoria Pública constitui-se como um instrumento de *accountability*, cuja finalidade primordial é assegurar que os governos e governantes, respondam aos interesses daqueles que representam seus cidadãos (MÁRIO, 2011).

De acordo com Mário esse instrumento pressiona os gestores para que os mesmos prestem contas aos cidadãos. Portanto a implantação desse órgão no município de Prata poderia trazer uma melhoria na prestação de contas por parte da Gestão Pública de Prata para sua população.

6.3 INSTRUMENTOS E AÇÕES DE CONTROLE E PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA

A partir desse ponto, a entrevista focou-se nos instrumentos e ações de controle e participação sociais utilizados (ou não) pela Gestão Pública do município de Prata/PB.

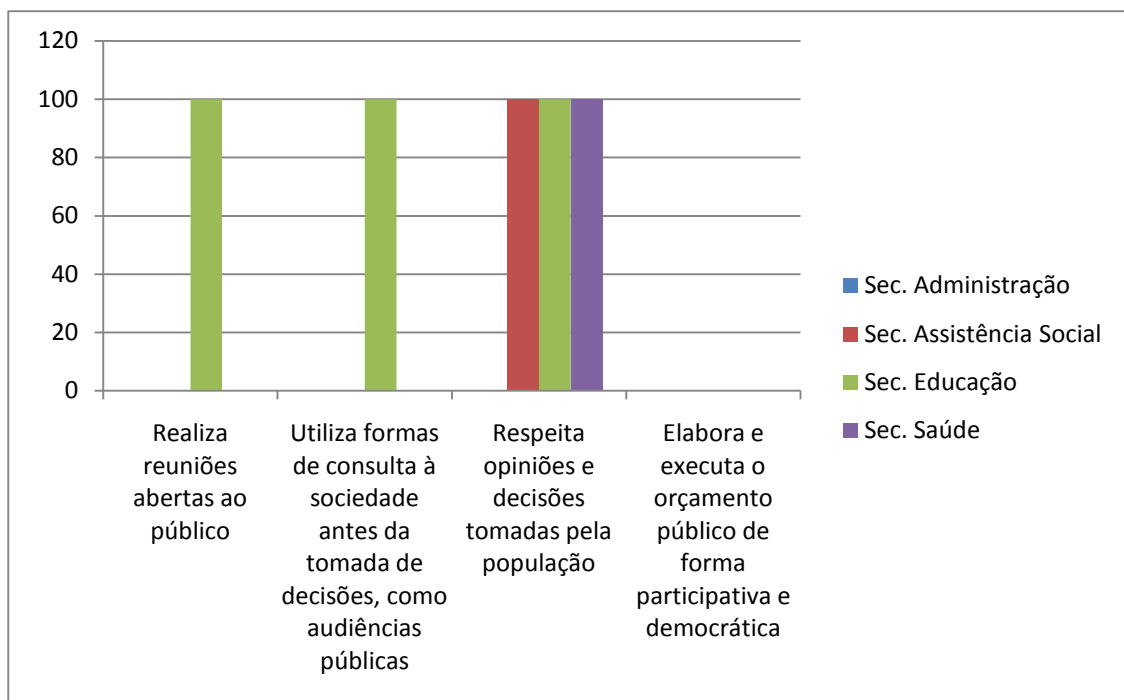
O gráfico 1 mostrará as ações de participação social que são feitas ou não pelas secretarias de Administração, Assistência Social, Educação e Saúde. É importante frisar que em relação à Secretaria de Saúde foi considerada a resposta da maioria dos entrevistados que a representam.

Conforme o gráfico 1, apenas 01(uma) das 04 (quatro), que equivale à 25% (vinte e cinco por cento) das secretarias expostas no gráfico, que é especificamente a Secretaria de Educação “realiza reuniões abertas ao público” e “utiliza formas de consulta à sociedade antes da tomada de decisões”. Na seguinte ação: “respeita as opiniões e decisões tomadas pela população” constatou-se que as Secretarias de Saúde, Educação e Assistência Social, ou seja, 75% (setenta e cinco por cento) executam este tipo de ação.

De acordo com o gráfico, nenhuma das secretarias citadas elabora e executa o orçamento público de forma participativa e democrática que “é um espaço de consulta popular que propicia às pessoas dizerem onde e de que forma o dinheiro público deve ser usado e, também, quais as obras e ações mais urgentes para cada região” (ORÇAMENTO DEMOCRÁTICO ESTADUAL, 2014, p 8). Sendo assim, é um mecanismo que permite que a população decida como e onde serão gastos os recursos públicos.

Apesar de serem praticadas algumas formas de participação e controle social, a Administração Pública de Prata não fomenta totalmente a inclusão dos cidadãos na Gestão Pública. Para a Controladoria Geral da União “Administração Pública também deve incentivar a participação popular na discussão das estratégias utilizadas para implementar as políticas públicas, na elaboração do seu planejamento e de seus orçamentos”, (BRASIL, 2013 p. 28). Sendo assim, os gestores públicos devem descentralizar o poder de decidir tudo em relação as políticas públicas com os cidadãos.

Gráfico 1: Ações de participação social por secretaria



Fonte: pesquisa direta (2015).

Conforme o gráfico 2, 50% das secretarias, que são as Secretarias de Saúde e Assistência Social possuem telefone (ligação paga) como canal de contato direto com a população. O e-mail como contato direto entre secretaria/população é utilizado somente pela

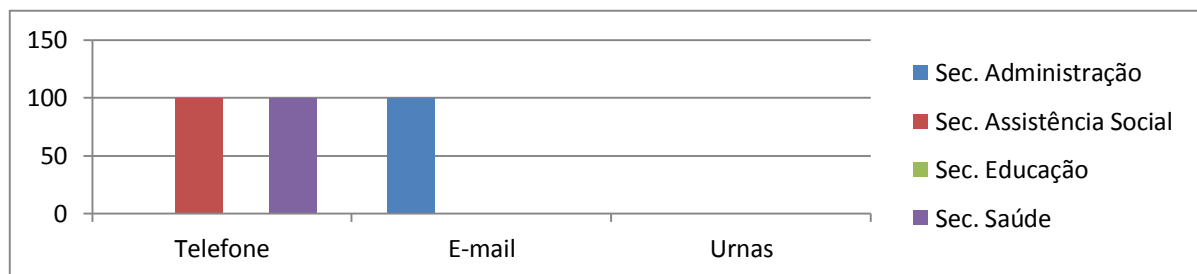
Secretaria de Administração, ou seja, 25% (vinte e cinco por cento). Urnas e outros meios de comunicação direta não são utilizados por nenhuma das secretarias.

Uma Ouvidoria Pública se configura em um canal de ligação direta entre sociedade e Administração Pública, pois de acordo com a CGU:

Os cidadãos passam a fornecer informações quanto às condições da prestação dos serviços públicos, a apontar falhas, a identificar necessidades, a propor alternativas, além de validar as boas práticas implantadas pela Administração Pública (BRASIL, 2013, p. 67).

Portanto, através desse instrumento, o cidadão passa a ter um contato direto com os Administradores públicos, podendo expressar seus anseios e conseqüentemente subsidiando a Gestão para a tomada de decisões.

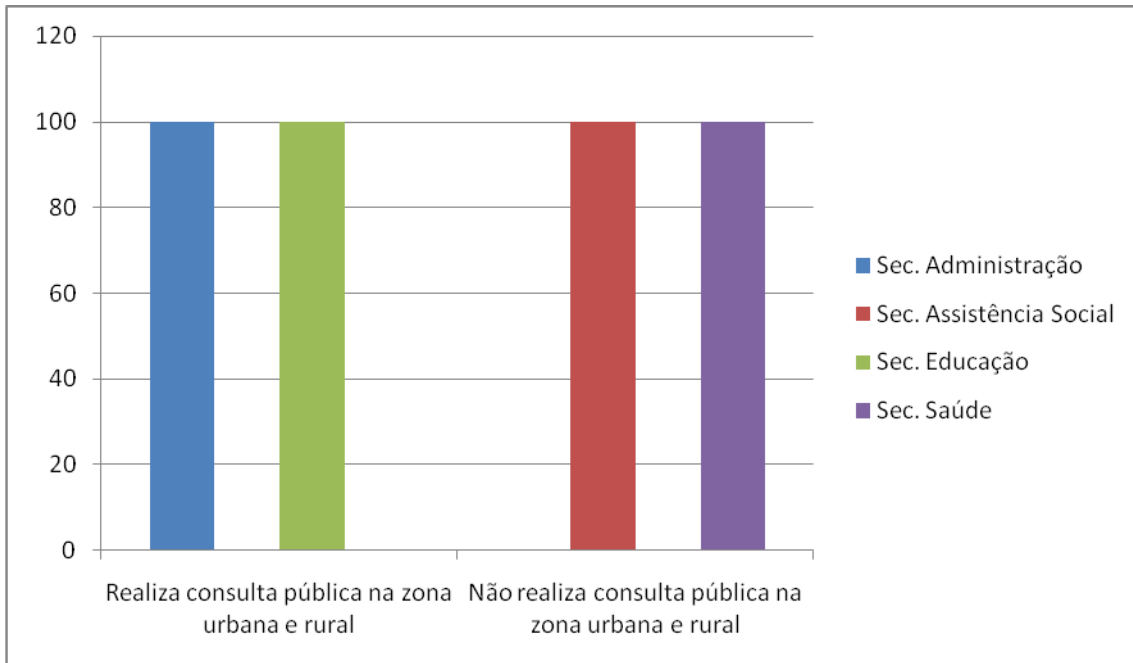
Gráfico 2: Canal de contato direto com a população para recebimento de denúncias, reclamações e elogios



Fonte: pesquisa direta (2015)

Quanto à consulta pública nas zonas urbana e rural para saber quais as políticas públicas a serem adotadas com urgência, constatou-se que, conforme o gráfico 3, 50% (cinquenta por cento) das secretarias fazem esse tipo de consulta, mais especificamente as Secretarias de Administração e Educação. As Secretarias de Assistência Social e Saúde, que representam os outros 50% (cinquenta por cento) não praticam essa ação de participação social.

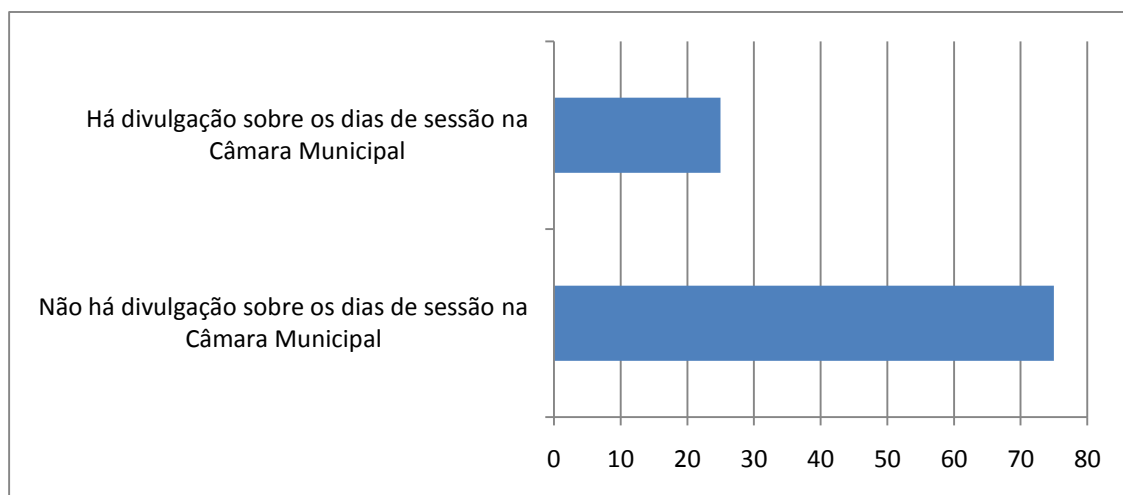
Gráfico 3: Realização de consulta pública na zona urbana e rural para saber quais as políticas públicas a serem adotadas com urgência



Fonte: pesquisa direta (2015)

Como expõe o gráfico 4, a maioria dos entrevistados, mais precisamente 75% (setenta e cinco por cento) respondeu que não há divulgação sobre os dias de sessão na Câmara Municipal de Prata/PB.

Gráfico 4: Divulgação sobre os dias de sessão na Câmara Municipal de Prata/PB

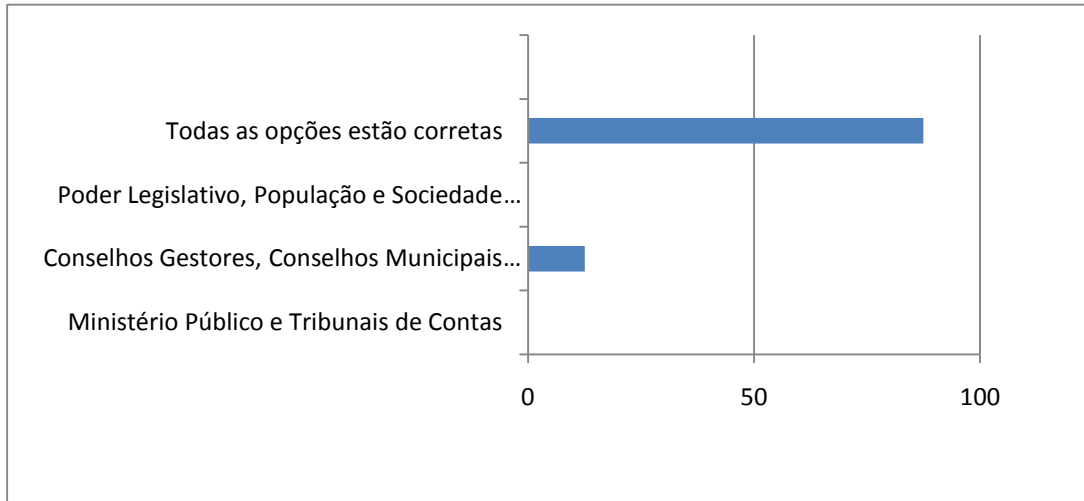


Fonte: pesquisa direta (2015)

No que diz respeito ao controle social, existe a compreensão de ser a população fiscalizando e monitorando o uso dos recursos públicos, assim como os gestores públicos. A maioria dos entrevistados, 87,5% (oitenta e sete e meio por cento) respondeu ser importante o

controle social para a gestão e gerenciamento da Administração Pública do município de Prata/PB.

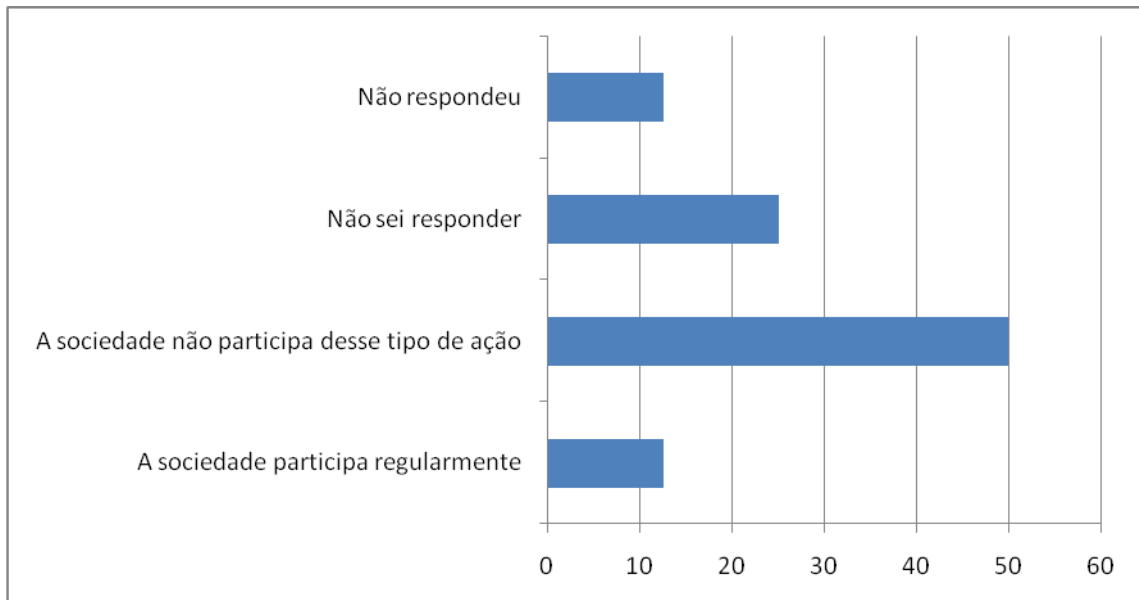
Gráfico 5: mecanismos responsáveis pelo controle social



Fonte: pesquisa direta (2015)

Percebeu-se, conforme o gráfico 5, um conhecimento dos entrevistados em relação aos mecanismos de controle social, visto que 87,5 (oitenta e sete e meio) responderam que todos os órgãos são responsáveis pelo controle social do município de Prata/PB.

Gráfico 6: participação da sociedade no controle social do município



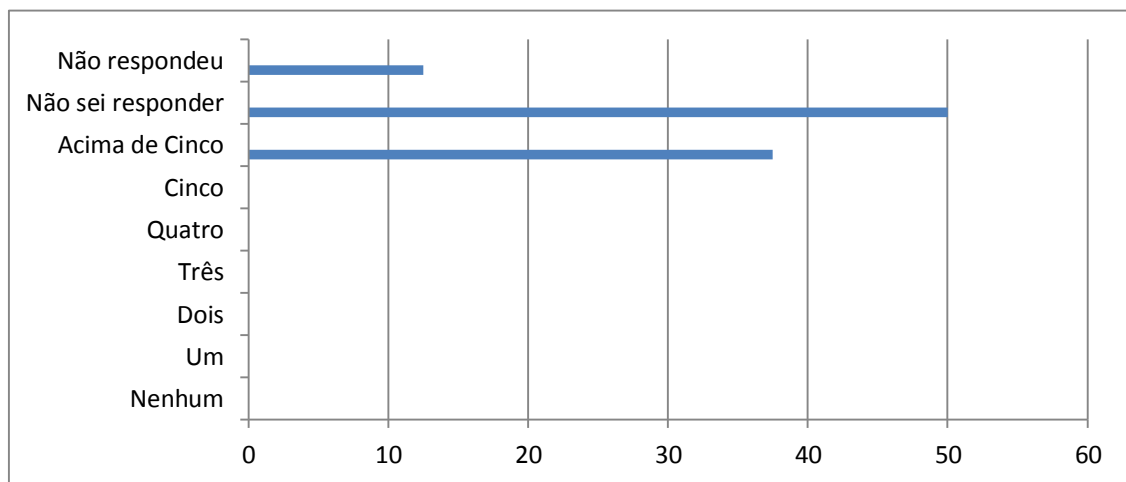
Fonte: pesquisa direta (2015)

Através do gráfico 6, constata-se uma pouca participação da sociedade no controle social no município de Prata/PB. De acordo com os dados, 50% (cinquenta por cento) dos

entrevistados responderam que a sociedade não participa do controle social do município. Apenas 12,5 (doze e meio) respondeu que a sociedade participa, 12,5 (doze e meio) não respondeu e 25% (vinte e cinco por cento) não soube responder.

Essa pouca participação social nos conselhos gestores traz consequências negativas, pois de acordo com Lyra (2008) a presença de entidades da sociedade nos conselhos confere, *ipso facto*, maior transparência à administração. De acordo com o autor acima citado, quanto maior participação da sociedade no controle social, maior será a fiscalização na intenção de gestões transparentes.

Gráfico 7: número de conselhos municipais ou de representação existentes no município



Fonte: pesquisa direta (2015)

No que se refere ao número de Conselhos municipais ou de representação, 37,5% (trinta e sete e meio por cento) responderam que o município de Prata conta com mais de 05 (cinco) conselhos, 50% (cinquenta por cento) não souberam responder e 12,5% (doze e meio por cento) não responderam.

Para Lyra, os conselhos gestores têm, entre outros papéis “avaliar o desempenho político-administrativo do gestor na implementação da política pública objeto da deliberação e fiscalização do conselho, o qual deve estar apto a examinar os seus resultados e apontar as correções ou as alternativas a essa política” (LYRA, 2008, p. 38). Segundo o autor, está entre outras atribuições dos conselhos detectarem falhas e apresentar sugestões para as políticas públicas que necessitarem de tais medidas.

Notou-se uma deficiência também nos instrumentos e ações de participação e controle sociais utilizados pela Gestão Pública do município de Prata/PB. Como os gráficos mostraram

muitas ações de participação social não são feitas pela Administração Pública do citado município. Para a inclusão social na Administração Pública é necessária a elaboração do orçamento público de forma participativa e democrática, reuniões abertas ao público e que a população seja consultada antes da tomada de decisões.

A criação de novos canais de contato direto que façam o intermédio da comunicação entre a sociedade e a Gestão Pública como e-mails para todas as secretarias municipais e urnas para a facilitação dessa conversa.

Precisa haver uma divulgação dos dias de sessão na Câmara Municipal para que a população compareça e esteja a par das propostas sobre as políticas públicas a serem aprovadas ou não, para que assim, seja exercido o controle social da melhor forma possível.

O controle social como forma de intervenção na administração pública pode ser exercido de várias formas pelo cidadão.[...] entende-se que o controle social possa ser exercido via manifestações encaminhadas às ouvidorias pelos cidadãos que, individualmente ou representando grupos sociais, buscam seus interesses e formas de intervenção diante da instituição pública (SPÍNDOLA, 2012, p. 40).

O autor supracitado reforça que o controle social pode ser exercido também através de uma Ouvidoria Pública. Portanto baseado nesse autor, a Implantação de uma Ouvidoria Pública no município de Prata acarreta na possibilidade de se ter um maior controle social sobre a Gestão Pública do referido município.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Entende-se, portanto, que a Gestão Pública do município de Prata necessita de uma reforma quanto a alguns instrumentos e ações de prestação de contas à sociedade. 2 (duas) secretarias não divulgam suas ações no portal da transparência, entre as que divulgam apenas 1 (uma) usa uma linguagem de fácil compreensão quanto a seus atos e todas não divulgam suas ações em tempo real, constatou-se também que 3 (três) secretarias não divulgam seus contratos celebrados e listas de empresas contratadas. Para haver uma melhora na transparência da Gestão Pública de Prata devem ser criados meios que informem à toda a população sobre os atos administrativos, que essa informação seja facilmente compreendida e disponibilizada em tempo real. Para tanto, devem ser usados panfletos, jornais escritos e mensários.

No que se refere aos instrumentos de participação e controle social foram detectadas deficiências como o exemplo de 2 (duas) secretarias que só usam telefone (ligação paga)

como canal direto de comunicação com a população, 1 (uma) usa apenas e-mails e 1 (uma) secretaria que não tem nenhum tipo de canal de comunicação. A medida para amenizar tal fato e como sugestão têm-se os e-mails, telefones com ligações gratuitas e também urnas para que a população deposite seus mais diversos tipos de manifestações.

Notou-se a pouca participação da sociedade no controle social da Gestão Pública de Prata, onde só os conselhos gestores praticam esse tipo de controle. Devem ser criadas formas que tragam a sociedade para dentro da Gestão Pública como reuniões abertas ao público e a criação de um orçamento participativo e democrático, para que assim, a sociedade decida junto aos gestores quais políticas públicas devem ser formuladas e implementadas, visto que são os cidadãos quem sabem as suas reais necessidades. A divulgação dos dias de sessão na Câmara é importante ato de incentivo à participação social, para tal medida, o uso de rádio, carro de som e internet são essenciais.

Mostradas as deficiências tanto nos instrumentos de transparência pública como também nas ferramentas de controle social, detectou-se também a necessidade de se ter na Gestão Pública do município de Prata uma Ouvidoria Pública, pois baseado nos autores citados ao longo do artigo esse órgão permite uma transparência quanto aos atos públicos como também canaliza controle social.

Portanto indica-se a implantação de uma Ouvidoria Pública para permitir a prestação de contas da Gestão Pública à sociedade do município de Prata, visto que esse órgão possibilita a requisição de informações, documentos e fomenta a fiscalização da população sobre os gestores públicos no intuito de uma Gestão transparente. Na questão do incentivo ao controle e participação social, esse órgão também se faz importante na medida em que proporciona a interação entre o usuário dos serviços públicos com a Administração seja elogiando, reclamando, denunciando e até auxiliando os gestores públicos quanto às medidas a serem tomadas em relação aos problemas apresentados.

Para que essas medidas sejam tomadas são necessárias ações por parte da Administração Pública de um modo geral, mas também que a sociedade se mobilize na intenção de proporcionar tais medidas.

A sociedade deve estar atenta aos seus direitos, mostrando que a coisa pública não pertence aos administradores e sim aos administrados. Portanto, os gestores sempre que requisitados são obrigados a fornecerem informações e documentos sobre os atos administrativos. Quanto aos gestores públicos, estes devem incentivar, estimular e munir os cidadãos para o exercício do controle social, agindo assim, no intuito de uma gestão transparente e democrática.

A Gestão Pública não pode agir de forma contrária ao que esperam os usuários dos serviços públicos, que estão cada dia mais atentos e exigentes por serviços públicos direcionados as suas reais necessidades e que também sejam de qualidade. A Gestão Pública deve trilhar por um caminho pautado nos seus princípios norteadores que são entre outros a participação social e a transparência.

REFERÊNCIAS

Acesso à Informação: Legislação Básica. João Pessoa: Prefeitura Municipal de João Pessoa, 2013.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luis Antero Reto, Augusto Pinheiro. 3º reimpressão da 1ª edição de 2011. São Paulo: Edições 70. 278 p.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia Científica:** um guia para a iniciação científica. 2a. edição. São Paulo: Pearson Makron Books, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotada pelas emendas constitucionais nºs 1/1992 a 70/2012, pelo decreto Legislativo nº 186/2008 e pelas emendas constitucionais de revisão nºs 1 a 6/1994. 36ª Edição. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

BRASIL. **Declaração das Nações Unidas Contra a Corrupção**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5687.htm>. Acesso em: 28/11/2014.

BRASIL. **Manual de Integridade e Fortalecimento da Gestão:** Orientações para o Gestor Municipal. 3ª ed. Brasília: CGU, 2013.

CARDOSO, Antonio S. R. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **Do tribuno da plebe ao ouvidor público:** estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: UFPB, 2011. p. 195- 224.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/controle-social/olho-vivo>>. Acesso em: 29/11/2014.

Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/deconu/textos/integra.htm>>. Acesso em: 28/11/2014.

HABERMAS, Jurgen. **Agir comunicativo e razão destrancendentalizada**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002.

Lei complementar nº 101 de 4 de Maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em 29/11/2014.

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.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>
Acesso em: 28/11/2014.

LYRA, Rubens Pinto. **A ouvidoria pública e a questão da autonomia**. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **Ouvidorias e o ministério público**: as duas faces do ombudsman no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2010. p.19-56.

LYRA, Rubens Pinto (org.). **A Ouvidoria Pública no Brasil**: Modelos em Disputa. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

LYRA, Rubens Pinto. **Participação, Democracia e Segurança Pública**: A experiência brasileira. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2008.

MÁRIO, Camila Gonçalves. **Ouvidorias Públicas em Debate**: Possibilidades e Desafios. Jundiá: Paco Editorial, 2011.

OLIVEIRA, Saulo Barbará. **Gestão por processos**: fundamentos, técnicas e modelos de implementação: foco no sistema de gestão da qualidade com base na iso 9000:2000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

O que é o orçamento democrático estadual. **Revista orçamento democrático estadual**, João Pessoa, n. 2, Abril. 2014.

PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. **Accountability: já podemos traduzi-la para o português?** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n6/06.pdf>>. Acesso em: 17/12/2014.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO FEDERAL. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/>>. Acesso em: 28/11/2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SPÍNDOLA, José Flávio. **O Instituto da Ouvidoria como ferramenta para a melhoria da gestão pública** : experiência do METROREC e DETRAN-PE / José Flávio Spíndola. - 2012. 136 f. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=768>. Acesso m: 17/03/2015

VERGARA, S. C. **Tipos de Pesquisa em Administração**. Cadernos EBAP, Rio de Janeiro: FGV, n. 52, jun. 1990.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do estado**: possibilidades e limites na Constituição de 1988. São Paulo: Saraiva, 2005.