



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

JULIO ALVES EVANGELISTA NETO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ - PB**

SUMÉ - PB

2023

JULIO ALVES EVANGELISTA NETO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (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 Coêlho da Silva.

SUMÉ - PB

2023



E92p Evangelista Neto, Julio Alves.
Percepção dos usuários da Ouvidoria do
Município de Sumé. / Julio Alves Evangelista
Neto. - 2023.

25 f.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho
da Silva.

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

1. Ouvidoria Pública - Sumé - PB. 2. Estudo de
percepção. 3. Sumé - PB - ouvidoria. 4. Usuários
da ouvidoria de Sumé - PB. I. Silva, Luiz Antônio
Coelho da. II. Título.

CDU: 35(045)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

JULIO ALVES EVANGELISTA NETO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (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:

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

**Especialista Bárbara Barros Paulino.
Examinadora I – UFPB**

**Professor Mestre Allan Gustavo Freire da Silva.
Examinador II – UAGESP/CDSA/UFCG**

Trabalho aprovado em: 14 de fevereiro de 2023.

SUMÉ - PB

RESUMO

A Ouvidoria é um instrumento do Estado que garante a relação entre a população e o Poder Público. Sua importância para a Administração Pública é enorme, por garantir o fortalecimento da democracia e uma maior participação social. Nesse contexto, o presente artigo realizou um estudo voltado para a Ouvidoria Pública do município de Sumé-PB, tendo como objetivo geral analisar as funções que essa Ouvidoria desempenha com base na perspectiva dos usuários do município de Sumé-PB, observando as demandas da população durante o ano de 2022. Quanto aos objetivos específicos, têm-se: demonstrar quais foram as atividades desenvolvidas na Ouvidoria de Sumé- PB durante o período de pós-pandemia, com base nas demandas da população; investigar a opinião da população a respeito dos serviços prestados pela ouvidoria de Sumé-PB; e, por último, propor melhorias para a Ouvidoria Pública do município de Sumé-PB para execução de suas atividades com maior eficiência. Em termos metodológicos, a pesquisa teve fins descritivo e exploratório. Quanto aos meios, adotou-se a pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Os resultados demonstraram que a Ouvidoria Municipal de Sumé precisa de melhorias no seu atendimento às demandas da população e de ampliação da divulgação do seu trabalho na cidade, gerando bem-estar para a sociedade.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública; Participação Social; Democracia.

ABSTRACT

The Ombudsman is an instrument of the State that guarantees the relationship between the population and the public power, and its importance for the Public Administration is enormous for guaranteeing the strengthening of democracy and also greater social participation. In this context, this article carried out a study focused on the Public Ombudsman in the municipality of Sumé-PB, with the general objective of analyzing the functions that this Ombudsman performs based on the perspective of users in the municipality of Sumé, in Paraíba, observing the demands of the population during in the year 2022. As for the specific objectives, there are: to demonstrate what were the activities carried out in the Sumé Ombudsman - PB during in the post-pandemic period, based on the demands of the population; investigate the opinion of the population regarding the services provided by the ombudsman in Sumé; and, finally, propose improvements to the Public Ombudsman in the municipality of Sumé-PB to carry out its activities more efficiently. In terms of methodological aspects, the research had descriptive and exploratory purposes, as for the means, bibliographical, documentary and field research was adopted. The results showed that the Municipal Ombudsman of Sumé needs improvements in its service to the demands of the population, and in addition it needs a greater expansion of the dissemination of its work in the city, generating general well-being for society.

Keywords: Public Ombudsman; Social Participation; Democracy.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Compreensão dos usuários sobre a função da Ouvidoria	17
Quadro 2 - Qual foi o meio de comunicação por que você ficou sabendo sobre a Ouvidoria de Sumé-PB?	18
Quadro 3 - Como você avalia a participação da Ouvidoria Pública de Sumé-PB?	18
Quadro 4 - Você acha que as demandas da população foram bem atendidas pela Ouvidoria?	19
Quadro 5 - Qual a sua avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria com relação à sua demanda?	19
Quadro 6 - Acréscimo de algum comentário ou sugestão a fazer para a Ouvidoria Municipal de Sumé–PB	20

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	CONTEXTUALIZAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL.....	10
2.1	MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL DA GESTÃO PÚBLICA.....	12
2.2	O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO AGENTES DE MUDANÇA NA GESTÃO PÚBLICA.....	13
2.3	CARACTERÍSTICAS DA OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL.....	14
3	METODOLOGIA.....	16
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	17
5	CONCLUSÃO.....	20
	REFERÊNCIAS.....	22
	APÊNDICE A.....	24

1 INTRODUÇÃO

Durante mais de 500 anos de história, o Brasil passou por diversos regimes políticos, desde a Monarquia até a República. Apesar de a primeira Constituição do país ter sido a de 1824, esta tinha um caráter bastante centralizador, até porque qualquer decisão passava pela figura do Imperador (PAIVA, 2001). Segundo Paiva (2011), o processo de transição democrática no Brasil foi iniciado em 1985 durante o governo de Sarney. Em meados da década de 1980, o Brasil passa por grandes transformações, em específico na esfera política, com a abertura dos direitos e liberdades políticas dos cidadãos. Nesse cenário, ocorre a institucionalização da Constituição Federal de 1988, essa que viria ser conhecida como a “Constituição Cidadã”, pelo fato de conceder liberdade política e participação social da população de forma mais ampla. Foi em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, que houve maior participação popular e transparência na Administração Pública.

Tratando da Constituição Federal de 1988, Teixeira (2007) afirma que a instauração de elementos democráticos na gestão de políticas públicas faz surgir um novo desenho das políticas sociais brasileiras, fundamentadas na descentralização e na participação da sociedade civil em todo o seu processo de implementação. Foi através da Constituição Federal de 1988 que se consagraram alguns princípios da Gestão Pública, que são importantes no âmbito da ciência do Direito Administrativo: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e, por último, Eficiência. Este último princípio não só busca o máximo de produtividade do servidor público, como também o aperfeiçoamento da máquina pública com relação a institutos de controle que permitam melhores avaliações de órgão e agentes públicos, sendo necessários canais de comunicação com a sociedade civil.

Com a criação da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 (Lei da Transparência) (BRASIL, 2009) e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) (BRASIL, 2011), os legisladores apenas fizeram cumprir o que emanava do disposto do Art. 37 da CF/88, onde se destaca o princípio da publicidade, que torna a participação popular um instrumento de controle no combate à corrupção, no tocante aos gastos e serviços públicos, tendo uma importância essencial para a construção da democracia participativa. Logo, o 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, p. 360). Com base nisto, percebe-se que a Administração Pública disponibiliza instrumentos de colaboração e almeja um modelo transparente e inclusivo para alcançar o desejo do coletivo em sociedade.

A primeira expressão formal de Ouvidoria surgiu no século XIX, durante o reinado de Carlos XII na Suécia. Este nome “ouvidor” provém de “*ombudsman*”, que significa “representante do povo”, sendo considerado ofício supremo de representante do rei. A principal responsabilidade do ocupante deste cargo era “vigiar e controlar” os deveres dos funcionários da corte (OMBUDSMAN SASKATCHEWAN, 2015). Porém, foi apenas no final do século XX que ouvidorias chegaram na América Latina.

A Ouvidoria trata-se de uma forma de atendimento do cidadão, uma espécie de porta para que a população participe da vida administrativa das instituições públicas, tecendo críticas e elogios ao trabalho que está sendo desempenhado, dos quais serão feitos uma espécie de “*feedback*” da Administração Pública para aprimorar o rumo das suas ações. No entanto, esse órgão da Administração Pública passa despercebido à população, que esquece da sua importância para a gestão dos problemas da sociedade, ficando à mercê de péssimas administrações. Gera-se, assim, um péssimo atendimento às necessidades da população e, além disso, infringem-se os direitos dos cidadãos.

Diante disso, o problema da pesquisa foi: **Qual a percepção dos usuários da Ouvidoria Pública do município de Sumé-PB acerca das suas atribuições, com base no seu atendimento às demandas da população?**

Assim, o objetivo geral deste artigo é analisar as atribuições que a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Sumé-PB desempenha, com base na perspectiva dos usuários do município, observando as demandas da população durante o ano de 2022. Os objetivos específicos são: i) demonstrar quais foram as atividades desenvolvidas na Ouvidoria de Sumé-PB durante o ano de 2022, com base nas demandas da população; ii) investigar a opinião da população a respeito dos serviços prestados pela ouvidoria de Sumé; e iii) propor melhorias para a Ouvidoria Pública do município de Sumé-PB para execução de suas atividades com maior eficiência. Assim, este artigo justifica-se pela importância da Ouvidoria do município de Sumé-PB para a gestão pública e pelo cenário da pesquisa se constituir após a pandemia da Covid-19, que afetou diversos municípios do Brasil.

A pesquisa apresenta, pelo menos, três contribuições. A primeira é servir de auxílio para estudantes do Curso Superior de Gestão Pública que buscam trabalhar com esse tema. Além disso, tem relevância para gestores públicos, por auxiliar na elaboração de políticas públicas e na maneira como essas ações podem gerar fatores positivos na vida de cidadãos do município. Uma terceira contribuição é demonstrar como a gestão pública deve atender as necessidades básicas da população e como a ouvidoria é um importante órgão para sociedade,

garantindo ao cidadão cobrar das entidades públicas os seus direitos por melhores serviços, gerando bem-estar social.

A base metodológica adotada nesta pesquisa foi de natureza descritiva, exploratória e qualitativa. Houve a aplicação de questionários aos usuários da Ouvidoria de Sumé-PB com relação às atividades realizadas durante esse período. O intuito desse questionário foi avaliar as tomadas de decisões da Ouvidoria do município e demonstrar se houve interesse por parte da população em participar de ações públicas.

Este trabalho está estruturado em cinco seções. Introdução, na segunda seção, apresenta-se uma contextualização da ouvidoria pública no Brasil. Na terceira, descrevem-se os aspectos metodológicos da pesquisa. Na quarta seção, segue-se a análise e discussão dos dados obtidos. A última seção dedica-se à conclusão do trabalho.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL

A primeira tentativa de fortalecimento dos direitos dos cidadãos ocorreu na Suécia, com a criação do cargo de *ombudsman* durante o século XIX, afirmam registros históricos (FORNAZARO; SAMPAIO, 2011). A tradução de *ombudsman*, que é “representante do povo”, já indica qual era sua função perante o Poder Público: o encarregado era responsável por vigiar a execução das ordens e leis emanadas pelo rei.

De acordo com Monteiro (2016), com o passar do tempo, o termo *ombudsman* começou a receber diferentes nomes conforme o país. Em Portugal, esse profissional é chamado de provedor; na França, o termo é traduzido como *médiateur*; e, em países onde se fala espanhol, chama-se defensor. Apesar das inúmeras variações do termo conforme o país, as responsabilidades e competências da Ouvidoria têm um ponto em comum: proteger a população das violações de direitos, do abuso de poder, da negligência, das decisões injustas e da má gestão (MONTEIRO, 2016, p. 27).

No Brasil, em 1823, surge a primeira proposta de implementação desta nova instituição no reinado de Dom Pedro I. O monarca, influenciado pela experiência sueca, teria inserido esse novo instrumento de controle social na Constituição de 1823, com uma nova denominação de “juiz do povo” (DE MARIO, 2011). Porém, apenas em 1960 são encontradas referências à Ouvidoria. O Decreto nº 50.533/61, revogado antes mesmo de ser colocado em prática, tinha o objetivo de implantar, nas capitais dos estados brasileiros, subsecretarias da

presidência da República, com o objetivo de encaminhar pedidos, denúncias, sugestões e relatos de 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).

No final da década de 1980, o mundo passou por mudanças radicais, em específico no cenário político, devido ao fenômeno da “globalização”. O fim do bloco socialista marcou o início de uma nova era mundial. Esta nova realidade econômica e social se apresentou bastante promissora, impondo novas mudanças na Administração Pública da época.

No Brasil, com a transição de regime político ocorrida durante a década de 1980, estava havendo uma abertura dos direitos políticos, que, por anos, foram anulados no Regime Militar. Com a reabertura do processo democrático em 1983, voltou-se a discutir a implementação da abertura de canais de comunicação com a sociedade. Em 1986, ocorre a criação do Decreto nº 215 de 21 de março, acompanhada de uma série de mudanças significativas para o exercício da democracia do país. Segundo Lyra (2014), esse processo de institucionalização das ouvidorias públicas do Brasil, iniciado em 1986, possui uma dinâmica marcada por inúmeras mudanças nas funções, estruturas, princípios, marcos regulatórios, tutelas jurídicas, níveis hierárquicos, níveis de autonomia, competências e instrumentos de modo de acesso ao cidadão. Diante da necessidade de melhor gestão dos recursos públicos e de obtenção de controle sobre a sociedade para a formulação de políticas públicas, surgem instrumentos de controle na Administração Pública. Dentre eles, estão os controles interno, externo e social, que surgem com processo de democratização do país durante a década de 1980.

Em 1988, acontece a promulgação da Constituição Federal e, com ela, os conceitos de democracia e de participação popular começam a fazer parte da realidade da Administração Pública brasileira (DE MÁRIO, 2011). Conseqüentemente, houve uma expansão das ouvidorias públicas no país, utilizando-se do referido marco legal, devido à ausência de legislações infraconstitucionais, as quais foram criadas de cima para baixo seguindo um modelo de ouvidorias setoriais. Um exemplo é a Ouvidoria Geral do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). Porém, foi em 1991 que houve uma expansão das ouvidorias nos estados, influenciando a institucionalização de ouvidorias públicas em municípios brasileiros (DE MARIO, 2011).

Com surgimento dessa nova gestão pública, a sociedade civil passa a contar com o Estado para a regulação e a proteção dos seus direitos civis. Segundo Nascimento (2010, p. 3), dentre as características da nova gestão, pode-se destacar: competência institucional,

direcionamento da administração para o cidadão, transparência do acesso à informação pública e arranjos públicos que visam à representação dos interesses coletivos e ao controle social. Portanto, foi através da promulgação da Constituição Federal de 1988 que houve o fortalecimento da democracia e o surgimento de mecanismos de controle, como o Ministério Público, os órgãos de controle interno, as agências reguladoras, os Tribunais de Contas, as Ouvidorias, entre outros (MEDEIROS; PEREIRA, 2003).

2.1 MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL DA GESTÃO PÚBLICA

A Gestão Pública tem vivenciado, nos últimos tempos, maior participação social e maior eficácia dos mecanismos de controle na Administração Pública. Muitas dessas mudanças decorreram da Emenda Constitucional 19/98, a qual incorporou o princípio da eficiência, previsto no art. 37 da CF/88, o qual 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 [...] (BRASIL, 1988).

O *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988 é aplicável a qualquer atividade administrativa e até mesmo aos Poderes de toda a esfera da Federação. Para Alexandrino e Paulo (2012, p. 202), “eficiência tem como corolário a boa qualidade”. Partindo deste princípio é que a administração pública se inspira para atingir resultados na prestação de serviços junto à sociedade e que a população dispõe de meios jurídicos para cobrar a realização desses serviços e direitos sociais, fazendo primar pela qualidade satisfatória das atividades desenvolvidas pelo Poder Público.

Segundo Monteiro (2016), essa série de mudanças formaram um espaço público no qual é concedido ao cidadão um direito político atuante, que anseia por transparência na condução da gestão pública. Em meio a esse contexto de mudanças, o controle começa a adquirir maior relevância, com o objetivo de adequar o aparelho do Estado às novas demandas sociais. Partindo desta ideia, urge o controle com o objetivo de medir e avaliar o desempenho de determinado órgão público, com o interesse de melhorar e aprimorar a gestão pública. Meirelles (1990 *apud* RODRIGUES *et al.*, 2015) afirma que o controle da Administração Pública é a faculdade de vigilância, orientação e correção que determinado órgão ou autoridade pública exerce sobre a conduta de outro. Do ponto de vista de Chiavenato (2003 *apud* LEITE; MARTINS, 2011), o controle é a função administrativa que consiste em medir o

desempenho a fim de assegurar que os objetivos organizacionais e os planos estabelecidos sejam realizados.

Neste contexto, o controle é uma mera ferramenta que se encontra integrada ao ciclo administrativo, com o objetivo de garantir que atos ilícitos, erros ou fraudes sejam impelidos em órgãos públicos. Além disso, o controle não é apenas um instrumento de fiscalização da Administração Pública, mas também é um mecanismo de aperfeiçoamento da Gestão Pública, visando maior eficácia e garantindo o direito de cada cidadão.

2.2 O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO AGENTES DE MUDANÇAS NA GESTÃO PÚBLICA

O novo modelo de Administração Pública surge com a finalidade de equacionar a crise do Estado e de propor uma descentralização do Estado, visando ao exercício dos direitos de cada cidadão, estabelecendo um processo democrático.

As ouvidorias são espaços públicos que possibilitam esse elo entre cidadão e Estado, garantindo o acesso das demandas sociais ao órgão responsável, de forma mais rápida e precisa, com o intuito de agilizar processos e, conseqüentemente, satisfazer as necessidades da população. A ouvidoria também possibilita à população apresentar sugestões e denúncias, exercendo o seu direito à cidadania. De acordo com De Mário (2011, p. 51), “a Ouvidoria constitui-se de um instrumento da *accountability*, cuja finalidade primordial é assegurar que os governantes respondam pelos interesses daqueles que representam os cidadãos”. Neste caso, a Ouvidoria seria um órgão com a missão de garantir que os direitos dos cidadãos sejam protegidos e assegurados pelos governantes e que os interesses em comum da sociedade possam ser alcançados pela Administração Pública.

A Constituição de 1988 aborda a atuação das ouvidorias públicas, quando, no art. 37, §3º diz:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

III - A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Logo, a função da ouvidoria pública é garantir um espaço de participação direta para a população, com o objetivo de proteger os direitos de cada cidadão por meio do Poder Público. Segundo Barreto e Alves Filho (2016, p. 159), “a ouvidoria é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público”. Ou seja, de acordo com esses dois autores, a Ouvidoria tem como objetivo identificar qual é a necessidade da população e como se deve atender à demanda desses cidadãos da melhor forma possível.

Segundo De Mário (2011), a ouvidoria pública tem como função defender os direitos do cidadão diante da Administração Pública, por ser um espaço de participação direta, tornando as ações da gestão pública transparentes à população e permitindo que o cidadão tenha acesso à informação do serviço que lhe foi prestado. Além disso, a Ouvidoria atua em prol dos interesses solicitados pela sociedade, cabendo-lhe a garantia de direitos sociais, visto que muitas reivindicações são apresentadas devido ao não atendimento desses direitos ou, por vezes, à má prestação das políticas públicas.

Tanto de Mário (2011) quanto Barreto e Alves Filho (2016) acreditam que a ouvidoria pública seja um canal de comunicação importante para sociedade, por defender os direitos fundamentais de cada cidadão e ser um importante instrumento de governança, garantindo melhor prestação de serviços e satisfazendo a demanda da população.

Através da Ouvidoria Pública, é possível identificar as falhas da administração pública e as atividades desenvolvidas para solução desses problemas da sociedade (DE MÁRIO, 2011, p. 51). Por isso, as ouvidorias são espaços democráticos, onde qualquer cidadão pode ter acesso a informações dos serviços prestados pela Administração Pública e, caso tenha interesse, manifestar seu posicionamento acerca da ouvidoria.

2.3 CARACTERÍSTICAS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

A reabertura política foi fundamental para que a sociedade começasse a reivindicar por melhorias no acesso a determinados serviços. Essa crescente vontade da população em participar do espaço público fez com que a ouvidoria pública se tornasse um instrumento essencial do Poder Público.

O instituto internacional de *ombudsman* afirma que essas instituições teriam papéis fundamentais no processo de fortalecimento dos direitos humanos. De acordo com Gomes (2004, p. 44), as ouvidorias teriam como papel:

Melhorar a administração pública e fazer com que as ações do governo tenham como objetivo proteger o povo da violação dos direitos, abusos de poder, erro, negligência, decisão injusta, e má gestões. Além de serem mais abertas e que o governo e funcionários sejam mais transparentes com os cidadãos.

Este órgão surgiu com o papel de defender os direitos individuais e coletivos, exercendo fiscalização em todas as esferas da Administração Pública, direta ou indiretamente. A ouvidoria está ligada à dimensão política, ou seja, a forma de governo influencia o seu funcionamento, a qualidade da gestão e da prestação de serviço, assim como a maneira como a sociedade terá acesso às informações. Por esta razão, é fundamental que esse órgão seja autônomo em relação à interferência política e proponha medidas que melhorem a via administrativa, visando a um alto grau de comprometimento com a questão financeira e orçamentária.

A transparência é uma característica da ouvidoria pública, fundamental para representar a legitimidade das ações políticas do Estado. Ela fortalece a estrutura do Estado e torna-se necessária para a proximidade entre a natureza pública e a sociedade em geral, buscando garantir os direitos do cidadão e a melhoria do seu trabalho.

Para Lyra (2014), o funcionamento das ouvidorias não necessita apenas de uma padronização e muito menos de submetê-las ao “*Leito de Procusto*”, como se fora uma camisa de força, e enquadrá-las em um modelo único de ouvidoria, no sentido de uma formatação detalhada e que acabe servindo de exemplo para todas outras. Deve-se respeitar a diversidade das ouvidorias públicas, pois existem diversos níveis de modalidade, influência e padrões (LYRA, 2014). Porém, deve haver um perfil básico que sirva de essência, uma estruturação com base em 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 (LYRA, 2014). 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 ações de servidores públicos, resguardar o sigilo do cidadão que denunciar, elogiar ou sugerir, e publicação de atos demandados pela população (LYRA, 2014).

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada na Ouvidoria Pública de Sumé-PB teve como intuito analisar o funcionamento das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no ano de 2022 e saber qual era a opinião da população com relação aos serviços prestados no decorrer do ano.

Trata-se de um estudo de caráter exploratório e descritivo. O caráter exploratório da pesquisa deriva do objetivo de apresentar o que o público pensa a respeito da atuação da Ouvidoria e as suas ações desenvolvidas pela Ouvidoria Pública de Sumé-PB. Já o caráter descritivo da pesquisa decorre do fato de que, segundo Triviños (1987), a pesquisa descritiva exige descrever fenômenos e fatos do objeto de estudo, logo, o estudo busca descrever o trabalho do setor e a sua atuação diante das demandas da sociedade.

O procedimento utilizado para a realização da pesquisa classifica-se como bibliográfico. Houve a utilização do aporte teórico proveniente de artigos científicos publicados na internet, de livros publicados e de documentos sobre área de estudo abordada. Foram utilizadas obras de autores como Lyra (2014), De Mario (2011), Paiva (2001), Secchi (2009) e Gomes (2004).

O método de abordagem do problema da pesquisa classifica-se como qualitativo, por promover o tratamento de dados obtidos. Exemplo disso foi a aplicação de questionários voltados aos usuários da Ouvidoria Pública de Sumé-PB para analisar a opinião deles a respeito das atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O acesso aos entrevistados foi através de uma relação de pessoas que recorreram à Ouvidoria durante o ano de 2022, dessa relação fornecida pela Chefe da Ouvidoria do município de Sumé selecionei 10 pessoas, mas só conseguir entrevistar 6. Com base nessa entrevista preliminar, foi elaborado e aplicado um questionário de 6 (seis) perguntas que abordam a ouvidoria e a função desempenhada por ela na solução de problemas dos usuários do município. A entrevista garantiu o anonimato das pessoas e a confidencialidade das informações, respeitando a privacidade, além de não expor quais foram os pedidos feitos por elas à Ouvidoria. Os entrevistados serão denominados por números de 1 (um) a 6 (seis). Todas as entrevistas foram realizadas via celular e ocorreram dentro de um período de 10 dias.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Nesta parte do trabalho, haverá a análise do discurso dos entrevistados e a discussão dos dados obtidos através da aplicação dos questionários aos usuários que buscaram a Ouvidoria do município de Sumé-PB no ano de 2022.

Os Quadros 1 a 6 apresentam os dados relativos ao conhecimento dos usuários sobre o papel da Ouvidoria, das atividades por ela desenvolvidas, dos meios de comunicação disponíveis à população e dos resultados alcançados através do trabalho desenvolvido por ela.

O Quadro 1 apresenta a compreensão do usuário sobre a função desempenhada pela Ouvidoria de Sumé-PB.

Quadro 1 - Compreensão dos usuários sobre a função da Ouvidoria

Entrevistados	Respostas
1°	A ouvidoria tem como função ouvir as reclamações e necessidades que a população traz e direcionar essas demandas às autoridades locais que possam solucionar ou dar um parecer sobre aquela demanda.
2°	Desempenha o papel de ouvir as pessoas que buscam solucionar os seus problemas e direcionar esses problemas ao setor ou secretária específica do município.
3°	Setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões da população quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo município.
4°	Departamento onde as pessoas podem solicitar e reivindicar as suas necessidades.
5°	Entendo que a Ouvidoria seja o órgão receptor dos problemas da sociedade com os serviços públicos.
6°	Compreendo a necessidade de atender às necessidades da população em geral.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com base nas repostas fornecidas pelos entrevistados mostradas no Quadro 1, percebe-se que todos têm uma compreensão do que é a Ouvidoria Pública e da função dela perante os problemas da sociedade, ressaltando o quão importante ela é como instrumento de conexão entre o cidadão e a Administração Pública.

A pergunta seguinte do questionário se refere ao meio de comunicação pelo qual eles ficaram sabendo sobre a Ouvidoria de Sumé-PB. O Quadro 2 mostra as respostas ao questionamento:

Quadro 2 - Qual foi o meio de comunicação por que você ficou sabendo sobre a Ouvidoria de Sumé-PB?

Entrevistados	Respostas
1º	Por funcionários do Hospital.
2º	Através das redes sociais, cartaz e na propaganda da Prefeitura na rádio.
3º	Rede social e o portal da Prefeitura de Sumé.
4º	Através da rádio.
5º	Pela rede social e rádio.
6º	Secretarias do município.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir do Quadro 2, observa-se, portanto, que a rádio da cidade e as redes sociais são os principais meios de comunicação da Ouvidoria e, além disso, que a maioria das demandas da sociedade à Ouvidoria são feitas via telefone ou e-mail. Demonstra-se, assim, que, em parte, existe uma divulgação do trabalho da Ouvidoria para a sociedade.

O terceiro questionamento aos entrevistados indagou como eles avaliavam a participação da Ouvidoria de Sumé-PB. As respostas são expostas no Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 - Como você avalia a participação da Ouvidoria Pública de Sumé-PB?

Entrevistados	Respostas
1º	Acho que eles não participam o suficiente, pois poucas pessoas sabem da sua existência e que podem se direcionar a ela quando têm alguma demanda (tem pouca divulgação).
2º	Na minha opinião, a participação deles está ótima.
3º	Deveria ser mais divulgada, não apenas no <i>site</i> da Prefeitura, mas através de cartilhas educativas para população ou atendimento via internet.
4º	Boa. Quando fiz minha solicitação, fui atendida imediatamente.
5º	Ainda é pouco participativa, uma vez que muitos não sabem de sua existência e até mesmo de sua função. E, além disso, muitas pessoas têm medo de reclamar ou denunciar.
6º	Sempre que procurei fui bem atendida. Não tenho o que reclamar.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Como mostra o Quadro 3, houve uma divisão dos pensamentos dos entrevistados sobre a participação da Ouvidoria Pública de Sumé-PB. Enquanto alguns tiveram experiências positivas, outras nem tanto, afirmando que ainda há pouca divulgação desse canal de atendimento ao cidadão. Segundo esses entrevistados, a participação da Ouvidoria ainda não alcançou a maioria da população. Neste contexto, segundo Lyra (2014), a eficiência da Ouvidoria está ligada à capacidade que ela tem de defender e construir o respeito aos direitos

humanos. Portanto, a democracia está diretamente ligada ao compromisso que a pessoa do ouvidor tem com as demandas e direitos da sociedade.

A quarta pergunta do questionário debruçou-se sobre o atendimento das demandas da população. O Quadro 4 apresenta as respostas obtidas:

Quadro 4 - Você acha que as demandas da população foram bem atendidas pela Ouvidoria?

Entrevistados	Respostas
1º	Acho que elas são bem atendidas, porém mal direcionadas pois poucas vezes vemos solução para essas demandas.
2º	Sim, quem procura a ouvidoria sempre tem seu problema solucionado.
3º	Sim, acolhe as demandas da população, fazendo a mediação dos conflitos e a efetivação dos direitos humanos, trazendo soluções.
4º	Acredito que sim, pelo menos no meu caso houve solução.
5º	Sim. Uma vez acionada, a ouvidoria tem como obrigação dar uma resposta dentro do prazo previsto em legislação.
6º	Creio que a maioria sim.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os usuários entrevistados acreditam que a maioria das urgências que chegam à Ouvidoria do município são bem atendidas e solucionadas.

Aproveitando essa brecha, questionou-se a respeito da qualidade do atendimento da ouvidoria com base na solicitação feita por eles. As respostas obtidas estão expostas no Quadro 5:

Quadro 5 - Qual a sua avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria com relação à sua demanda?

Entrevistados	Respostas
1º	Bom atendimento. Porém, sem retorno em relação ao meu problema.
2º	O meu atendimento foi solucionado.
3º	Bem atendida. Obtive resposta em 5 dias, e o problema que era coletivo foi solucionado.
4º	Muito bom o atendimento que recebi.
5º	Bom, acredito que, se fosse para dar uma nota ao atendimento, seria 8,0.
6º	Muito bom, mas que possa melhorar cada vez mais.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Tendo em vista as respostas que foram dadas, pode-se afirmar que a maioria obteve solução do problema. Logo, a Ouvidoria Pública tem cumprido com o seu papel de instrumento de participação social, atendendo aos desejos da sociedade e permitindo esse elo entre a Administração Pública e cidadão.

Por último, foi proposto ao entrevistado realizar algum comentário, crítica ou sugestão a respeito do serviço prestado pela Ouvidoria de Sumé–PB. As respostas são apresentadas no Quadro 6:

Quadro 6 - Acréscimo de algum comentário ou sugestão a fazer para a Ouvidoria Municipal de Sumé–PB

Entrevistados	Respostas
1°	Acho que deve ter uma maior divulgação para que toda a comunidade saiba que a ouvidoria está para servir a sociedade e suas demandas.
2°	Não tenho nada a relatar.
3°	Gostaria de sugerir que fosse criado um <i>software</i> de atendimento ao público especializado, tornando o trabalho de suporte e gestão mais fácil e eficiente, oferecendo um atendimento mais qualificado e direcionado.
4°	Só tenho de agradecer a Ouvidoria por ter atendido minha solicitação.
5°
6°	Que as pessoas, antes de julgar qualquer serviço prestado, procurem saber melhor de como funciona tal serviço.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme expõe o Quadro 6, somente dois entrevistados deram sugestões de como a ouvidoria deveria melhorar o seu atendimento. As sugestões demonstram que os serviços da Ouvidoria deveriam ser mais divulgados e que novos meios de solicitação para as pessoas que buscam a Ouvidoria Pública de Sumé–PB deveriam ser disponibilizados, tornando o processo mais fácil e eficiente.

De forma geral, a Ouvidoria do município de Sumé–PB apesar de algumas críticas feitas durante a entrevista, ainda sim possui um ótimo atendimento da demanda da população. Por vezes, a pouca divulgação de informações e a necessidade de maior eficiência dos serviços prestados pela Gestão Pública acaba gerando os problemas citados nas respostas. A ouvidoria deve ser tratada como um instrumento da democracia que possibilita ao cidadão participar das decisões no âmbito da Administração Pública.

5 CONCLUSÃO

Conforme foram acontecendo os avanços da sociedade, surgiram novas propostas na Gestão Pública, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, diante de uma participação popular cada vez maior na tomada de decisões da sociedade. A

expansão das ouvidorias públicas no Brasil foi um fator determinante nessa mudança da Administração Pública, sendo uma espécie de instrumento de aproximação entre a população e o poder público.

Diante desse cenário, a Ouvidoria Pública de Sumé-PB, apesar das dificuldades enfrentadas durante a pandemia da Covid-19, estabeleceu uma relação com a população, mesmo de forma limitada. A falta de informação da população sobre esse órgão é consequência da publicidade ainda insuficiente. Porém, este tema tem sido levado mais a sério hoje em dia pela Ouvidoria, que atualmente conta com um alcance maior dos meios de comunicação, como a rádio local, as mídias sociais e o *site* oficial. Nesse sentido, a Ouvidoria Pública de Sumé-PB vem aprimorando os canais de atendimento, em especial após a pandemia da Covid-19. Essas mudanças foram necessárias durante o período pandêmico, devido aos problemas enfrentados pela Administração Pública na época, como a falta de planejamento e de comunicação entre a Ouvidoria e a sociedade, ocasionando o descontentamento da população.

Para que o funcionamento da Administração Pública ocorra de uma maneira eficiente e democrática, é necessária a modernização da Gestão Pública através das ouvidorias públicas. O bom funcionamento da ouvidoria não depende somente do ouvidor ou da equipe que a compõe, mas do interesse da Administração Pública em prezar por princípios democráticos, garantindo a transparência das informações e serviços prestados. Além disso, o órgão deve permitir a participação popular nas decisões, contando com mecanismos de controle para alcançar mudanças significativas.

As ouvidorias públicas representam um importante órgão com a finalidade de criar conexão entre a sociedade e o poder público, respondendo questões sociais e respeitando os valores da democracia, sem ferir a dignidade da pessoa humana. Neste caso, a ouvidoria pública não pode desempenhar o papel de instrumento de marketing ou propaganda de algum governo, pois o seu verdadeiro papel é garantir o desenvolvimento da sociedade, por meio de canais de participação que têm como objetivo efetivar os direitos fundamentais dos cidadãos. Assim, propõe-se uma Ouvidoria eficiente e eficaz no sentido de solucionar os problemas da sociedade.

A necessidade de as ouvidorias investirem cada vez mais em *softwares* que trabalham com armazenamento de dados de informação, para que se possa ter maior organização de acordo com natureza da complexidade da demanda exigida pela sociedade. Além disso, é necessário investir em novos canais de comunicação que sejam efetivos e que permitam o fácil acesso da população, possibilitando a transparência das ações públicas. Por fim, é

preciso investir em cursos que agreguem o mercado de trabalho da ouvidoria e incentivar os funcionários em termos financeiros, além de conscientizar sobre a importância da ouvidoria pública para sociedade.

Sendo assim, é importante o surgimento de novos estudos que abordam a ouvidoria, destacando sua importância para sociedade, gerando cada vez maior eficácia e eficiência do seu trabalho. Vale ressaltar a importância deste tema para a democracia, a participação social e a gestão pública, buscando efetivar melhores decisões para o bem-estar da população em geral.

REFERÊNCIAS

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

BARRETO, F. A. S. M. A importância da ouvidoria para o serviço público: o caso da Previdência Social. In: MENEZES, R. do A.; CARDOSO, A. S. R. (Org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: IPEA, 2016. p. 153-162.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 26 maio 2022.

BRASIL. **Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 15 jan. 2023.

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. Acesso em: 26 maio 2022.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro; Campus, 2003.

DE MARIO, C. G. **Ouvidoria 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.

FORNAZARO, M. I.; SAMPAIO, M. L. B. A construção das ouvidorias. In: MÁRIO, C. G.; **Ouvidorias públicas em debate: possibilidades e desafios**. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2011.

GOMES, M. E. Do instituto *ombudsman* à construção das ouvidorias públicas no Brasil. In: LYRA, R. P. (Org.). **Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate**. João Pessoa: UFPB, 2004.

LEITE, P. B.; MARTINS, A. L. **O controle interno no município de Santana dos Garrotes-PB**. Monografia. Disponível em: http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/o_controle_interno_do_municipio_de_santana_dos_garrotes_pb_1343829740.pdf. Acesso em: 27 nov. 2018.

LYRA, R. P. **A ouvidoria pública no Brasil: modelos em disputa**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2014.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 17. ed. São Paulo: Malheiros, 1990.

MEDEIROS, P. H. R.; PEREIRA, J. M. Controle social no Brasil: confrontando a teoria, o discurso oficial e legislação com a prática. **Revista do TCU**, n. 98, p. 63-72, out./dez. 2003.

MONTEIRO, R. de C. S. C. **Ouvidoria da Superintendência Regional do Departamento Nacional da Paraíba: olhar dos servidores e usuários**. 2016. 73 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública) — Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, João Pessoa, 2016.

NASCIMENTO, E. R. **Gestão pública**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OMBUDSMAN SASKATCHEWAN. **The history of the ombudsman**. Disponível em: <https://www.ombudman.sk.ca/info/the-history-of-the-ombudsman>. Acesso em: 9 jun. 2015.

PAIVA, A. R. **O público, o privado e a cidadania possível: a construção do espaço público brasileiro**. 2001.

RODRIGUES, D. O. F. et al. A construção do controle social nos conselhos municipais: estudo de caso na prefeitura municipal de Sumé-PB. In: SILVA, J. I. A. O.; MONTEIRO, J. M. **Tecituras da democracia: uma visão plural dos direitos humanos e políticas públicas**. Campina Grande, PB: Editora da UFCG, 2015. p. 117-141.

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 - A



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCEG
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIARIDO – CDSA
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA – UAGESP

CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA

ENTREVISTA

Prezado (a) Usuário (a),

A presente entrevista trata-se de um instrumento de pesquisa está sendo aplicado com os usuários que recorreram a Ouvidoria Pública de Sumé – PB durante o ano de 2022. O objetivo dessa pesquisa é analisar o modelo de ouvidoria pública com base no atendimento prestado as demandas da população e como os usuários avaliam essa participação da ouvidoria de Sumé – PB na sociedade.

Suas respostas contribuirão para que se possa conhecer um pouco da percepção que as populações têm da atuação da Ouvidoria Pública de Sumé - PB como canal de participação popular. Ressalta-se que haverá o sigilo relativo aos participantes, bem como não haverá individualização de respostas. Além disso, os dados aqui coletados servirão de subsídio para uma pesquisa de graduação em Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande (UFCEG).

Desde já agradeço pela a sua contribuição à pesquisa, espero que as informações sejam úteis para gestores, servidores públicos e até mesmo estudantes, de uma forma que valorizem a gestão pública e a demanda da população.

ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA:

1- Qual a sua compreensão sobre a função que a Ouvidoria desempenha?

2- Por qual meio de comunicação você ficou sabendo sobre a Ouvidoria de Sumé-PB?

3- Como você avalia a participação da Ouvidoria pública de Sumé?

4- Você acha que as demandas da população são bem atendidas pela Ouvidoria de Sumé-PB?

5- Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria com relação a sua demanda?

6- Você acredita que a Ouvidoria fez um bom trabalho nesses últimos tempos? Porquê?

7- Se desejar fazer algum comentário ou sugestão sobre o assunto, fique à vontade.

Obrigado!