



**DÉBORA DE ALMEIDA PEREIRA REIS**

**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE  
PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM UM MUNICÍPIO DO SUL DE  
MINAS GERAIS**

**LAVRAS – MG  
2023**

**DÉBORA DE ALMEIDA PEREIRA REIS**

**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO  
SOCIAL EM UM MUNICÍPIO DO SUL DE MINAS GERAIS**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

Prof. Dr. José Roberto Pereira  
Orientador

**LAVRAS-MG  
2023**

**DÉBORA DE ALMEIDA PEREIRA REIS**

**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO  
SOCIAL EM UM MUNICÍPIO DO SUL DE MINAS GERAIS**

**PERFORMANCE OF THE PUBLIC OMBUDSMAN AS A SPACE FOR SOCIAL  
PARTICIPATION IN A MUNICIPALITY IN SOUTHERN MINAS GERAIS**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 18 de julho de 2023.  
Profa. Dra. Sabrina Soares da Silva - UFLA  
Profa. Dra. Mariana Barbosa de Souza - UFLA

Prof. Dr. José Roberto Pereira  
Orientador

**LAVRAS - MG  
2023**

## AGRADECIMENTOS

Agradeço sinceramente a todos que contribuíram para a realização deste trabalho de conclusão de curso. Sem o apoio e a colaboração de diversas pessoas, essa conquista não seria possível.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão ao meu orientador/professor José Roberto, pela orientação, paciência e expertise fornecidas ao longo deste processo. Seu comprometimento e conhecimento foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Também gostaria de agradecer a Universidade Federal de Lavras, pelo suporte e recursos oferecidos durante minha jornada acadêmica. Agradeço especialmente ao corpo docente do curso de Administração Pública, que compartilhou seu conhecimento e experiência de forma inspiradora.

Meus sinceros agradecimentos aos meus amigos e familiares, que me apoiaram incondicionalmente durante todo o percurso, sobretudo aos amigos que a Administração Pública me proporcionou. À Monalisa, agradeço pela incrível parceria. Suas palavras de encorajamento e incentivo foram essenciais para minha motivação e determinação.

Por fim, quero expressar minha gratidão aos participantes da minha pesquisa/entrevistados/colaboradores, que generosamente compartilharam seu tempo, experiências e conhecimentos. Sem a contribuição deles, este estudo não teria sido possível.

Novamente, agradeço a todos que estiveram ao meu lado, direta ou indiretamente, ao longo dessa jornada acadêmica. Vocês foram fundamentais para o meu crescimento pessoal e profissional.

*“O meu ideal político é a democracia, para que todo o homem seja respeitado como indivíduo e nenhum venerado.” (Albert Einstein)*

## RESUMO

A ouvidoria pública é um instrumento de participação social na interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, visando exercer a cidadania por meio de manifestações que buscam melhorar o serviço público. O objetivo deste trabalho é analisar a efetividade do canal de comunicação da ouvidoria pública de Nepomuceno (MG) na promoção e incentivo à participação da população na gestão pública. Para alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos do trabalho são: contextualizar a criação e o funcionamento da Ouvidoria Pública no município, identificando suas principais características e o histórico de sua implementação; investigar a efetividade atual do canal de comunicação da Ouvidoria Pública em facilitar o acesso dos cidadãos à participação na gestão pública; avaliar a percepção dos cidadãos de Nepomuceno sobre a relevância e utilidade da Ouvidoria Pública como um meio de expressar suas demandas e contribuições para a administração municipal; identificar possíveis obstáculos e desafios enfrentados pela Ouvidoria Pública em Nepomuceno para alcançar uma participação cidadã mais ampla e significativa na gestão pública; e propor recomendações e estratégias para aprimorar o canal de comunicação da Ouvidoria Pública, visando fortalecer sua capacidade de promover e incentivar a participação da população na gestão pública local. Para isso, foram colhidos dados de fontes secundárias, realizada uma entrevista com um agente público responsável pela ouvidoria e um questionário com cinquenta cidadãos nepomucenenses. A coleta de dados também contou com o fato da pesquisadora, como autora deste estudo, estar inserida no processo investigativo, uma vez que trabalha na instituição onde a Ouvidoria Pública está situada. A análise revelou que a Ouvidoria de Nepomuceno cumpre o papel de estabelecer uma ponte entre a sociedade e a administração municipal, mas ainda existem desafios a serem superados para promover uma participação mais efetiva dos cidadãos na gestão pública. Parte da população desconhece a existência e as atribuições da ouvidoria, evidenciando a necessidade de intensificar sua divulgação. Além disso, os cidadãos que conhecem a ouvidoria mostraram-se pouco confiantes na capacidade da instituição de solucionar efetivamente suas demandas, refletindo possíveis deficiências nos processos de resposta e resolução dos problemas apresentados. Outro ponto relevante é a falta de incentivo e retorno por parte da administração municipal às manifestações recebidas pela ouvidoria, o que pode desmotivar os cidadãos a utilizarem esse meio para expressar suas demandas e contribuições. Diante dessas constatações, é imprescindível aprimorar a atuação da ouvidoria pública em Nepomuceno, fortalecendo sua capacidade de resposta, tornando seus procedimentos mais transparentes e estabelecendo mecanismos efetivos de *feedback* aos cidadãos. Investir em campanhas de divulgação e conscientização sobre a ouvidoria é essencial para ampliar o conhecimento da população sobre esse canal de participação e controle social. Em conclusão, a melhoria da efetividade da ouvidoria pode contribuir significativamente para uma administração municipal transparente, responsiva e alinhada às necessidades da população.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Democracia participativa. Gestão Municipal.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Relatório de pedidos de acesso à informação no mês de Dezembro de 2022.....	29
Figura 2 - Manifestações por situação.....	32
Figura 3 - Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?.....	33
Figura 4 - Qual foi a sua expectativa ao procurar a Ouvidoria?.....	34
Figura 5 - Em relação ao atendimento da sua manifestação, qual foi o resultado?.....	35
Figura 6 - A Ouvidoria Pública é um espaço importante para a melhoria dos serviços públicos municipais.....	36
Figura 7 - A Ouvidoria Pública permite que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas.....	37

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>1.1 Objetivo geral.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1 Objetivos específicos.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Justificativa.....</b>	<b>11</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Participação da sociedade na Administração Pública.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Gestão Pública Municipal.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Ouvidorias Municipais.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Casos de Ouvidorias Municipais.....</b>	<b>19</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Criação, estrutura e funcionamento da Ouvidoria.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 A relevância da Ouvidoria Pública para a gestão pública municipal na avaliação do     cidadão.....</b>	<b>32</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>50</b>



## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, as Ouvidorias datam suas origens desde o Brasil Colônia. Durante o período Colonial e Imperial, a figura do Ouvidor era ocupada por um representante do Governo. No entanto, ao invés de receber e analisar reclamações, suas atribuições eram muito distintas das atuais, sendo naquela época apenas mensageiros ou ouvidos do Rei. Somente no Brasil Império, que o papel do Ouvidor foi modificado, se aproximando mais do modelo atual, que tomou maior impulso a partir dos anos 1980 (GIACOMO, 2017; SANTOS *et al.*, 2016).

Um novo formato das Ouvidorias Públicas no Brasil começou a ser desenvolvido durante a década de 1980, sendo disseminado, especificamente, após a promulgação da Constituição de 1988. Nesse momento, começaram os primeiros debates sobre a importância da participação popular na gestão pública. Desde então, a experiência política e social tem tomado caminhos que levaram à incorporação da participação popular no controle social da gestão pública. Portanto, a Constituição de 1988 abriu espaço para que fossem incluídas diversas maneiras de participação e inclusão política (ENAP, 2017).

A Constituição Federal de 1988 colocou na pauta do dia a democracia participativa, em que foi estabelecida uma importante relação entre Estado e sociedade. O Art. 1 da CF/88 torna explícito que o Estado brasileiro caracteriza-se como um Estado democrático de direito, pautando-se em fundamentos como a cidadania. É responsabilidade dos indivíduos defenderem sua condição de cidadãos, dentro de um ambiente que incentive o diálogo e onde exista o reconhecimento mútuo de que todos devem participar ativamente do sistema democrático, exercendo a cidadania (BRASIL, 1988; ENAP, 2017).

A primeira Ouvidoria Pública do Brasil foi criada na cidade de Curitiba, no ano de 1986, sendo que somente a partir dos anos 1990 ocorreu a disseminação da criação de Ouvidorias Públicas pelo Brasil, conforme já exposto, mediante a disseminação do movimento em prol da reforma administrativa, que tinha o objetivo de melhorar a eficiência do Estado, através da disponibilização de serviços públicos de qualidade (SANTOS *et al.*, 2016).

Diante disso, pode-se afirmar que a ouvidoria pública é um instrumento de participação social, caracterizando-se como um espaço fundamental na interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, pois carrega como propósito o exercício da cidadania através de manifestações sociais que, em geral, buscam promover a melhoria da prestação do serviço público ao cidadão.

Através de manifestações, o indivíduo, enquanto usuário dos serviços públicos, é capaz de estabelecer uma comunicação direta com o Poder Público. Este, por sua vez, consegue até mesmo identificar falhas na prestação de seus serviços, e, como consequência, empregar as devidas melhorias.

Ainda assim, é possível apontar que as ouvidorias são responsáveis pela promoção da participação do cidadão na administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, de acordo com o Art. 13 da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.” (BRASIL, 2017).

É possível afirmar, de modo geral, que as Ouvidorias alcançaram êxito em termos de satisfação de seus usuários nos municípios em que foram instaladas. Porém, ainda há muito o que incentivar e disseminar a instalação das mesmas nos municípios deste país, como fonte de informações e sugestões, que podem auxiliar no processo de decisão do setor público. É necessário que os gestores se comprometam com as Ouvidorias, mostrando que elas são um instrumento de possibilidades de melhorias nos serviços prestados. Assim, em hipótese alguma, a Ouvidoria deve ou pode ser vista como uma ameaça ao setor público, mas sim, como um espaço que auxilia na gestão pública, pois promove a participação do cidadão nas decisões a serem tomadas (ESTEVES *et al.*, 2014).

Tendo em vista esse contexto, o presente estudo busca responder o seguinte problema de pesquisa: como o canal de comunicação da ouvidoria pública contribui para a ampliação da participação social na gestão pública municipal em Nepomuceno – MG?

## **1.1 Objetivo geral**

Analisar a efetividade do canal de comunicação da ouvidoria pública do município de Nepomuceno (MG) na promoção e incentivo à participação da população local na gestão pública.

### **1.1.1 Objetivos específicos**

- a) Contextualizar a criação e o funcionamento da Ouvidoria Pública no município de Nepomuceno (MG), identificando suas principais características e o histórico de sua implementação;
- b) Investigar a efetividade atual do canal de comunicação da Ouvidoria Pública de

- Nepomuceno (MG) em facilitar o acesso dos cidadãos à participação na gestão pública;
- c) Avaliar a opinião dos cidadãos de Nepomuceno sobre a relevância e utilidade da Ouvidoria Pública como um meio de expressar suas demandas e contribuições para a administração municipal;
  - d) Identificar possíveis obstáculos e desafios enfrentados pela Ouvidoria Pública em Nepomuceno para alcançar uma participação cidadã ampla e significativa na gestão pública;
  - e) Propor recomendações e estratégias para aprimorar o canal de comunicação da Ouvidoria Pública, visando fortalecer sua capacidade de promover e incentivar a participação da população na gestão pública local.

## 1.2 Justificativa

A escolha deste tema para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) surgiu de uma motivação pessoal e do interesse em contribuir com a compreensão das Ouvidorias Públicas e sua relação com o processo de participação social nos municípios brasileiros. É notório que ainda há uma escassez de estudos que analisem, especificamente, esse papel das Ouvidorias Públicas (SANTOS *et al.*, 2016), o que torna relevante a necessidade de investigar de que forma essas instâncias podem fortalecer a participação dos cidadãos na defesa de seus direitos diante da prestação de serviços públicos.

Como profissional que atua na Prefeitura do município, tive a oportunidade de ter contato direto com os processos da Ouvidoria Pública. Esse contato me permitiu vivenciar em primeira mão a importância desse canal de comunicação como ferramenta para promover a participação social e melhorar a prestação de serviços públicos à população. O envolvimento nesses processos despertou minha curiosidade em compreender de forma mais aprofundada o papel da Ouvidoria na gestão municipal e como ela pode contribuir para ampliar o engajamento dos cidadãos nas decisões que afetam suas vidas.

Além disso, considerando a relevância crescente da participação cidadã na administração pública, torna-se imprescindível que estudos nesse âmbito sejam conduzidos. Minha pesquisa busca inovar ao analisar o impacto da Ouvidoria Pública na gestão do município de Nepomuceno e a forma como os cidadãos podem participar ativamente das decisões referentes à gestão pública. Acredito que ao investigar essa temática, pode-se contribuir com soluções inovadoras para o aprimoramento da governança local e, assim,

fortalecer a relação entre os órgãos públicos e a sociedade.

Dessa forma, ao acrescentar uma dimensão pessoal ao trabalho, espero que os leitores compreendam minha motivação e dedicação em realizar uma pesquisa que possa trazer *insights* relevantes para o contexto local e para o fortalecimento das práticas participativas na gestão pública. O estudo da relevância da Ouvidoria Pública para os cidadãos pode fornecer subsídios valiosos para gestores públicos em busca de aprimorar suas práticas de governança e garantir maior aproximação com a população atendida, tornando-se, assim, uma contribuição significativa para a atualidade.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Foram abordados assuntos condizentes à atuação da Ouvidoria na Administração Pública e suas relações com a participação social, com ênfase na participação da sociedade na Administração Pública, na gestão pública municipal, nas Ouvidorias Municipais e nos casos que envolvem a atuação das Ouvidorias Municipais.

### **2.1 Participação da sociedade na Administração Pública**

A administração pública tem como objetivo fundamental atender e satisfazer as necessidades dos indivíduos pertencentes a uma sociedade, em termos coletivos. Sendo assim, ela é responsável por gerir bens e serviços, objetivando alcançar o bem comum (ESTEVES *et al.*, 2014). A participação da sociedade nos assuntos de interesse público tem o poder de contribuir de forma significativa para o fortalecimento da democracia no nosso país. (LOMBARDI, 2018; SOUSA; SOUSA, 2006). Nesse sentido, entende-se como democracia a:

intensidade em que o povo está envolvido nas questões de interesse público, não somente no modelo de democracia indireta ou representativa, mas na forma direta, atuando ativamente nas mudanças sociais, políticas, econômicas, estruturais, entre outras de mesma ou até maior importância (GIACOMO, 2017, p. 13).

Uma vez que o cidadão está incluído na tomada de decisão em relação às políticas públicas, ele está exercendo a cidadania em sua forma mais plena. Entende-se por cidadão o indivíduo que participa ativamente dos processos políticos, exercendo plenamente seus direitos e deveres civis, políticos, sociais e republicanos. Portanto, para ser considerado um cidadão, é preciso que o indivíduo disponha de informação no sentido do saber, para que seja

capaz de desenvolver consciência e criticidade (LOMBARDI, 2018; SOUSA; SOUSA, 2006).

Algumas iniciativas de participação direta foram empregadas para tentar ampliar a participação dos cidadãos para além do ato de votar mas, principalmente, com a finalidade de aproximar a gestão pública e a sociedade civil, tornando-a aberta a influências do controle social.

Para Lombardi (2018) e Santos *et al.* (2016), o ato de incentivar a população a participar de ações em seus Governos locais é uma maneira de combater a crise da democracia representativa em que:

- i. há falta de engajamento dos eleitores em relação à política;
- ii. falta de interesse da população em relação a assuntos públicos no geral e,
- iii. altos níveis de denúncias de corrupção que envolvem a administração pública

Posto isto, entende-se por democracia representativa o regime de governo em que o poder é exercido por representantes eleitos pela população por meio do voto e, por democracia participativa, a participação popular nas decisões políticas no âmbito da gestão pública. Nesse caso, as discussões e questionamentos dos cidadãos envolvem aspectos políticos, econômicos, administrativos, entre outros, no âmbito governamental (SOUSA; SOUSA, 2006).

A participação dos indivíduos na gestão pública pode ser traduzida como o fato de a população ser considerada no processo decisório de políticas públicas, de maneira que os indivíduos possam opinar, elaborar e influenciar a tomada de decisão política. Nesse sentido, nos dias atuais, os governos têm o desafio de conciliar os interesses individuais com os interesses comuns (SILVA; SOUZA, 2017).

Diante disso, há a necessidade de que a gestão democrática seja aperfeiçoada para que as demandas da sociedade civil possam ser atendidas. Por esse motivo, meios que favoreçam o diálogo entre o setor público e a sociedade civil devem ser prioridades da gestão pública municipal, de maneira que a participação da sociedade civil nas decisões políticas seja efetiva. Sendo assim, a criação de conselhos, fóruns, organizações não governamentais e atuação das ouvidorias constituem meios de promover e consolidar a democracia participativa (SILVA, 2021; LOMBARDI, 2018; GIACOMO, 2017; SOUSA; SOUSA, 2006).

A participação da sociedade civil na definição e na implementação de políticas públicas vem se tornando fundamental no processo de desenvolvimento econômico e social dos municípios. No entanto, cabe ressaltar, que os meios participativos devem ser acrescidos à gestão representativa tradicional, que limita a participação dos indivíduos ao voto, de forma gradativa, até que se transforme em gestão participativa.

À vista disso, o ato de participar pode ser definido como o ato de fala ou de fazer parte de algo. Pode-se dizer que traduz a necessidade dos indivíduos de se organizarem para alcançar objetivos em comum, mediante a posição de cidadãos que possuem direitos e deveres perante a sociedade. Indivíduos organizados são capazes de uma construção democrática de algo que se planeja. Por este motivo, é necessário que haja inserção de toda a população nas decisões, de modo que representantes legais possam ser eleitos para a tomada de decisão do poder público, sempre orientados pelo interesse comum (SOUSA; SOUSA, 2006).

Diante disso, a participação assume a dimensão de controle social no Estado de direito, de modo a monitorar suas atividades, através da prestação de contas e da responsabilização de seus agentes. Por isso, podemos perceber que há um movimento cada vez maior da sociedade civil, que se conscientiza do seu direito e, também, da necessidade de participar e de intervir nas ações tomadas pelo setor público. Consequentemente, a organização da sociedade, garante que o bem público seja utilizado de forma responsável, bem como, fiscalizado. Mas, é importante ressaltar que a participação no sentido de controle social não se restringe somente a fiscalização do poder público, mas para além disso, é responsável por promover a transparência e o conhecimento das ações que são tomadas e de fato realizadas e implementadas. Para Demo (2008), as estratégias do controle democrático que permitem o gerenciamento em prol do bem comum são: eleição como princípio de acesso e permanência no poder; prestação de contas e controle de baixo para cima; transparência pública; vigilância organizada.

A participação deve ainda ser compreendida como um ato voluntário e plenamente espontâneo, longe de qualquer forma de imposição. Isso se deve ao fato de que os indivíduos não devem ser forçados a participar de nenhum processo em troca de receber quaisquer benefícios. A participação somente pode ser legitimada se é feita com base em plena consciência do indivíduo que a realiza.

Desta forma, ela envolve um processo em que as pessoas possam se envolver nas lutas diárias e, através de cooperação e criatividade possam encontrar soluções para os problemas que vivenciam, de modo que, assim, possam contribuir para a transformação social. Por isso, cabe ressaltar que a democracia participativa não deve ser entendida somente como o ato de eleger representantes ou delegar funções, mas deve ser compreendida como a capacidade de um indivíduo em se pronunciar (falar livremente) sobre determinado assunto (MARIO; MORETTI, 2014; SOUSA; SOUSA, 2006).

Dentre as diversas maneiras de participação pública, tem-se a Ouvidoria, que constitui espaço fundamental nesse processo, pois representa o primeiro passo para que o Estado possa

estar ciente de problemas tanto individuais, como coletivos. Através das Ouvidorias, o Estado pode oferecer a escuta dos problemas dos indivíduos, para assim, promover maneiras que sejam capazes de garantir os direitos dos mesmos (SPECK, 2002).

A democracia deve permitir e incentivar a participação de todos os cidadãos na gestão pública e na construção de decisões, e é através das Ouvidorias Públicas que isso pode ser realizado, de maneira que elas se tornem instrumentos de controle e participação social, à medida em que os cidadãos possam ter voz ativa em relação às decisões do Estado (KISZNER; JÚNIOR, 2020; ESTEVES *et al.*, 2014; SANTOS, 2013).

## **2.2 Gestão Pública Municipal**

Segundo Pereira e Rezende (2017, p. 23) “o município é uma subdivisão político-administrativa de um Estado, como pessoa jurídica de direito público interno, que tem por finalidade exercer as funções próprias de um governo local”. Essa definição teve suas origens ainda no Império Romano, quando foi publicada a Lex Julia Municipalis, lei que outorgava a certas cidades a faculdade de autogoverno. Os municípios já desempenhavam um papel importante dentro da complexa organização de poder da República Romana, atuando como uma unidade política e administrativa. Sua principal função era fortalecer as conquistas romanas, uma vez que ofereciam benefícios aos povos conquistados que estavam dentro de seus limites, em troca de lealdade a Roma (MEIRELLES, 2013 apud NUNES; SERRANO, 2019).

A trajetória histórica do município brasileiro, desde sua colonização até a Independência do Brasil, é refletida nos textos constitucionais desde 1824 até 1988, evidenciando a luta contínua pela autonomia efetiva dessa entidade política e jurídica dentro da estrutura do Estado brasileiro. Essa busca pela plenitude só foi alcançada com a promulgação da Constituição de 1988. No entanto, em muitas áreas, do ponto de vista material, a municipalidade ainda depende dos demais entes federativos para obter uma verdadeira independência econômica e, assim, cumprir plenamente sua missão constitucional (NUNES; SERRANO, 2019). A Constituição Federal de 1988 traz em seu artigo 18 o princípio da autonomia dos três entes federados, incluindo os municípios: A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta constituição (BRASIL, 1988).

Diante disso, cabe afirmar que o município é uma entidade federativa composta por três elementos fundamentais: o espaço geográfico delimitado por fronteiras políticas que estabelecem sua jurisdição, a população que reside nesse território e realiza suas diversas atividades, sejam elas cívicas ou não, e a autoridade responsável pelo exercício das funções políticas e governamentais (BERNARDI, 2012).

Nos últimos 30 anos, a gestão pública municipal tem se tornado cada vez mais relevante na concepção e implementação das políticas públicas no Brasil. Isso se deve à redefinição do papel desempenhado pelos municípios na oferta de serviços e benefícios públicos à população. Essa transformação é resultado, principalmente, da descentralização do poder federativo, da busca pela universalização dos direitos de cidadania e da implementação da seguridade social. (VELOSO *et al.*, 2011)

No entanto, essa autonomia foi concedida em um contexto no qual a grande maioria dos municípios não possuía todas as condições necessárias para exercer esse novo poder político-administrativo. Além das enormes disparidades que caracterizam o país em termos de geografia, demografia, desigualdade econômica e social, o maior desafio federativo reside no seguinte fato, segundo Grin, Demarco e Abrucio (2021): a Constituição e as leis posteriores atribuíram autonomia e responsabilidade pela implementação de grande parte das políticas sociais ao âmbito local, porém, a maioria dos governos municipais possui baixa capacidade administrativa e de gestão para desempenhar essa tarefa.

A Constituição Federal de 1988 carrega consigo aprimoramentos na estrutura política e administrativa do Brasil. Destarte, Soares e Espinosa (2013, p. 8) apontam que:

A competência do Município para organizar e manter serviços públicos locais está constitucionalmente definida como um dos princípios asseguradores da autonomia administrativa (art. 30). A única restrição é a de que tais serviços sejam de interesse local. O interesse local, conforme esclarecido pelo autor supracitado, não é o interesse exclusivo do Município, porque não há interesse local que não o seja, reflexamente, regional ou nacional. O que caracteriza o interesse local é a predominância desse interesse para o Município.

Podem ser mencionadas algumas das responsabilidades principais, necessárias e indispensáveis para a gestão pública dos serviços municipais, assim como é definido no art. 30 da Constituição Federal de 1988:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;



- III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;
- IV - criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;
- V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;
- VI - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;
- VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;
- VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- IX - promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual. (BRASIL, 1988)

Através dos preceitos presentes na CF/88, especialmente, aqueles que dizem respeito à organização político-administrativa, multiplicou-se o número de municípios com o passar dos anos. No Brasil de 2023 temos o total de 5.570 municípios, sendo 853 deles só no estado de Minas Gerais. O crescimento da quantidade de municípios, embora traga consigo o ônus de estabelecer novas estruturas administrativas, também gera grandes possibilidades de envolvimento da sociedade. Com uma proximidade maior em relação à administração, as pessoas têm a oportunidade de expressar suas necessidades e preferências de maneira mais direta e assertiva (SOUZA, 1989).

### **2.3 Ouvidorias Municipais**

Através de Ouvidorias Municipais, o poder público passa a ter melhores condições de atender as necessidades da sociedade. Por esse motivo, a Ouvidoria Municipal deve ter como objetivo, atender os princípios de fortalecimento da sociedade civil, da transparência em âmbito administrativo, de incentivo ao envolvimento, à participação da população nas decisões e, também, em relação a autonomia na resolução de demandas (SOUSA; SOUSA, 2006).

À vista disso, a participação popular através da Ouvidoria Municipal surge como um novo meio que auxilia na gestão democrática. No que diz respeito ao controle social, se refere a um instrumento de controle no processo de realização de políticas públicas, uma vez que os cidadãos têm o direito e o dever de acompanhar, fiscalizar e ditar quais devem ser as prioridades a serem consideradas na aplicação dos recursos financeiros de posse do poder público (SANTOS, 2013; SOUSA; SOUSA, 2006).

Diante disso, torna-se válido afirmar que a Ouvidoria é um espaço de participação política que contribui para as melhorias da gestão pública, possibilitando um diálogo entre o Governo e a sociedade. Desta forma, ela se torna um canal direto de comunicação entre a administração pública e os cidadãos. A Ouvidoria pode ser configurada como um serviço prestado aos cidadãos, de maneira que, através dela, os indivíduos podem fazer críticas, reclamações, sugestões de melhoria, elogios e denúncias à gestão pública. Nesse sentido, a Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar as demandas da população à administração pública. Diante do exposto, conclui-se que a informação é algo muito importante, pois a partir do momento que o indivíduo está mais informado e consciente dos seus direitos, ele está habituado a fiscalizar e avaliar os serviços prestados pela administração pública, conforme já mencionado (KISZNER; JÚNIOR, 2020; SANTOS *et al.*, 2016; MARIO; MORETTI, 2014; ESTEVES *et al.*, 2014).

Buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados, as organizações pertencentes ao poder público buscam por um maior comprometimento do cidadão, acreditando que isso pode auxiliar no processo de melhoria. Nesse sentido, a instalação de uma Ouvidoria é vista como algo benéfico, já que possibilita com que a opinião direta do cidadão auxilie na gestão da qualidade do setor público, funcionando como um canal, de troca de informações entre a sociedade civil e a administração pública (MARIO; MORETTI, 2014; ESTEVES *et al.*, 2014).

As Ouvidorias são típicos instrumentos de participação de regimes democráticos em que, através deles, a democracia pode ser exercida de forma direta e, que está presente atualmente no Brasil em todos os três entes de Governo e em instituições públicas: federal, estadual, municipal, autarquias, empresas públicas e agências reguladoras. Portanto, as Ouvidorias devem ser espaços abertos às demandas dos cidadãos (CARDOSO, 2012).

As Ouvidorias buscam solucionar as demandas da sociedade, oferecendo informações e sugestões para os órgãos públicos, com o objetivo de melhorar a prestação dos serviços. Desta maneira, a existência de uma Ouvidoria faz com que haja um Governo mais democrático, transparente e participativo, uma vez que o cidadão exerce mais influência sobre o Governo, através de suas sugestões, insatisfações e críticas que são repassadas ao Ouvidor. Ainda, através da Ouvidoria, o cidadão sente que sua opinião é relevante e que ela poderá auxiliar no processo de tomada de decisão do setor público. Desta forma, a Ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, implicando em uma gestão mais flexível e mais atenta às necessidades de todos os indivíduos que compõem uma sociedade (ESTEVES *et al.*, 2014).

A Ouvidoria surge, então, como um mecanismo de participação popular em que novas tecnologias são usadas, como internet, e-mail e telefone, que se transformaram em meios que passaram a possibilitar o acesso da população à gestão pública de uma maneira mais fácil, de forma que assim, a democracia participativa é incentivada (SOUSA; SOUSA, 2006). Ainda, segundo Silva (2021), a Ouvidoria constitui-se como um espaço de participação social, à medida que auxilia na gestão pública, através da melhoria contínua dos serviços públicos.

Atualmente, as ouvidorias podem ser acessadas através de portais eletrônicos. Isso tem melhorado a comunicação entre a sociedade civil e as entidades e, por esse motivo, muitos municípios vêm aderindo ao Governo Eletrônico, que consiste no uso de *sites* que disponibilizam diversos serviços à sociedade, para melhorar o acesso dos cidadãos aos serviços governamentais. O principal canal disponibilizado nesse processo é a Ouvidoria, que auxilia na interação dos indivíduos com os serviços públicos aos quais demandam (KISZNER; JÚNIOR, 2020).

Por fim, o Ouvidor tem a função de conciliador, que estabelece vínculo entre o cidadão e a administração pública, mediando os interesses dos cidadãos, visando alcançar melhorias nos serviços públicos para a coletividade. Portanto, os autores ressaltam a importância de que o Ouvidor deve ser imparcial e justo (ESTEVEES *et al.*, 2014).

## **2.4 Casos de Ouvidorias Municipais**

Nos últimos anos, a Ouvidoria está se tornando um órgão importante para a avaliação da gestão pública municipal, uma vez que ela dá voz aos cidadãos para manifestar os problemas públicos. Além disso, participar das decisões públicas, por meio da Ouvidoria, é uma forma de despertar o espírito de cidadania e, também, de corrigir possíveis falhas que possam existir. Portanto, a Ouvidoria vem se tornando elemento fundamental na busca de uma gestão pública que seja democrática, com a participação de todos. (KISZNER; JÚNIOR, 2020; ESTEVES *et al.*, 2014). E isso ocorre em níveis municipais, ressaltando a importância da criação de Ouvidorias Municipais pelo Brasil.

Criada em 2009, a Ouvidoria de Geral do Município de Itaboraí-RJ atendia as demandas dos cidadãos apenas de forma presencial até o ano de 2013 mas, a partir então, a Ouvidoria passou a ser acessada via internet, gerando um protocolo e uma senha para o acompanhamento da demanda, por parte do cidadão. Diante disso, o estudo de Esteves *et al.*, (2014) observou que os serviços prestados pelo setor, no município em questão, estão em constante melhoria desde então. Houve melhora na qualidade dos serviços, após a

implementação do sistema de Ouvidoria via internet em 2013, uma vez que o indivíduo não precisa mais se deslocar até um determinado local para realizar suas demandas à Ouvidoria. Com a implementação desse sistema online, houve aumento nas demandas da Ouvidoria, mesmo sem que, necessariamente, houvesse uma divulgação da implementação do sistema de internet. No entanto, os autores ressaltam, mesmo depois de 2013, ainda existia uma certa negligência de algumas secretarias em atender as demandas dos cidadãos, mas que era notável o aumento no número de demandas recebidas e, também, no número de resoluções por parte dos gestores (ESTEVEES *et al.*, 2014).

O baixo índice de resolução de demandas, em alguns casos, se devia à demora no encaminhamento da resposta ao cidadão, o que colocava em discussão qual seria o papel central das Ouvidorias, que muitas vezes deixavam de defender os direitos dos cidadãos e focavam, basicamente, em responder suas demandas em tempo hábil, sem que necessariamente fossem resolvidas (MARIO; MORETTI, 2014).

Muitas vezes há uma distorção sobre a real função da Ouvidoria, uma vez que muitos indivíduos procuram a Ouvidoria como primeira opção para resolver suas demandas, quando na verdade, a Ouvidoria deveria ser procurada em última hipótese, depois de se ter esgotadas todas as possibilidades de solução de sua demanda. De acordo com Mario e Moretti (2014) o cidadão deve recorrer a Ouvidoria, após ter recorrido a todas as instâncias possíveis e não ter obtido resolução para o seu caso. O mesmo pode acontecer nos casos em que o cidadão foi mal atendido por algum servidor público, ou quando lhe foi prestado um serviço ruim. Sendo assim, a Ouvidoria deve ser acionada em última hipótese mas, muitas vezes, é procurada porque as secretarias preferem encaminhar as demandas do que resolver os problemas (ESTEVEES *et al.*, 2014; MARIO; MORETTI, 2014).

O trabalho de Kiszner e Júnior (2020), ao estudar a Ouvidoria Pública instalada no município de Alegrete - RS, notou que cerca de 94% das solicitações recebidas foram concluídas, sendo mais frequentes reclamações e denúncias. Nesse sentido, o trabalho concluiu que a Ouvidoria Municipal se constitui em um importante espaço de participação popular, uma vez que é responsável por atender diretamente os interesses dos indivíduos, evidenciando as demandas mais urgentes e auxiliando na tomada de decisão dos gestores públicos (KISZNER; JÚNIOR, 2020).

O estudo abordou ainda, que a Ouvidoria Municipal vem sendo um ótimo instrumento de promoção dos interesses da população, uma vez que o órgão é responsável por ouvir as demandas e problemas da sociedade e visa buscar soluções para resolver estas questões junto aos setores responsáveis, reforçando os resultados do trabalho de Esteves *et al.*, (2014)

(KISZNER; JÚNIOR, 2020). A maioria das demandas são reclamações, denúncias e pedidos que dizem respeito às secretarias de infraestrutura e administração. No caso de Alegrete - RS, as principais dificuldades notadas em relação à Ouvidoria Municipal dizem respeito à procura por resoluções que poderiam ser resolvidas diretamente nas secretarias responsáveis, sem precisar das ouvidorias, sendo elas, o último recurso que deveria ser procurado. Sendo assim, notou-se que a Ouvidoria Pública Municipal é um instrumento fundamental na participação da sociedade civil dentro da Prefeitura de Alegrete- RS, pois proporciona atendimento direto às demandas dos cidadãos, além de disponibilizar diversas formas de acesso popular, uma vez que usa meios eletrônicos, telefone, e-mails e até mesmo, disponibiliza atendimento presencial (KISZNER; JÚNIOR, 2020).

Atualmente, as Ouvidorias são órgãos que pertencem ao poder executivo, sendo subordinadas ao Prefeito e, portanto, não possuem autonomia, tanto financeira como funcional. Isso pode ser visto como um empecilho ao seu devido funcionamento, pois o ideal seria que essas Ouvidorias obtivessem autonomia. Além disso, para que as Ouvidorias cumpram o que é designado a elas, é preciso que sigam alguns preceitos como: 1) possuir uma Lei que garanta um prazo de retorno para os dirigentes interpelados; 2) é preciso que haja sigilo ao cidadão para que o mesmo não seja prejudicado em hipótese alguma; 3) o acesso à informação deve ser livre e; 4) os resultados obtidos pelas Ouvidorias devem ser constantemente publicados via relatórios de desempenho (MARIO, MORETTI, 2014; CARDOSO, 2010).

Tratando-se das Ouvidorias de Campinas, Jundiaí, Santos e Santo André, notou-se que no início a Ouvidoria de Campinas (fundada em 1993) não detinha autonomia, mas fora recriada em 2002, se tornando independente e funcional somente a partir de 2004, quando uma Lei Municipal foi aprovada, em que a mesma menciona que a Ouvidoria da cidade deveria ter autonomia financeira e funcional.

Em contrapartida, no caso de Jundiaí, o órgão está vinculado à Secretaria de Governo, de maneira que ele não possui autonomia funcional e nem financeira. Já Santos e Santo André, contam com autonomia financeira e funcional. Nesse sentido, segundo os autores, apenas criar uma Ouvidoria, mas não garantir que a mesma opere em plenas condições, é uma maneira de retirar o seu poder e garantir que ela não desempenhe com êxito, o seu papel. Foi exatamente isso o que ocorreu, inicialmente, nos casos de Jundiaí e Campinas, em que os órgãos foram criados, mas não detinham orçamento suficiente, estrutura bem estabelecida, pessoas suficientes e seus ouvidores não tinham nenhuma autonomia, uma vez que seus cargos eram de comissão e, por isso, poderiam ser exonerados a qualquer momento. Portanto,

o interessante é que os ouvidores sejam efetivados, aprovados em concurso público, para que a Ouvidoria possa de fato, possuir uma maior autonomia (MARIO, MORETTI, 2014).

Ainda, no estudo de Mario e Moretti (2014) foi verificada uma deficiência no que diz respeito ao funcionamento das Ouvidorias, que se refere ao fato de que algumas se preocupam com a resolução de problemas dos cidadãos, ao passo que outras, se preocupam com o retorno em tempo hábil aos cidadãos sem que, necessariamente, suas demandas tenham sido atendidas.

A pesquisa de Santos (2013) objetivou estudar, em que condições, uma Ouvidoria Pública poderia desempenhar um duplo papel, sendo espaço de participação social e um instrumento de gestão ao mesmo tempo. Nesse caso, foram estudadas a Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda e da Ouvidoria Geral da Previdência Social, no que diz respeito ao cidadão e aos usuários dos serviços públicos.

Concluiu-se que as Ouvidorias analisadas são responsáveis por cumprir o papel de instrumento social, estabelecendo vínculo de comunicação entre Estado e cidadão, de maneira que a cidadania democrática e participativa pode ser exercida, através de transparência ao realizar determinadas ações, bem como na disponibilização de quaisquer serviços e políticas públicas. Sendo assim, essas Ouvidorias são responsáveis por proporcionar a voz do cidadão em relação a gestão pública, estabelecem meios de comunicação, exercem interação com a sociedade e se tornaram um canal de acesso eficiente entre o cidadão e o Estado. É importante destacar que mesmo sendo classificadas como capazes de cumprir o papel de instrumento social, devemos ressaltar que muitas vezes esse papel não é desempenhado em condições ideais, devido a algumas dificuldades impostas à essas Ouvidorias (SANTOS, 2013).

As dificuldades às quais o autor se refere diz respeito à cultura, legislação, a questões de financiamento, planejamento e de formas de operacionalização dessas ouvidorias. A falta de uma legislação que regulamente o grau de autonomia e independência financeira das Ouvidorias, influência diretamente sobre a elaboração, o desenvolvimento e a implementação de ações, pois, sem independência funcional e financeira as Ouvidorias encontram dificuldade para obter infraestrutura adequada e dificuldade em elaborar relatórios que descrevam seus êxitos e falhas.

Nesse sentido, quando não há conscientização e valorização do trabalho das Ouvidorias, o cumprimento das atividades das mesmas passa a ser dificultado (MARIO; MORETTI, 2014; SANTOS, 2013; CARDOSO, 2010). Sendo assim, sugere-se que para cumprir da melhor forma possível o duplo papel, de espaço de participação social e instrumento de gestão, as Ouvidorias Públicas devem seguir três prioridades: 1) a mudança de

cultura dentro do órgão; 2) criação de Leis específicas; 3) metodologia a ser adotada no trabalho das Ouvidorias e; 4) planejamento das ações dessas Ouvidorias (SANTOS, 2013).

No que diz respeito à cultura dentro de uma Ouvidoria que vise cumprir esse duplo papel, Santos (2013) considera que os setores internos devem ser mobilizados para evidenciar de que maneira as informações obtidas podem servir de subsídio para que os serviços públicos sejam melhorados. É preciso promover o diálogo entre as áreas e unidades do órgão. Além disso, é preciso um apoio maior da alta gestão e dos agentes do órgão, de maneira que a importância de seu trabalho seja evidenciada. Sendo assim, a Ouvidoria deve ser vista como um elo, que une o cidadão e o Estado (SANTOS, 2013).

Ainda, analisando a Ouvidoria do Ipea, Cardoso (2010) verificou que nos anos avaliados, 2007 e 2008, a Ouvidoria alcançou um nível de satisfação de cerca de 90% em relação ao atendimento. No entanto, a Ouvidoria do Ipea ainda possui espaço para aprimoramentos, mas obteve bons resultados quanto à sua credibilidade, com um êxito de 95%. Segundo o autor, a Ouvidoria do Ipea contribuiu para o exercício da cidadania, à medida que foi responsável pela inclusão social. No entanto, para a efetividade deste órgão, é preciso que vários critérios sejam seguidos, segundo os princípios da interdependência, da coerência e da harmonia. É preciso valorizar a ética, a habilidade do ouvidor, bem como é necessário que haja autonomia do órgão, para que de fato ele seja eficiente em seus objetivos. A efetividade da Ouvidoria vai depender de quanto a mesma age em defesa dos direitos dos cidadãos, assim como as habilidades do Ouvidor são muito importantes pois, em um contexto de cultura forte e coerente, a Ouvidoria poderá resolver os problemas dos cidadãos, ao contrário de simplesmente amortecer suas solicitações e insatisfações. O fator chave da efetividade do trabalho de ouvidoria está em sua autonomia, concordando com os estudos de Santos (2013) e de Cardoso, (2010).

De acordo com Sousa e Sousa (2006), a instalação de uma Ouvidoria Pública em três municípios na região metropolitana de Salvador – BA contrasta com a realidade da maioria dos municípios do Brasil, em que, na maioria, observa-se a falta de recursos financeiros, a insuficiência na capacidade de gerir e falta de conhecimento técnico para a instalação das Ouvidorias. Nesse sentido, os municípios de Camaçari, Lauro de Freitas e Salvador apresentaram processos de gestão mais avançados, até mesmo por suas dimensões, o que coloca em evidência uma maior facilidade na instalação de Ouvidorias Públicas Municipais nos mesmos. Mas para que as mesmas possam ser implementadas, os autores ressaltaram a importância da disponibilidade de recursos financeiros, instrumentos eficientes de gestão, informação através de conhecimentos e cultura, que sejam capazes de ativar a voz

participativa da população em relação à gestão pública (SOUSA; SOUSA; 2006).

No trabalho de Giacomo (2017) foram analisadas as Ouvidorias Públicas Municipais do Rio Grande do Sul e concluiu-se que, apesar do grande número de Ouvidorias encontradas, as mesmas não representam nem 50% dos municípios do Estado. O autor ressalta, então, a dificuldade da instalação de Ouvidorias Públicas Municipais em municípios pequenos, uma vez que neles, o agente político se confunde com o agente público, o que torna mais difícil a instalação de uma Ouvidoria imparcial e transparente.

Nesse sentido, analisando 156 ouvidores do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, o trabalho de Santos *et al.*, (2016) concluiu que as atribuições funcionais das Ouvidorias são mais frequentes para os ouvidores deste Estado. Sendo assim, as atividades realizadas com maior frequência são as que recebem as manifestações dos cidadãos, as encaminham para os setores responsáveis, cobram respostas dos encaminhamentos feitos e retornam com respostas aos cidadãos. No entanto, para o caso deste estudo, os autores ressaltaram que as atividades que dizem respeito às esferas gerenciais ainda são incipientes, como o fato de considerar a participação civil para a decisão e melhoria da gestão pública e, por isso, são um desafio para o Estado de Santa Catarina (SANTOS *et al.*, 2016)

Outro estudo que analisou a contribuição da Ouvidoria na melhoria da gestão da Secretaria de Saúde de Santa Catarina, apesar de apresentar características diferentes de outras Ouvidorias, uma vez que diz respeito à saúde, o indivíduo procura expor sua opinião e, também, ser atendido em relação ao que precisa. Nesse sentido, algumas características apresentadas são comuns entre as Ouvidorias, como por exemplo, o fato do cidadão conseguir expor suas opiniões livremente, o que auxilia na resolução de suas questões e também consegue obter acesso aos serviços de saúde dos quais necessita. Outro fator em comum, é a necessidade forte que relatórios sejam produzidos por essa e pelas demais Ouvidorias do país, pois esta é uma forma de controlar a real efetividade destes órgãos (SILVA, 2021). Portanto, mesmo estudando com especificidade o caso das Ouvidorias na gestão da saúde, o trabalho foi capaz de encontrar benefícios e melhorias a serem realizadas, que são muito próximas às encontradas nas Ouvidorias Públicas investigadas neste trabalho.

Em relação à criação de Leis, evidencia-se a necessidade de uma específica para as Ouvidorias, em que haja uma estrutura organizacional melhor definida, em que as relações de subordinação, níveis de hierarquia e competências sejam bem definidas. Além disso, deve-se garantir a autonomia do Ouvidor e de toda sua equipe. Assim sendo, mais organizadas e independentes, as Ouvidorias poderiam solucionar com mais êxito as questões sociais. Desta forma, é necessário que prevaleça o conceito de imparcialidade nestas instituições, para que as



demandas da população possam de fato, ser solucionadas (SANTOS, 2013).

Sendo assim, podemos concluir que as Ouvidorias Públicas Municipais são instrumentos eficazes para promover a participação popular na gestão pública, uma vez que interligam as demandas da população com o gestor público, o que de fato pode gerar mudanças na administração pública municipal. Além disso, a Ouvidoria tem uma relação forte com a transparência da administração pública, uma vez que a população poderia questionar os atos públicos. Porém, ainda há o que avançar nesse aspecto, uma vez que muitas demandas da população ainda não possuem exigência de resolução. Os autores ressaltam, ainda, que as Ouvidorias surgem como um sistema de prestação de contas, à medida que se tornam um instrumento de avaliação e gestão pró-ativa da administração pública (SANTOS, 2013; SOUSA; SOUSA, 2006).

Acrescido a isso, vários autores ressaltam a importância da autonomia das Ouvidorias Públicas, tanto financeira como funcional. Por isso, é tão importante a existência de uma estrutura organizacional bem estruturada e hierarquizada. É preciso que prevaleçam regras e preceitos e que o princípio da imparcialidade esteja presente e, além disso, que seja garantida a estabilidade para os ouvidores. Portanto, os Ouvidores devem ser funcionários públicos efetivados, em que suas investigações e demandas em função de seus cargos não sejam parciais, muitas vezes em defesa de seus cargos (MARIO; MORETTI; 2014; SANTOS, 2013; CARDOSO, 2010;).

### **3 METODOLOGIA**

Uma vez estabelecido o propósito que se pretende alcançar com a pesquisa, torna-se necessário abordar todo o conjunto de métodos utilizados e o caminho percorrido para atingi-lo. Quanto aos objetivos, a pesquisa foi do tipo descritiva. As pesquisas desse tipo têm por finalidade a descrição das características de uma população ou fenômeno específico. Além disso, de acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva também busca coletar as perspectivas, posturas e convicções de uma população.

Fazendo-se necessário relacionar o olhar abstrato, que acompanha a teoria, com dados da realidade, o delineamento da pesquisa é fundamental. Segundo Gil (2002, p. 49):

O delineamento refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, envolvendo tanto a sua diagramação quanto a previsão de análise e interpretação dos dados. Entre outros aspectos, o delineamento considera o ambiente em que são coletados os dados, bem como as formas

de controle das variáveis envolvidas.

Nesse sentido, o estudo de caso fez-se oportuno. O estudo de caso é um método cujo emprego faz-se presente em estudos descritivos e exploratórios, na sua maioria. Além disso, ele é capaz de possibilitar uma maior profundidade em relação aos dados pretendidos (GIL, 2002). De acordo Yin (2001, p.19): “Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" [...]”. Diante disso, como a pesquisa busca responder a questão: “como o canal de comunicação da ouvidoria pública contribui para a ampliação da participação social na gestão pública municipal em Nepomuceno – MG?”, o estudo de caso foi o procedimento adotado.

O objeto de estudo do presente trabalho foi a Ouvidoria situada na Prefeitura Municipal de Nepomuceno/MG. Perante o exposto, o estudo de caso, como uma iniciativa de pesquisa, oferece uma contribuição única e valiosa para o conhecimento dos fenômenos organizacionais (YIN, 2001).

Buscando realizar a coleta de dados, mais de uma fonte de evidências foi utilizada, uma vez que, segundo Yin (2001, p. 107): “[...] um bom estudo de caso utilizará o maior número possível de fontes.”

Com base nesses aspectos, foi realizada uma pesquisa de dados secundários no site da Ouvidoria, cujo objetivo era analisar documentos administrativos, tais como relatórios da ouvidoria, leis e decretos que dispõem sobre esta temática.

No mês de fevereiro de 2023, foi realizada entrevista semiestruturada, mediante auxílio de um questionário (Apêndice A), com uma pessoa que auxilia nos processos da Ouvidoria. Com o objetivo de aproveitar o maior número possível de informações que pudessem contribuir para os resultados e discussões do trabalho, foi utilizado um gravador.

Mais adiante, do dia 17 de junho de 2023 ao dia 24 de junho de 2023, foram entrevistados 50 cidadãos nepomucenenses, cujo objetivo era investigar a percepção deles sobre a relevância da Ouvidoria Pública para a gestão pública municipal no município de Nepomuceno. A pesquisa foi realizada com o emprego de um questionário estruturado (Apêndice B), com questões fechadas e abertas. Foi criado via *Google Forms* e enviado através de uma lista de transmissão para 201 indivíduos.

Cabe destacar que a pesquisadora trabalha na instituição onde a Ouvidoria Pública está situada. Essa inserção proporcionou uma perspectiva privilegiada sobre o funcionamento do serviço, permitindo a utilização de dados obtidos a partir de sua própria vivência e experiência prática no ambiente organizacional.

Gil (2002, p. 140) destaca que: “Obter dados mediante procedimentos diversos é fundamental para garantir a qualidade dos resultados obtidos”. Diante disso, é importante ressaltar que a coleta de dados para este estudo foi conduzida em duas etapas distintas, iniciando com a pesquisa de dados secundários no site da Ouvidoria, seguida pela realização das entrevistas com a pessoa que auxilia nos processos da Ouvidoria. Essa sequência permitiu um embasamento sólido e aprofundado na compreensão do funcionamento da Ouvidoria Pública na Prefeitura Municipal de Nepomuceno/MG.

A primeira etapa consistiu na pesquisa de dados secundários, realizada previamente ao mês de fevereiro de 2023. Essa pesquisa teve como objetivo coletar e analisar documentos administrativos, tais como relatórios da Ouvidoria, leis e decretos que dispõem sobre o funcionamento do serviço da Ouvidoria. A análise desses dados secundários proporcionou uma compreensão detalhada das normas e regulamentações que norteiam a atuação da Ouvidoria, identificando pontos-chave e áreas relevantes para a condução da pesquisa.

Com base na análise dos dados secundários, foram identificados aspectos importantes das legislações e do funcionamento da Ouvidoria, os quais direcionaram a elaboração do roteiro para a entrevista semiestruturada. O conhecimento adquirido por meio da pesquisa de dados secundários foi essencial para embasar as questões e temas a serem abordados na entrevista com a pessoa que auxilia nos processos da Ouvidoria.

A segunda etapa da coleta de dados ocorreu no mês de fevereiro de 2023, por meio da entrevista semiestruturada com a pessoa responsável pela Ouvidoria. O roteiro de perguntas elaborado para a entrevista (Apêndice A) foi embasado nas informações obtidas na pesquisa de dados secundários. Essa abordagem permitiu explorar de forma mais aprofundada os aspectos relevantes do funcionamento da Ouvidoria, obtendo *insights* importantes diretamente de um dos envolvidos no processo.

Essa estratégia de coleta de dados em duas etapas, com a pesquisa de dados secundários precedendo a entrevista, possibilitou uma abordagem mais abrangente e fundamentada na investigação do papel da Ouvidoria Pública na gestão pública municipal em Nepomuceno/MG. A análise dos dados secundários proporcionou o conhecimento prévio necessário para a condução da entrevista, enriquecendo a pesquisa e permitindo uma análise mais completa e embasada dos resultados obtidos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

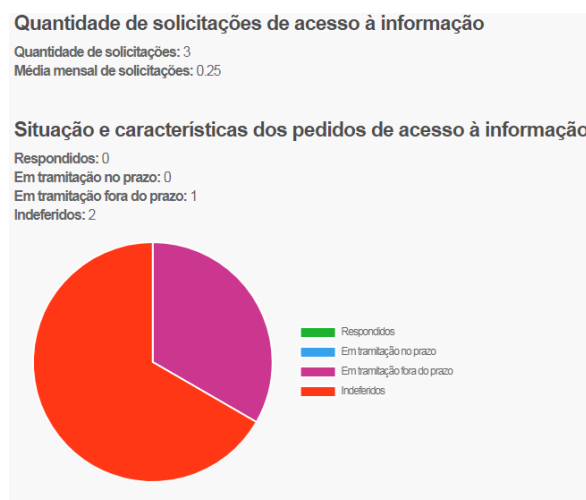
O capítulo de Resultados e Discussões tem como objetivo apresentar e analisar os resultados obtidos na pesquisa, que busca responder ao problema central deste trabalho: **como o canal de comunicação da Ouvidoria Pública contribui para a ampliação da participação social na gestão pública municipal em Nepomuceno - MG?** Neste capítulo, são apresentados os dados coletados, as análises realizadas e as discussões pertinentes, com o intuito de compreender o impacto do canal de comunicação da Ouvidoria Pública no contexto específico de Nepomuceno, possibilitando uma visão aprofundada sobre a sua contribuição para a ampliação da participação social na gestão pública municipal. Por meio dessa investigação, busca-se obter percepções valiosas para aprimorar a atuação da Ouvidoria e promover um ambiente mais inclusivo e participativo, fortalecendo os vínculos entre a sociedade e a administração pública local.

### 4.1 Criação, estrutura e funcionamento da Ouvidoria

O canal da Ouvidoria foi instituído pela Lei Municipal nº 648, de 12 de março de 2018. A legislação, no entanto, apenas menciona sobre o acesso à informação, assim como prevê o inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216, da Constituição Federal, e na Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o mesmo assunto (NEPOMUCENO, 2018).

Nesse sentido, a Lei 648/2018, através do art. 4, cria o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. Tal serviço pode ser acessado através do site do município e também na sede da Prefeitura de Nepomuceno/MG. No parágrafo único, o dispositivo define as competências do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que deve receber os pedidos de acesso às informações, orientar o interessado, informar o trâmite e o prazo de resposta. Além disso, é competência do serviço elaborar relatório mensal dos atendimentos, que são disponibilizados no site (NEPOMUCENO, 2018).

**Figura 1** - Relatório de pedidos de acesso à informação no mês de Dezembro de 2022



**Fonte:** Nepomuceno (2022).

As informações solicitadas devem obedecer o prazo de resposta de vinte dias. Caso necessário, este prazo poderá ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa do detentor da informação solicitada. Se for negado o pedido de informação, o solicitante pode apresentar recurso no prazo de dez dias após a sua ciência. Depois disso, o recurso será encaminhado à autoridade que indeferiu o pedido de informação, devendo este analisar e se manifestar no prazo de dez dias. Caso seja negado novamente, o recurso será encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, prevista pelo art. 11 da Lei Municipal em questão (NEPOMUCENO, 2018).

A indicação e nomeação dos membros da comissão é tarefa do Prefeito Municipal, cujos membros devem ter mandato de dois anos, podendo ser prorrogado para novo período do exercício da função. O presidente da comissão também é nomeado pelo Prefeito, devendo ser um dos membros já indicados, com mandato de um ano, podendo ser prorrogado por igual período. O art. 11 define a representação:

- I - um representante da Secretaria Municipal de Administração;
  - II - um representante da Secretaria Municipal de Planejamento;
  - III - um representante da Secretaria Municipal da Fazenda;
  - IV - o Gerente de Processamento de Dados;
  - V - um representante da Procuradoria-Geral do Município.
- (NEPOMUCENO, 2018, Art. 11).

Ao questionar a entrevistada sobre a frequência de reuniões da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a entrevistada relatou que a Comissão nunca atuou. Embora a Lei crie a Comissão, a nomeação e indicação nunca aconteceram por parte do chefe do

executivo, e nenhuma outra medida foi tomada nesse sentido.

Como a legislação cita que é competência da Secretaria Municipal de Administração a “a promoção de campanha de abrangência municipal de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação” (NEPOMUCENO, 2018, Art.15, I), e questionada sobre o que dispõe neste inciso, a entrevistada alegou que se lembra apenas de uma campanha realizada neste sentido, em meados de 2019. No entanto, foi realizada pela Secretaria Municipal de Governo na época, onde o objetivo era a divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria. Posteriormente não houve a promoção de campanhas conforme determina a lei.

Outro ponto fundamental de análise acerca da criação, estrutura e funcionamento da Ouvidoria, é o Decreto Municipal nº 1.334, de 05 de agosto de 2020. A norma tem como objetivo a regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017, que visa a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos como usuários dos serviços de responsabilidade da administração pública. O Capítulo III do Decreto aborda sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos. Por usuários, entende-se que são os indivíduos, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, os serviços públicos (NEPOMUCENO, 2020).

Desse modo, como forma de garantir os seus direitos, o cidadão pode realizar manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos. As manifestações deverão ser encaminhadas à Ouvidoria do Município, obedecendo às legislações específicas inerentes à proteção de dados. O agente público não pode, em hipótese alguma, recusar o recebimento de manifestações.

A entrevistada relata que são registradas no sistema da Ouvidoria todo e qualquer tipo de manifestação, como forma de formalizar os pronunciamentos dos cidadãos, com o objetivo de garantir seus direitos enquanto usuários dos serviços públicos. Além disso, ela relata que essa conduta é uma forma de traçar indicadores, que poderão ser utilizados para medir o desempenho da gestão e propor melhorias.

No entanto, embora o próprio Decreto não trate especificamente de indicadores de desempenho, há um Capítulo que aborda sobre a importância da avaliação contínua dos serviços públicos através de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano. O objetivo dessa avaliação é, principalmente, medir a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, abordando questões como a qualidade do atendimento e a quantidade de manifestações realizadas (NEPOMUCENO, 2020).

Mesmo que seja uma forma de subsídio para a melhoria da oferta dos serviços públicos aos usuários, a entrevistada informou que essas medidas não são tomadas. Indagada sobre a importância do cumprimento desses parâmetros, ela esclareceu que tem ciência, mas que essas ações devem ser realizadas pelo Conselho de Usuário do Serviço Público, que é inexistente. Nunca houve nomeações neste sentido.

As ouvidorias são canais de participação do usuário (cidadão) na administração pública. A Ouvidoria Municipal de Nepomuceno/MG, então, além de promover a participação social e de outras atribuições já citadas, deve atuar no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações aos órgãos responsáveis, sendo dever destes providenciar a resposta em até 20 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa da autoridade a que se vincula. Após o registro das informações, há a emissão de um comprovante de manifestação, que deve ser entregue ao interessado. Estas manifestações devem ser respondidas no prazo de até 30 dias (NEPOMUCENO, 2020).

As manifestações podem ser realizadas eletronicamente ou verbalmente. Cabe à Ouvidoria facilitar o acesso ao serviço no que diz respeito ao atendimento e registro de manifestações, buscando a melhoria contínua das práticas de atendimento (NEPOMUCENO, 2020). Ao perguntar a entrevistada quais são as medidas adotadas neste caso, ela informou que um número corporativo foi disponibilizado pelo Poder Executivo, onde um perfil foi criado no *Whatsapp Business*, com o intuito de facilitar a interação entre o agente público e o usuário (cidadão), uma vez que esse tipo de aplicativo proporciona meios para automatizar e responder rapidamente às demandas.

De Andrade (2021, p. 10) afirma que:

“[...] o WhatsApp e a sua versão Business constituem-se ferramentas que apresentam possibilidades de estreitar relacionamentos com quase todos os públicos organizacionais, como também de uso por todas as áreas da Comunicação Organizacional”.

A entrevistada informou que a Ouvidoria do município é parte integrante da Controladoria Geral do Município, ficando submetida ao Departamento de Gestão e Controle, e que não há a figura de um Ouvidor. O responsável pela Ouvidoria, neste caso, é o agente público que ocupa o cargo de chefia do Departamento. A entrevistada relata, ainda, que esse fator é o que mais gera dificuldades no que diz respeito ao bom funcionamento desse espaço, pois o agente público acaba recebendo um acúmulo de funções dentro da organização, o que não permite cumprir com as atribuições da Ouvidoria na sua totalidade. Para Buvnich (2009),

a nomeação de um ouvidor é o que garante autonomia e liberdade para agir com eficiência.

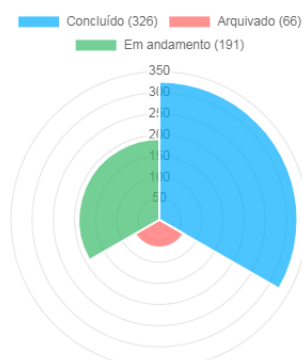
Ainda sobre as dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria Municipal, a entrevistada relatou que as próprias autoridades municipais não demonstram confiança e crença nos processos da Ouvidoria. Em algumas situações, elas deixam de atender ou responder às manifestações dos cidadãos, alegando ter prioridades e demandas consideradas mais importantes. Essa falta de apoio e reconhecimento das autoridades municipais prejudica significativamente a efetividade da Ouvidoria, minando a sua capacidade de atuar como um canal transparente e confiável para os cidadãos. Além disso, ao negligenciar as manifestações dos cidadãos, as autoridades podem estar perdendo valiosas oportunidades de identificar problemas recorrentes, melhorar os serviços públicos e fortalecer o vínculo de confiança entre a administração municipal e a comunidade que serve.

Por essa razão, é crucial promover a conscientização entre dirigentes, gestores e funcionários, a fim de destacar a relevância do trabalho da Ouvidoria, sua função, e deixar claro que encaminhar críticas por meio da Ouvidoria não tem a intenção de prejudicar os processos de trabalho ou ser punitivo, mas sim de contribuir para a resolução de problemas atuais ou futuros (ENAP, 2017 apud DE OLIVEIRA; DE OLIVEIRA, 2019).

#### 4.2 A relevância da Ouvidoria Pública para a gestão pública municipal na avaliação do cidadão

Antes mesmo de analisar a relevância da Ouvidoria Pública de Nepomuceno/MG para a gestão pública local na avaliação do cidadão, é necessário avaliar o relatório da Ouvidoria, sobretudo o número de manifestações realizadas entre 2020 e 2022. Mediante análise do relatório, a Ouvidoria recebeu um total de 583 manifestações nesse período. A figura 2 ilustra as situações das manifestações no período citado.

**Figura 2 - Manifestações por situação**



Fonte: Nepomuceno (2023)



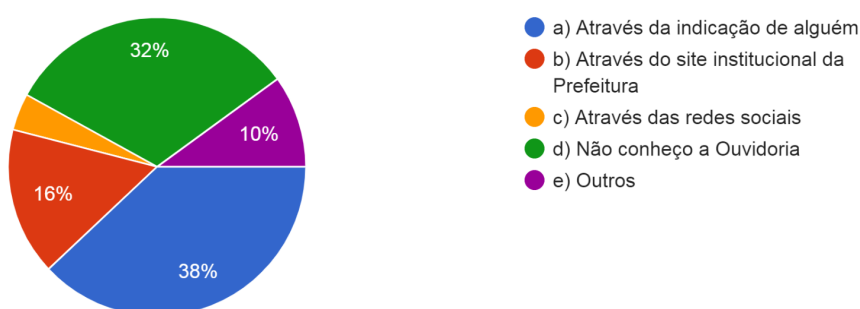
Percebe-se que até o momento em que o relatório foi gerado, ainda havia 191 manifestações em aberto. A falta de eficiência é uma das principais questões relatadas pelos cidadãos ao serem questionados “Como você analisa que a Ouvidoria Pública contribui para a ampliação da participação social no município de Nepomuceno?”, assim como afirma um dos respondentes da pesquisa de opinião pública realizada:

“A Ouvidoria Pública é o melhor canal para que o cidadão possa participar de forma direta da gestão pública municipal. No entanto, a Ouvidoria de Nepomuceno tem deixado a desejar no prazo para atendimento dos serviços solicitados.” (Cidadão)

Uma das diretrizes da Ouvidoria Pública municipal é a participação social. Diante disso, para se obter um olhar acerca da relevância da Ouvidoria Pública para a gestão pública municipal na avaliação do cidadão, foi aplicado um questionário online para a coleta de dados com 50 moradores de Nepomuceno-MG. A pesquisa retratou diversas questões relacionadas à Ouvidoria do município.

Na Figura 3 é ilustrada a forma como os cidadãos de Nepomuceno tomaram conhecimento da existência da Ouvidoria Pública no município. Essa informação é crucial para compreender o alcance e a efetividade das estratégias de divulgação e promoção da Ouvidoria junto à população. O gráfico permite visualizar as principais fontes pelas quais os cidadãos tiveram acesso à existência desse canal de comunicação com o poder público, fornecendo *insights* sobre a abrangência das ações de divulgação até o momento da pesquisa.

**Figura 3** - Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023

Dos 50 respondentes, 32% não conhece a Ouvidoria e 68% já tomou conhecimento, seja através da indicação de alguém, que representa a maioria dos votos (38%), ou por meio

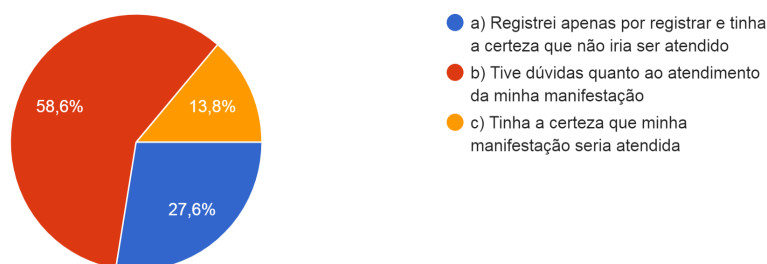
do *site* institucional da Prefeitura (16%) ou, ainda, por meio das redes sociais (4%), bem como de outras formas (10%). Por mais que 68% conheça a Ouvidoria, um dos cidadãos ao ser questionado como este espaço pode ampliar a participação social em Nepomuceno/MG relatou:

“Não sabia da existência da Ouvidoria. Se o poder público quer que a Ouvidoria seja de fato uma ferramenta de ampliação da participação social, falta mais campanhas nas mídias sociais incentivando o uso e a participação”. (Cidadão)

De certo modo, tal crítica vai ao encontro com o que já foi analisado anteriormente, de que não há promoções de campanha com o intuito de incentivar a participação social no uso de instrumentos legais de acesso à informação no âmbito de Nepomuceno/MG. Conforme relatado pelo servidor responsável, tal iniciativa ocorreu apenas uma vez. De acordo com Lima e Oliveira (2011, p. 161), “[...] o incentivo à participação torna-se peça fundamental na construção e exercício da cidadania, visto que estimulam a inserção social [...]”.

Na Figura 4 são apresentadas as expectativas dos cidadãos de Nepomuceno ao procurar a Ouvidoria. Esse gráfico é fundamental para compreender as opiniões e anseios dos cidadãos ao buscar o canal de comunicação com a gestão pública municipal. As respostas registradas nesse gráfico oferecem *insights* valiosos sobre as expectativas dos usuários em relação ao atendimento das suas manifestações e demandas pela Ouvidoria. Através desse levantamento, é possível avaliar se as expectativas estão alinhadas com a atuação efetiva da Ouvidoria e identificar possíveis lacunas entre o que é esperado pelos cidadãos e o que é de fato entregue pelo serviço. Essa análise é fundamental para compreender o nível de satisfação dos usuários e direcionar melhorias que possam aprimorar a experiência dos cidadãos com o canal de Ouvidoria.

**Figura 4** - Qual foi a sua expectativa ao procurar a Ouvidoria?

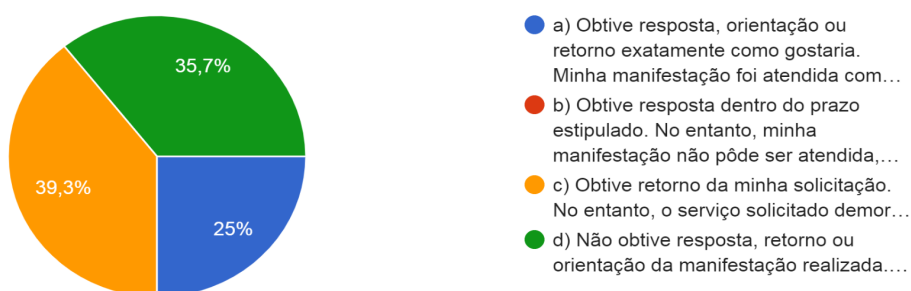


**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023

Foram 29 respondentes sobre a expectativa do cidadão ao procurar a Ouvidoria, sendo que 58,6% dos respondentes informou dúvidas quanto ao atendimento de suas manifestações; 27,6% respondeu que registrou apenas por registrar e tinha a certeza de que não seriam atendidos e 13,8% tinha a certeza de que suas manifestações seriam atendidas, assim como mostra a Figura 4. Ressalta-se que houve 29 respondentes. O atendimento às expectativas dos cidadãos pode estar ligado ao nível federativo ao qual pertencem os servidores. Sob o olhar da população, sobretudo os servidores municipais, passam uma imagem de ineficiência, desorganização e incompetência. Agentes públicos municipais são mais vulneráveis às influências políticas. Por esse motivo, acabam passando uma imagem negativa para a sociedade no que diz respeito à prestação dos serviços públicos e à gestão de recursos (MACEDO, 2022).

Na Figura 5 são apresentados os resultados relacionados ao atendimento das manifestações dos cidadãos de Nepomuceno junto à Ouvidoria. Esse gráfico é essencial para avaliar a efetividade do serviço e entender como as demandas dos cidadãos são tratadas e resolvidas pela Ouvidoria Pública. As respostas registradas nesse gráfico permitem identificar a proporção de manifestações que obtiveram retorno e solução, assim como aquelas que não receberam resposta ou não foram atendidas dentro do prazo estipulado. Essa análise possibilita compreender o grau de satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento oferecido pela Ouvidoria, bem como identificar eventuais falhas ou oportunidades de aprimoramento nos processos de resposta e resolução de demandas. Dessa forma, a Figura 5 é um instrumento valioso para a avaliação da eficiência e eficácia do serviço prestado pela Ouvidoria Pública em Nepomuceno.

**Figura 5** - Em relação ao atendimento da sua manifestação, qual foi o resultado?



**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023

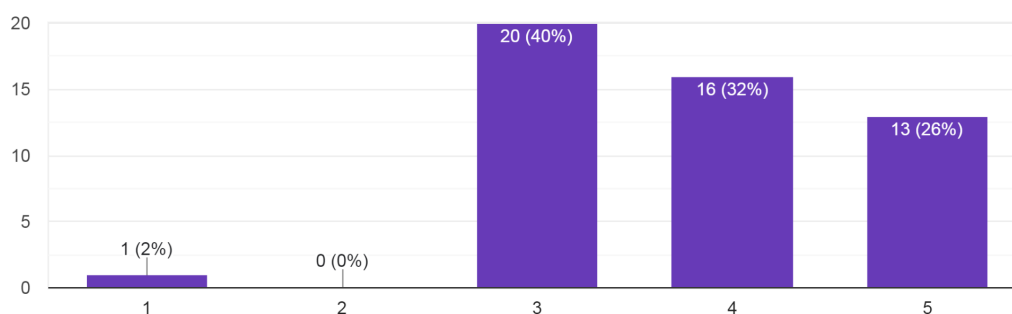
Os resultados dos questionários também mostram o atendimento das manifestações dos cidadãos, sendo que, dos 29 respondentes, 39,3% disse que obtiveram retorno da manifestação realizada, mas que o serviço solicitado demorou para ser realizado e foi realizado fora do prazo estipulado; 35,7% relatou que não obtiveram resposta, retorno ou orientação acerca da manifestação realizada e 25% indica que obtiveram resposta, orientação ou retorno exatamente como gostariam, que suas manifestações foram atendidas com sucesso. Por fim, observou-se que nenhum dos participantes escolheu a alternativa (b) “Obtive resposta dentro do prazo estipulado. No entanto, minha manifestação não pôde ser atendida, estava fora das competências do órgão”. Iasbeck (2010, p. 20) aponta que:

Se ouvir não é a finalidade, mas a premissa da ouvidoria, o ato comunicativo assim iniciado só se completa pela resposta, ou seja, quando a ouvidoria reage, providencia soluções e responde àquele que ouviu. É portanto a resposta, a finalidade e a responsabilidade das ouvidorias, onde quer que estejam instaladas.

Foram também apresentadas algumas afirmações sobre Ouvidoria Pública em que os cidadãos deveriam indicar seu nível de concordância ou discordância em relação a cada afirmação, utilizando uma escala de 1 a 5, onde: 1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Neutro; 4 - Concordo e 5 - Concordo totalmente.

Na Figura 6 são apresentadas as opiniões dos cidadãos de Nepomuceno sobre a importância da Ouvidoria Pública como espaço para a melhoria dos serviços públicos municipais. Esse gráfico é de suma importância para compreender o papel que a Ouvidoria desempenha na perspectiva dos usuários em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela administração pública.

**Figura 6** - A Ouvidoria Pública é um espaço importante para a melhoria dos serviços públicos municipais

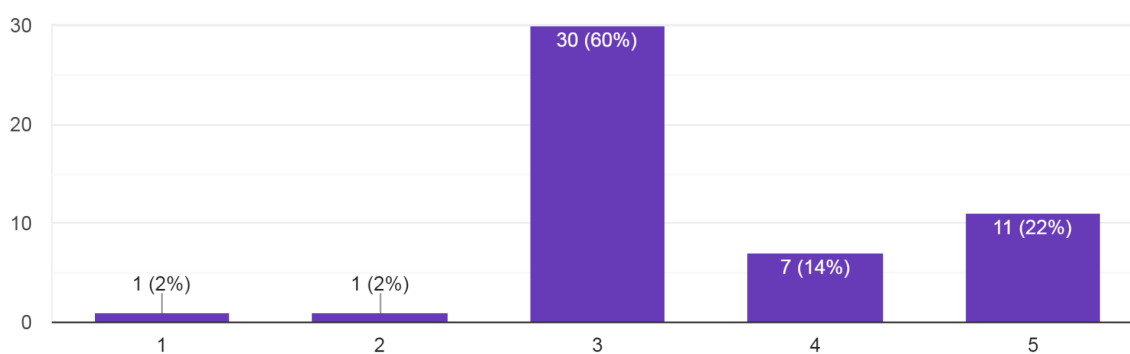


**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023.

Diante disso, dos 50 participantes, 40% mantiveram-se neutros; 32% concordaram; 26% concordaram totalmente e 2% discordam. Diante disso, pode-se afirmar que a maioria dos respondentes está de acordo com as afirmações apresentadas por Moreira (2006 apud SANTOS, 2013), que afirma que as Ouvidorias Públicas surgem como uma estratégia para a administração pública, com o objetivo de promover aprimoramentos na qualidade dos serviços prestados e fornecer informações essenciais para ajustes refinados nos processos de gestão.

Na Figura 7 é apresentada a opinião dos cidadãos de Nepomuceno sobre a capacidade da Ouvidoria Pública de permitir que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas. Esse gráfico é fundamental para entender o grau de concordância dos participantes em relação ao papel da Ouvidoria como um canal efetivo para garantir a participação e o atendimento das demandas dos cidadãos. Através dessa análise, podemos avaliar se os cidadãos acreditam que a Ouvidoria é um espaço de comunicação eficaz e acessível, permitindo que suas vozes sejam ouvidas pelas autoridades municipais e que suas demandas sejam devidamente tratadas.

**Figura 7 - A Ouvidoria Pública permite que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas**



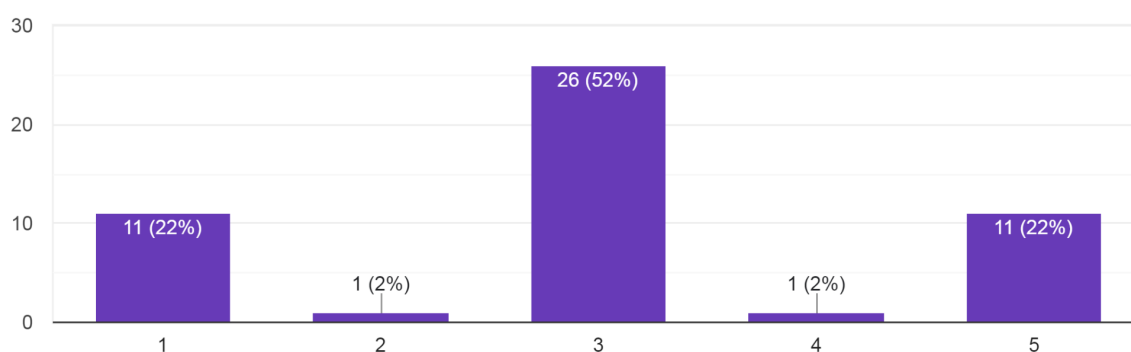
**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023

Outra questão abordada foi se a Ouvidoria Pública permite que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas. Dos 50 respondentes, 60% mantiveram-se neutros; 22% concordou totalmente; 14% concordou; 2% discorda, e a porcentagem que discorda totalmente também foi de 2%.

Na Figura 8 é apresentado o posicionamento dos cidadãos em relação ao papel da Ouvidoria Pública em incentivar a participação cidadã na gestão pública municipal. Esse

gráfico é de extrema importância para analisar a avaliação dos participantes sobre o papel da Ouvidoria como um espaço de estímulo à participação ativa da sociedade na tomada de decisões e no acompanhamento dos serviços públicos. Através dessa análise, podemos entender se os cidadãos acreditam que a Ouvidoria é um espaço efetivo para fomentar o engajamento cívico e promover a democracia participativa na gestão do município de Nepomuceno. Essa compreensão é essencial para determinar se a Ouvidoria está cumprindo sua função de facilitar a participação cidadã no processo de governança local.

**Figura 8** - A Ouvidoria Pública incentiva a participação cidadã na gestão pública municipal



**Fonte:** Resultado da pesquisa, 2023

Quanto ao incentivo à participação cidadã na gestão pública municipal através da Ouvidoria Pública, dos 50 participantes, 52% mantiveram-se neutros e 22% concordam totalmente com a afirmação. O percentual dos que discordam totalmente também é de 22%. Os que responderam “Discordo” e “Concorda” ocuparam 2%, cada um. Quanto mais a administração pública colhe as manifestações do cidadão, mais ele se sente parte da administração pública, fazendo jus ao conceito de democracia participativa que acompanha a ouvidoria pública (LYRA, 2004). Diante disso, fica claro que o percentual de indivíduos que discorda da afirmativa pode não se sentir incentivado a participar ativamente na gestão pública municipal em razão do não acolhimento de suas manifestações por parte do Poder Público.

Por último, foi perguntado aos cidadãos como eles analisam que a Ouvidoria Pública contribui para a ampliação da participação social no município de Nepomuceno/MG. Todos os 50 participantes responderam e as respostas foram as mais diversas possíveis. Muitos relataram sobre a falta de eficiência por parte da Ouvidoria. Seguem alguns trechos abaixo:

“Acredito que a Ouvidoria é uma ferramenta importante para ouvir o cidadão

e atuar na resolução de problemas. No entanto, de certa forma, observo uma lacuna entre cidadão e Poder Executivo no município de Nepomuceno. A Ouvidoria poderia ser mais eficiente e ampliar a participação social local.”

(I)

“A Ouvidoria Pública é o melhor canal para que o cidadão possa participar de forma direta da gestão pública municipal. No entanto, a Ouvidoria de Nepomuceno tem deixado a desejar no prazo para atendimento dos serviços solicitados.” (II)

“A Ouvidoria não solucionou as minhas demandas. De certo modo, o cidadão fica descrente quanto a esse tipo de serviço, se ele realmente está aí para ajudar e incentivar a participação da sociedade, ou se ele está apenas para cumprir um obrigação formal.” (III)

“Pela a Ouvidoria fica fácil para entrar em contato. O único problema, é a falta de resposta ao cidadão” (IV).

As respostas obtidas reforçam a importância crucial da Ouvidoria operar de forma eficiente, em total conformidade com o que estabelece a legislação municipal. Ao examinar minuciosamente as leis e decretos que regem o funcionamento do serviço da Ouvidoria, torna-se claro que o legislador atribui grande valor a essa instância de interação entre os cidadãos e o governo local. Dessa maneira, é ainda mais evidente a responsabilidade da Ouvidoria em assegurar um atendimento ágil, transparente e comprometido em solucionar as demandas apresentadas pelos cidadãos.

Ao agir com diligência, a Ouvidoria não somente reforça a confiança dos munícipes nas instituições públicas, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados e para uma administração responsável e sintonizada com as necessidades da comunidade. Nesse sentido, é essencial que a Ouvidoria supere quaisquer obstáculos identificados e fortaleça sua atuação, consolidando-se como um valioso canal de diálogo e participação cidadã.

Por outro lado, há os que avaliaram positivamente a Ouvidoria enquanto espaço de ampliação da participação social no município de Nepomuceno/MG:

“A ouvidoria é parte da participação cidadã, ou seja, é um meio que a sociedade utiliza para fazer suas reclamações e elogios a respeito da cidade, a ouvidoria nesse contexto é de extrema importância tanto em Nepomuceno quanto em outro município.” (I)

“A Ouvidoria é um importante canal que possibilita a participação da sociedade em questões que antes eram apenas responsabilidade do poder público.” (II)

“É o meio mais fácil e rápido de reivindicar os seus direitos.” (III)

As respostas daqueles que avaliam que a Ouvidoria em Nepomuceno/MG é capaz de ampliar a participação local vão de encontro com concepções já abordadas pela literatura

durante o trabalho. A literatura pertinente revela que a existência de uma Ouvidoria eficiente pode ser um poderoso instrumento para fortalecer o engajamento da comunidade nas questões públicas, permitindo que os cidadãos tenham voz ativa na gestão do município.

Essa convergência de perspectivas enfatiza a relevância desse canal de comunicação entre a população e a administração pública, o qual desempenha um papel vital na promoção da transparência, da *accountability* e do aprimoramento dos serviços oferecidos. Com base nessa consonância com a literatura, é essencial que a Ouvidoria de Nepomuceno/MG continue aprimorando suas práticas e estratégias, garantindo um espaço democrático e acessível para que os cidadãos possam expressar suas opiniões e contribuir ativamente para o desenvolvimento do município.

Ainda, há aqueles que não conhecem o canal da Ouvidoria em Nepomuceno/MG e apontam para a falta de divulgação, indo de encontro com uma problemática enfrentada pela Ouvidoria, qual seja, a ausência de campanhas de divulgação e incentivo ao uso desse espaço, mas que é prevista nas legislações do município:

“Não sabia da existência da Ouvidoria. Se o poder público quer que a Ouvidoria seja de fato uma ferramenta de ampliação da participação social, falta mais campanhas nas mídias sociais incentivando o uso e a participação” (I)

“Poderia fazer uma divulgação sobre a Ouvidoria, nunca vi em uma página do governo abordando sobre o assunto.” (II)

“Como responder algo que quase não ouço falar? A Ouvidoria deveria ser algo postando pelas páginas do Governo, pela própria página de Nepomuceno mesmo. Mas, nunca postaram nada. Muita gente da cidade de Nepomuceno, nunca ouviu falar sobre a Ouvidoria e não sabe para o que se trata.” (III)

Diante das análises realizadas sobre a relevância da Ouvidoria Pública para a gestão pública municipal na avaliação do cidadão em Nepomuceno/MG, é possível observar uma série de pontos relevantes que merecem atenção e aprimoramento. O relatório da Ouvidoria que registrou um total de 583 manifestações entre 2020 e 2022, demonstra uma quantidade considerável de demandas, porém, ainda preocupantemente, 191 manifestações permaneceram em aberto. Essa falta de eficiência, como apontada pelos cidadãos em suas respostas, é uma questão crítica que merece ser enfrentada.

A pesquisa de opinião pública realizada com 50 moradores de Nepomuceno revelou que, embora 68% conheçam a Ouvidoria, muitos cidadãos sentem falta de campanhas de divulgação e incentivo ao seu uso. A comunicação deficiente sobre a existência e o propósito da Ouvidoria pode influenciar negativamente a participação dos cidadãos nesse canal



importante de interação com a administração pública.

Além disso, as expectativas dos cidadãos ao procurar a Ouvidoria revelam que 58,6% têm dúvidas sobre o atendimento de suas manifestações, enquanto 27,6% registram suas demandas sem a expectativa de serem atendidos. Esses dados destacam a necessidade de um esforço contínuo para melhorar a eficiência do atendimento e garantir que as manifestações sejam tratadas de forma adequada e dentro dos prazos estipulados.

Os resultados também apontam que muitos cidadãos relataram não obter respostas ou retornos satisfatórios em relação às suas manifestações, o que reforça a importância da Ouvidoria em promover um diálogo efetivo com a população. Além disso, a pesquisa revelou que, embora uma parcela significativa dos entrevistados concorde com a importância da Ouvidoria Pública para a melhoria dos serviços públicos municipais, alguns permanecem neutros, indicando a necessidade de aprimorar a percepção sobre o papel desse órgão.

A grande parcela de neutralidade nas respostas dos cidadãos pode ser resultado da falta de conhecimento ou experiência direta com a Ouvidoria. Isso pode estar relacionado ao fato de que muitos dos entrevistados ainda não tiveram a oportunidade de utilizar o serviço da Ouvidoria ou não têm conhecimento sobre como ela funciona e qual é o seu papel na gestão pública municipal. Outro fator que pode contribuir para a neutralidade é a percepção de indecisão ou incerteza por parte dos cidadãos em relação à Ouvidoria. Isso pode ocorrer quando os cidadãos não têm uma opinião formada sobre a efetividade do canal ou têm dúvidas sobre sua capacidade de gerar impacto positivo na gestão pública e na resolução das demandas apresentadas pela população.

Essa parcela de neutralidade nas respostas é relevante para a reflexão sobre a percepção que os cidadãos têm da Ouvidoria Pública e sobre a importância de fortalecer e aprimorar esse canal de comunicação. É fundamental que a Ouvidoria desenvolva estratégias de divulgação e conscientização para tornar-se mais conhecida e acessível à população. Além disso, aprimorar a eficiência nas respostas e soluções das manifestações dos cidadãos é essencial para conquistar a confiança e a participação ativa da comunidade na gestão pública municipal.

Entender a neutralidade nas respostas dos cidadãos permite identificar desafios e oportunidades para aperfeiçoar a atuação da Ouvidoria, fortalecendo-a como um meio efetivo de ampliar a participação social e promover a melhoria dos serviços públicos em Nepomuceno/MG. O trabalho contínuo para aprimorar a percepção dos cidadãos e tornar a Ouvidoria mais relevante e impactante é fundamental para consolidar esse importante canal de comunicação e participação na gestão pública local. Ao estabelecer uma Ouvidoria mais

ágil, acessível e responsiva, o município pode fortalecer a confiança dos cidadãos na administração pública e promover uma gestão mais democrática e eficiente, alinhada com as expectativas e necessidades da comunidade que representa.

## 5 CONCLUSÃO

Ao concluir esta pesquisa, foi constatado que a Ouvidoria pode desempenhar um papel crucial em relação à participação dos indivíduos na administração pública, como evidenciado pelo caso investigado no município de Nepomuceno, localizado no sul de Minas Gerais. Através deste estudo foi possível analisar e compreender o funcionamento do setor de ouvidoria, além de entender como o canal de comunicação da ouvidoria contribui para a ampliação da participação social na gestão pública municipal em Nepomuceno/MG.

Foi observado que, embora a Ouvidoria possa desempenhar um papel fundamental no bom funcionamento da organização pública, atuando como um elo de comunicação entre a organização e a sociedade, esse espaço em questão possui algumas falhas na sua implementação. Reconhece-se como uma de suas principais deficiências a falta de um servidor exclusivamente designado para atuar como Ouvidor.

Essa ausência de um profissional dedicado à Ouvidoria pode prejudicar a efetividade do sistema, uma vez que a atuação do Ouvidor é crucial para o desempenho adequado dessa função. Um Ouvidor dedicado teria o conhecimento e a experiência necessários para lidar com as demandas e reclamações dos usuários de forma eficiente e imparcial, garantindo a conformidade, o respeito e a transparência nos processos.

Sem um Ouvidor dedicado, é provável que a comunicação entre a organização, os usuários e a sociedade seja comprometida, uma vez que a falta de um ponto focal específico para lidar com as questões levantadas pode resultar em atrasos nas respostas e na resolução de problemas. Isso pode levar à insatisfação dos usuários e à perda de confiança na organização, pois, uma vez que o cidadão percebe que sua opinião e posicionamento não são efetivamente ouvidos e tratados, ele passa a não participar de diversos assuntos referentes ao município e a população, de modo geral.

Para corrigir essa deficiência, recomenda-se que a administração pública de Nepomuceno nomeie um profissional capacitado e comprometido para atuar como Ouvidor, a fim de garantir a efetividade do canal de comunicação e o atendimento adequado das manifestações dos cidadãos.

A falta de incentivo e divulgação dos canais da Ouvidoria é outra questão que merece atenção no contexto abordado. A baixa divulgação desses canais limita a sua efetividade. É essencial que a organização invista em campanhas de divulgação e conscientização, tanto internamente quanto externamente, para garantir que os usuários estejam cientes da existência da Ouvidoria e compreendam sua importância. Além disso, é preciso incentivar a participação ativa dos usuários, promovendo a confiança e a transparência nos processos de atendimento de demandas e reclamações.

Ao fornecer informações claras sobre como contatar a Ouvidoria e encorajar os usuários a utilizar esse canal, a organização pode abrir espaço para um diálogo construtivo, identificar lacunas e falhas internas, e promover melhorias contínuas em sua atuação. A divulgação e o incentivo adequados dos canais da Ouvidoria são fundamentais para fortalecer a participação dos usuários e garantir que suas vozes sejam ouvidas, contribuindo para a melhoria da organização como um todo.

Assim, recomenda-se que a administração municipal de Nepomuceno elabore e implemente campanhas de divulgação da Ouvidoria, utilizando diferentes meios de comunicação para alcançar um maior número de cidadãos. A instalação de placas informativas na entrada dos prédios públicos ou em locais de grande circulação também pode ser uma estratégia eficaz para destacar a existência do serviço e como utilizá-lo, ampliando, assim, a visibilidade e o conhecimento da Ouvidoria entre os cidadãos.

Em relação às limitações do estudo, é importante reconhecer a amostra reduzida da pesquisa de opinião pública realizada com apenas 50 moradores de Nepomuceno. Para futuros estudos, sugere-se ampliar a amostra, a fim de obter uma visão mais abrangente das avaliações dos cidadãos sobre a Ouvidoria e suas demandas. Além disso, seria relevante aprofundar a pesquisa sobre as causas das manifestações em aberto, buscando entender os motivos pelos quais algumas demandas não foram devidamente atendidas.

Para aperfeiçoar o processo, recomenda-se a realização de estudos futuros que abordem a satisfação dos cidadãos com as respostas e soluções apresentadas pela Ouvidoria, bem como a efetividade das medidas adotadas em decorrência das manifestações recebidas. Também seria relevante analisar o impacto das recomendações feitas pela Ouvidoria na gestão pública municipal e a percepção dos cidadãos em relação às mudanças implementadas.

Finalmente, é importante ressaltar a relevância de pesquisas futuras que possam aprofundar ainda mais a análise da Ouvidoria e seus impactos na gestão pública. Estudos adicionais podem se concentrar em pesquisar o nível de satisfação dos cidadãos em relação às

respostas e soluções fornecidas pela Ouvidoria, bem como explorar a eficácia das medidas implementadas após as manifestações recebidas.

Além disso, investigar como outras cidades ou municípios implementaram estratégias bem-sucedidas de Ouvidoria e adaptá-las à realidade de Nepomuceno pode ser um caminho para aperfeiçoar o serviço e fortalecer a participação social na gestão pública. Aprofundar a análise das opiniões dos cidadãos sobre a Ouvidoria também pode trazer valiosas contribuições sobre como tornar o canal de comunicação mais acessível, inclusivo e eficiente. Ao continuar pesquisando nessa área, será possível avançar na compreensão da importância da Ouvidoria e contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão pública municipal em Nepomuceno/MG e em outras localidades.

Em suma, este estudo contribui e fornece embasamento teórico para que as organizações, os usuários e a sociedade em geral compreendam a importância do setor de ouvidoria nas organizações, especialmente, nas organizações públicas. Ele também enfatiza que esse setor não tem a intenção de prejudicar, mas sim de somar esforços para fornecer produtos e serviços de qualidade. Além disso, visa auxiliar pesquisas futuras que tenham como objetivo fornecer informações sobre os processos, atendimentos e percepções dos usuários em relação ao setor de ouvidoria do setor público e aos serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

BERNARDI, J. **A organização municipal e a política urbana**. 1. ed. Curitiba: Editora Intersaberes, 2012. 468 p.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 26 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 26 jun. 2022.

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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 24 jun. 2023.

BUVINICH, D. P. R. **Ouvidoria: uma análise de sua utilização como ferramenta de gestão no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)**. Dissertação de Mestrado (Profissional). Instituto de Saúde Coletiva, Salvador, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-9230793>. Acesso em: 15 jun. 2023.

CARDOSO, A.S.R. **Ouvidoria Pública e Democracia**. In A.S. Cardoso & R.P. Lyra, eds. *Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil: terceira coletânea* João Pessoa: UFPB, 2012.

CARDOSO, A. S. R. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Texto para discussão, nº 1.480, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, p. 1-28, 2010.

DE ANDRADE, Marta Cardoso. **WhatsApp é o novo “queridinho” da Comunicação Mercadológica ou é da Comunicação Organizacional?**. Dito Efeito - Revista de Comunicação da UTFPR, [s. l.], 2021. DOI 10.3895/rde.v12n20.13920. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/de/article/view/13920>. Acesso em: 24 jun. 2023.

DEMO, P. **Cidadania pequena: fragilidades e desafios do associativismo no Brasil**. Campinas-SP, Autores Associados, 2008. 118p.

DE OLIVEIRA, Debora Tazinasso; DE OLIVEIRA, Antônio Gonçalves. **As ouvidorias do SUS: como a participação popular se materializa como ferramenta de gestão e política pública?**. Revista Tecnologia e Sociedade, [s. l.], 2019. DOI 10.3895/rts.v15n35.7269. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/7269>. Acesso em: 24 jun. 2023.

**Curso Gestão em Ouvidoria**. Brasília: Enap, 2017.

ESTEVEES, Y. O.; COUTINHO, N. S. P. PANDEFF, P. A.; FRANCISCO, L. S. **O papel da ouvidoria na gestão pública: o caso da ouvidoria municipal de Itaboraí – RJ.** X Congresso Nacional de Excelência em Gestão. p. 1 – 22, 2014.

GIACOMO, M. A. **Democracia e participação social: diagnóstico das ouvidorias públicas no RS- TCE.** Revista da faculdade de direito da FMP, vol. 12, nº 1, p. 65-78, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.**- 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

GRIN, Eduardo José; DEMARCO, Diogo Joel; ABRUCIO, Fernando Luiz. **CAPACIDADES ESTATAIS MUNICIPAIS: O universo desconhecido no federalismo brasileiro.** 1. ed. Porto Alegre: UFRGS Editora, 2021. 705 p. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/236393/001134539.pdf?sequence=1>. Acesso em: 24 jun. 2023.

IASBECK, L. C. A. **Ouvidoria é comunicação.** Organicom, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2010.139045. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139045>. Acesso em: 11 jul. 2023.

KISZNER, M. A.; JÚNIOR, P. A. C. **Ouvidoria Pública como instrumento de participação social: um estudo na prefeitura municipal de Alegrete/RS.** Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). Vol. 21, nº 3, p. 61-77, 2020.

LIMA, Cristiane; OLIVEIRA, José Oswaldo. **Participação popular dos moradores de rua a gestão pública do município de Porto Alegre, RS.** Revista Univap, São José dos Campos, SP, v. 18, n. 32, p. 161-172, dez. 2012.

LOMBARDI, L. **A ouvidoria como instrumento de participação social e transparência.** 2018. 72f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – PROFIAP, Goiânia, 2018.

LYRA, R. P. **Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira.** 2004. João Pessoa: Ed. universitária da UFPB. Disponível em: <<https://carceraria.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Ouvidorias.pdf>>. Acesso em 24 jun. 2023

MACEDO, Lucila Mello de. **O discurso sobre a atuação dos servidores públicos no Brasil.** 31 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração), Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2022. Disponível em: <https://repositorio.unipampa.edu.br/jspui/handle/riui/7137>. Acesso em 24 jun. 2023

MARIO, C.; MORETTI, R. S. **Ouvidorias públicas municipais no Brasil: possibilidades e desafios.** Fórum de direito urbano e ambiental, vol. 6, nº 33, p. 1-20, 2007.

MOREIRA, Roberto Resende. **O uso da reclamação com meio de coleta de informações nas ouvidorias públicas.** 2006. 205 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em:

<https://repositorio.unb.br/handle/10482/5537>. Acesso em: 24 jun. 2023.

NEPOMUCENO. **Lei nº 648, de 12 de março de 2018**. Dispõe sobre o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do caput, do art. 5º, no inciso ii, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216, da CF e dá outras providências. Disponível em: <https://acessoainformacao.nepomuceno.mg.gov.br/legislacao/lei/id=32>. Acesso em: 15 fev. 2023.

NEPOMUCENO. **Decreto nº 1334, de 05 de agosto de 2020**. Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://acessoainformacao.nepomuceno.mg.gov.br/cidadao/legislacao/decreto/id=249>. Acesso em: 15 fev. 2023.

NUNES, S. G. S.; SERRANO, A. C. P. **O município na história das constituições do Brasil de 1824 a 1988**. Cadernos Jurídicos, 20(52), 153-168, 2019.

SANTOS, A. R.; COSTA, J. I. P.; BURGER, F.; TEZZA, R. **O papel da Ouvidoria Pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã**. XL encontro da ANPAD. p. 1-21, 2016.

SANTOS, M. C. **Ouvidoria Pública: Instrumento de participação social e ferramenta de gestão**. 2013. 55f. Monografia (Especialista em Gestão Pública) – Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2013.

SILVA, LUCAS GONÇALVES DA; SOUZA, Patrícia Verônica Nunes Carvalho Sobral de. **O CONTROLE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE DEFESA DA DEMOCRACIA**. Revista Jurídica - Unicuritiba, [s. l.], 2017.

SILVA, F. T. **Ouvidoria como instrumento de gestão: estudo de caso na secretaria de estado da saúde de Santa Catarina**. 2021. 79f. Trabalho de conclusão de curso (Administração Pública) – Universidade Federal de Santa Catarina, Itapema, 2021.

SOARES, WILCINETE DIAS; ESPINOSA, MARCELLO. **O MUNICÍPIO NA CONSTITUIÇÃO DE 1988**. Revista Científica Semana Acadêmica ISSN 2236-6717, [s. l.], 2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/o-municipio-na-constituicao-de-1988>. Acesso em: 24 jun. 2023.

SOUSA, S. V. A.; SOUSA, A. S. **A importância das ouvidorias como instrumento de participação popular: um estudo descritivo exploratório em três municípios da região metropolitana de Salvador**. Encontro de Administração Pública e Governança, São Paulo, p. 1-16, 2006.

SOUZA, EDGAR BASTOS DE. **O MUNICÍPIO NA CONSTITUIÇÃO BRASILEIRA DE 1988**. BRASÍLIA: IPEA IPLAN, 1989.

SPECK, Bruno Wilhelm (Org.). **Caminhos da transparência: análise dos componentes de um sistema nacional de integridade**. Campinas: Editora da Unicamp, 2002.

PEREIRA, José Roberto. **Diagnóstico Participativo: o método DRPE**. Tubarão, Editora Perito, 2017. 176p.

PEREIRA, José Roberto; REZENDE, João Batista. **Gestão pública municipal**. Curitiba, editora CRV, 2017. 232p.

**UMA VISÃO inicial dos subsistemas da gestão pública municipal:** Introdução. In: VELOSO, João Francisco Alves; MONASTERIO, Leonardo Monteiro; VIEIRA, Roberta da Silva; MIRANDA, Rogério Boueri. *Gestão Municipal no Brasil: um retrato das prefeituras*. Brasília: [s. n.], 2011. cap. 1, p. 19-19. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3172>. Acesso em: 15 jun. 2023.

YIN, ROBERT K. **ESTUDO DE CASO: PLANEJAMENTO E MÉTODOS**. 2. ed. Rio de Janeiro, 2001.



**APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA COM A PESSOA QUE AUXILIA NOS PROCESSOS DA OUVIDORIA**

- A. Há quanto tempo existe o setor de ouvidoria na Prefeitura Municipal de Nepomuceno?
- B. Qual a frequência de reuniões da Comissão Mista de Reavaliação de Informações?
- C. A administração local promove campanhas de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação?
- D. Como são acolhidas as demandas dos cidadãos que chegam presencialmente na sede da Prefeitura Municipal?
- E. A administração local traça indicadores através das manifestações dos usuários?
- F. A administração local promove pesquisa de satisfação com os usuários em relação aos serviços prestados, no tocante à qualidade do atendimento e às manifestações?
- G. Quais são as medidas adotadas para facilitar o acesso ao serviço prestado pela Ouvidoria?
- H. Qual a estrutura da Ouvidoria? A Ouvidoria é independente ou é parte integrante de algum departamento?
- I. Quais são as maiores dificuldades e desafios enfrentados hoje pela Ouvidoria?
- J. Há a figura de um Ouvidor?

**APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA COM OS USUÁRIOS  
(CIDADÃOS) NEPOMUCENENSES**

A. Qual a sua faixa etária?

- a) até 17 anos
- b) de 18 a 24 anos
- c) de 25 a 35 anos
- d) de 36 a 50 anos
- e) 51 anos ou mais

B. Qual seu grau de escolaridade?

- a) Fundamental incompleto
- b) Fundamental completo
- c) Ensino médio incompleto
- d) Ensino médio completo
- e) Superior incompleto
- f) Superior completo
- g) Sem escolaridade

C. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?

- a) Através da indicação de alguém
- b) Através do site institucional da Prefeitura
- c) Através das redes sociais
- d) Não conheço a Ouvidoria
- e) Outros

D. Qual o tipo de manifestação que você já registrou na Ouvidoria?

- a) Solicitação de informação e/ou serviço
- b) Reclamação
- c) Denúncia
- d) Sugestões e/ou elogios
- e) Nunca utilizei a Ouvidoria

E. Qual foi a sua expectativa ao procurar a Ouvidoria?

- a) Registrei apenas por registrar e tinha a certeza que não iria ser atendido
- b) Tive dúvidas quanto ao atendimento da minha manifestação
- c) Tinha a certeza que minha manifestação seria atendida

F. Em relação ao atendimento da sua manifestação, qual foi o resultado?

- a) Obtive resposta, orientação ou retorno exatamente como gostaria. Minha manifestação foi atendida com êxito e dentro do prazo estipulado
- b) Obtive resposta dentro do prazo estipulado. No entanto, minha manifestação não pôde ser atendida, estava fora das competências do órgão
- c) Obtive retorno da minha solicitação. No entanto, o serviço solicitado demorou para ser executado. Foi executado fora do prazo estipulado
- d) Não obtive resposta, retorno ou orientação da manifestação realizada. Minha manifestação sequer foi atendida

G. Qual meio você utilizou para fazer contato com a Ouvidoria?

- a) Presencial
- b) Whatsapp
- c) Site da Ouvidoria
- d) Telefone

A seguir, serão apresentadas algumas afirmações relacionadas à Ouvidoria Pública no município de Nepomuceno. Por favor, indique seu nível de concordância ou discordância em relação a cada afirmação, utilizando a escala de 1 a 5, onde:

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo
- 3 - Neutro
- 4 - Concordo
- 5 - Concordo totalmente

H. A Ouvidoria Pública é uma ferramenta importante para a melhoria dos serviços públicos municipais.

I. A Ouvidoria Pública permite que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas.

J. A Ouvidoria Pública incentiva a participação cidadã na gestão pública municipal.

L. A Ouvidoria Pública é acessível e fácil de usar.

M. A Ouvidoria Pública é confiável e imparcial na análise das manifestações dos cidadãos.

N. A Ouvidoria Pública tem contribuído para a solução de problemas e o aprimoramento dos serviços públicos municipais.

O. Como você analisa que a Ouvidoria Pública contribui para a ampliação da participação social no município de Nepomuceno?