



*FACULDADE SANTO AGOSTINHO
UNIDADE SETE LAGOAS*

ELISIANE CAROLYNE DE LIMA ORNELO

OUVIDORIAS PÚBLICAS:
Instrumentos de consolidação da democracia participativa

*Sete Lagoas - MG
2020*

ELISIANE CAROLYNE DE LIMA ORNELO

OUVIDORIAS PÚBLICAS:

Instrumentos de consolidação da democracia participativa

Monografia apresentada à Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas (FASASETE), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Leandro Barbosa Silva

Sete Lagoas - MG
2020

FACULDADE SANTO AGOSTINHO DE SETE LAGOAS – FASASETE

ELISIANE CAROLYNE DE LIMA ORNELO

*OUVIDORIAS PÚBLICAS:
Instrumentos de consolidação da democracia participativa*

Banca Examinadora de Trabalho de Curso, apresentado ao Curso de Direito da Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas, FASASETE, como requisito parcial para obtenção de Grau de Bacharel em Direito.

ORIENTADOR: Prof. Me. Leandro Barbosa Silva
(FASASETE)

2º EXAMINADOR

3º EXAMINADOR

Sete Lagoas, _____ de _____ 2020.

Dedico este trabalho a Deus, pois me deu forças para realizar este projeto. Aos familiares pelo apoio incondicional. Em especial ao professor Me. Leandro Barbosa Silva, pelo auxílio e incentivo durante todo o projeto.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela minha vida, e por me permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da realização deste trabalho.

Aos meus pais e irmãos, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

À minha sobrinha que iluminou os meus dias difíceis de ansiedade.

Ao professor Leandro Barbosa Silva pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Minhas amigas/irmãs, Bianca, Kimberly e Tamires, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo do curso.

A minha querida psicanalista Marilei Costa, que foi fundamental nesses últimos meses, em qualquer área da minha vida. Gratidão.

Por fim, não poderia deixar de enaltecer os meus colegas de estágio, principalmente aqueles da Corregedoria/Ouvidoria, que contribuíram para meu desenvolvimento profissional e pessoal.

*Tudo tem o seu tempo determinado, e há
tempo para todo o propósito debaixo do céu.
Eclesiastes 3:1.*

RESUMO

O objetivo deste trabalho é refletir sobre a ouvidoria pública como ferramenta consolidação da democracia participativa. Portanto, prevê-se que o problema é direcionado o papel da Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas na concretização da Administração Pública Dialógica. A ouvidoria municipal sendo instrumento eficaz para melhorar a gestão pública e a defesa do atendimento aos interesses social através do diálogo o Estado conseguirá ver as necessidades é falhas nos serviços públicos, desenvolvendo então a democracia O presente trabalho traz a evolução histórica das ouvidorias, diferenciando-a da ouvidoria europeia, passando por um panorama da existência do modelo de ouvidoria brasileira, traçando a trajetória e atuação da Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas conforme as manifestações protocoladas. Neste sentido, a ouvidoria no âmbito da administração pública promover cada vez melhor o contato com os usuários. No entanto, é preciso criar uma ouvidoria efetiva na administração pública municipal desenvolver um projeto detalhando os procedimentos necessários para tal, independente e imparcial da autoridade. Com a implantação do sistema de ouvidorias publicas nestas condições básicas a qualidade do serviço público oferecido tende certamente a melhorar, reforçando o conceito do usuário. A metodologia basear-se na finalidade básica estratégica, voltada ao objetivo descritivo sendo direcionadas as características da ouvidoria pública, tendo uma abordagem qualitativa, o método científico dedutivo, histórico e comparativo, a partir de pesquisa essencialmente bibliográfica, por meio de livros, revistas especializadas, artigos, periódicos e websites a respeito do tema. As questões identificadas durante a pesquisa proporcionam uma reflexão e uma avaliação que podem ser utilizadas para aprimorar o uso e a divulgação da ouvidoria.

Palavras-chave: Estado Democrático. Serviço Público. Participação cidadã. Ouvidoria. Implantação.

ABSTRACT

The aim of this paper is to reflect on the public ombudsman as a fusion of participatory democracy. Therefore, it is expected that the problem is directed to the role of the General Ombudsman of the Municipality of Sete Lagoas in the implementation of Public Dialogical Administration. There is a municipal ombudsman's office being an effective instrument to improve public management and the defense of the service to social interests through dialogue. The State will be able to see the needs and failures in public services, thus developing democracy. that of the European ombudsman, passing through a panorama of the existence of the Brazilian ombudsman model, tracing the trajectory and performance of the General Ombudsman of the Municipality of Sete Lagoas according to the protocols filed. In this sense, the ombudsman's office within the scope of public administration increasingly promotes contact with users. However, it is necessary to create an effective ombudsman in the municipal public administration to develop a project detailing the procedures handled for such, independent and impartial of the authority. With the implementation of the public ombudsman system with the basic conditions, the quality of the public service offered certainly tends to improve, reinforcing the user's concept. The methodology is based on the basic strategic practice, aimed at the descriptive objective, being directed as characteristics of the public ombudsman, taking a qualitative approach, the deductive, historical and comparative scientific method, from essentially bibliographic research, through books, specialized magazines , articles, periodicals and websites on the topic. The issues identified during the survey provide a reflection and an assessment that can be used to improve the use and dissemination of the ombudsman.

Keywords: Democratic state. Public service. Citizen participation. Ombudsman. Implementation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF - Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988.

LAI - Lei de acesso à informação, 18 de novembro de 2011.

LISTA DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 - Representação de manifestações protocoladas.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 2 - Canal de atendimento</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 3 - Quantidade de manifestações por tipo.....</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 4 - Principais assuntos demandados.....</i>	<i>43</i>

LISTA DE QUADROS

<i>Quadro 1 - Quantidade de demandas por órgãos/entidade</i>	<i>43</i>
--	-----------

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ COMO FUNDAMENTO DO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO	15
2.1	OS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR	17
2.1.1	Plebiscito	18
2.1.2	Referendo	19
2.1.3	Iniciativa popular	20
2.2	A TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	22
2.2.1	Lei de Acesso à informação	23
2.2.2	Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços públicos da administração	24
3	OUVIDORIAS PÚBLICAS	26
3.1	BREVE RELATO HISTORICO DA OUVIDORIA	27
3.2	AS FINALIDADES E OBJETIVOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS:	29
3.3	PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	30
3.4	PRAZOS DE ATENDIMENTOS	32
3.5	A LINGUAGEM CIDADÃ	32
3.6	OUVIDOR	33
3.7	AS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO E DE CIDADANIA	35
4	A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SETE LAGOAS	37
4.1	METODOLOGIA	38
4.2	MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SETE LAGOAS	39
5	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho visa demonstrar a importância e o alcance da consolidação da democracia participativa em relação aos direitos fundamentais previstos na constituição federal. Diante disso importância dos canais de ouvidorias pública para a garantia desse direito, pois representam um mecanismo eficaz de diálogo entre a administração e seus cidadãos.

Portanto, prevê-se que o problema é direcionado o papel da Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas na concretização da Administração Pública Dialógica. Por um instrumento eficaz para melhorar a gestão pública e a defesa do atendimento aos interesses sociais por meio do diálogo, o Estado poderá enxergar as carências e corrigindo erros e procedimentos, analisando as suas necessidades de denúncia, reclamações, pedidos, elogios, sugestões e solicitações, desenvolvendo a democracia.

Conforme análise do tema específico a metodologia basear-se na finalidade básica estratégica, voltada ao objetivo descritivo sendo direcionadas as características da ouvidoria pública, tendo uma abordagem qualitativa, o método científico dedutivo, histórico e comparativo, a partir de pesquisa essencialmente bibliográfica, por meio de livros, revistas especializadas, artigos, periódicos e websites a respeito do tema.

O trabalho será dividido em três capítulos o primeiro capítulo, na perspectiva do projeto democrático, discute-se a participação pública brasileira e a cidadania e, em seguida, apresenta-se brevemente democracia representativa, os cidadãos precisam estar cientes de sua continuidade como controladores e fiscais após a eleição, o que ajudará a melhorar a gestão pública, estabelecer contatos e propor soluções. São mencionados os instrumentos de participação por meio dos quais os cidadãos podem se conectar diretamente com a deliberação do poder estatal.

Foi mencionado à transparência pública conforme previsto na constituição, no qual existe 2 (duas) leis que atendem ao princípio da abertura para o cumprimento da cidadania; Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços públicos da administração). Enfatiza o papel da participação pública na gestão administrativa, fortalecer a transparência, ampliar a cidadania.

No segundo capítulo refere-se a Ouvidoria Pública, como instituição de participação popular, atuante no processo de diálogo entre o cidadão e a administração pública, surge como um importante instrumento para melhorar as perspectivas e ações do estado (BRASIL, 2015). Seu papel como mediador de conflitos reais e potenciais foi pontuado para enfatizar a discussão atual sobre a existência do modelo de ouvidoria brasileira. Apresentou também o resumo da atuação da Ouvidoria Municipal de Sete Lagoas.

É conforme o terceiro capítulo menciona sobre as ouvidorias públicas que atuam como ferramenta de gestão e de cidadania fortalecer a conexão entre a participação, para que a fiscalização produza resultados benéficos, proporcionando os melhores serviços de gestão. Não basta apenas se opor às ações governamentais, é necessária intervenção e atenção para solucionar os problemas e melhorar a qualidade do serviço. Diante disso são apresentadas as finalidades da ouvidoria pública, como padronização do atendimento, os prazos previstos em lei, características do Ouvidor e linguagem cidadã visando o exercício da cidadania.

No quarto capítulo evidenciamos a importância da existência da Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas. Durante a metodologia apresentada através de objetivos estratégicos básicos, com enfoque em objetivos descritivos, com base em pesquisa essencialmente bibliográfica, por meio de livros, periódicos profissionais, métodos qualitativos, métodos quantitativos, dedução, métodos científicos históricos e comparativos para orientar as características dos ouvidores públicos. Mencionando as questões descobertas durante a investigação fornecem uma reflexão e avaliação que podem ser utilizadas para aprimorar o uso e a divulgação da ouvidoria.

Para concluir o trabalho no último capítulo direcionado a ouvidoria, sendo um instrumento forma eficaz de transparência e cidadania. Contribuindo para garantir maior eficiência dos serviços, atendendo às expectativas dos usuários.

2 A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ COMO FUNDAMENTO DO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO

Considerando a Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 1º, é inaugurada uma nova dimensão na relação do Estado com a sociedade, estabelecendo um Estado Democrático de Direito através da união, indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal (BRASIL, 1988). No inciso II, artigo 1º, menciona, que, a cidadania permite que seja exercido diretamente por qualquer cidadão, contribuindo para melhorias na gestão pública, superando os limites da democracia representativa.

Portanto, o Estado Democrático tem o propósito em estabelecer direitos e garantias fundamentais conforme previsto na Constituição Federal em seu Título II, que normatiza as noções básicas e centrais que regulamentam a vida social, política e jurídica dos cidadãos.

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei n.º 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição. (BRASIL, 1988)

[...]

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes. (BRASIL, 1988)

[...]

Segundo Baptista Pavan (2003, p. 3):

A chamada democracia representativa, cuja legitimidade está calcada na vontade da maioria, pode tornar-se, sob o prisma dos grupos sociais minoritários, uma verdadeira tirania da maioria, capaz de ignorá-los e até reprimi-los, sem violação da lei (o que a torna opressão legal). A vontade da maioria do povo pode estar tão longe dos ideais de justiça quanto a vontade de um ditador qualquer, ainda que, à primeira vista, pareça inconcebível tal afirmação. (Pavan 2003, p. 3)

A democracia representativa inicia-se então, quando o cidadão escolhe seu representante por meio do sufrágio universal, um instrumento de participação nas decisões políticas. O representante ficará a cargo de responder todas as demandas envolvendo o interesse individual e coletivo do Estado (BAPTISTA, 2003).

Porém, os cidadãos precisam estar cientes da continuidade de seus papéis de controladores e fiscais após o pleito, contribuindo para aprimorar a gestão pública, estabelecer conexões e propor soluções para a melhoria dos serviços públicos direcionados aos cidadãos.

Diante disso, a Constituição Federal desencadeou uma série de aprimoramento para efetivação da participação social, possibilitando uma administração pública dialógica, no qual, conduz um diálogo real e efetivo com todos os titulares de direitos, que são afetados diretamente pelas ações estatais. Reconstruindo então a confiança política da sociedade brasileira em seus representantes (MAFFINI, 2010).

Na compreensão da Professora Luziânia Carla Braga:

A necessidade de incentivar a troca de informações e de procurar solução cuja proporcionalidade facilite o consenso, preservando a legitimidade de quem decide e a integração do administrador, impõe ao procedimento administrativo uma feição dialogante.

[...]

A missão funcional do poder público acolhe a contribuição do particular para a mais perfeita realização do interesse público, em virtude de, através de uma posição dialética ou de pura colaboração, enriquecer a perspectiva da Administração sobre a identidade, natureza e peso relativo dos interesses que povoam a situação real. A aproximação do particular com a Administração concorrerá para trazer ao procedimento um ganho do iter cognoscitivo melhorando o iter valorativo da decisão. (BRAGA, 2010)

Por intermédio do diálogo, o administrador pode coletar mais informações para ter um entendimento mais abrangente dos fatos, isso não apenas melhora a qualidade das decisões razoáveis e justas, mas confronta os diversos interesses envolvidos, voltadas a intervir e cooperar na defesa dos direitos individuais e coletivos. Conectado então, os princípios e das referidas normas da Administração Pública, conforme o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, que passou a preconizar, in verbis:

Art. 37 A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos

princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração

pública direta e indireta, regulando especialmente:

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

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

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1988)

Neste caso, a participação social é um processo de comunicação entre o cidadão com Estado, através da utilização de expressões positivas ou negativas, propiciar o exercício da cidadania democrática e participativa aos cidadãos. Uma ferramenta eficaz para gerenciamento da Administração Pública, conduzindo na tomada de decisões, desenvolvimento e na implementação de políticas, possibilitando melhorias dos serviços públicos prestados.

Segundo Maria Sylvia Di Pietro, em suas obras literárias, a participação cidadã: “uma característica essencial do Estado de Direito Democrático, porque ela aproxima mais o particular da Administração, diminuindo ainda mais as barreiras entre o Estado e a sociedade” (1993, p.32). Sendo assim, por meio de ferramentas de participação, a sociedade civil pode intervir na tomada de decisões do parlamento ou do governo sem a necessidade de mediação de partidos políticos ou representantes.

De acordo com essa linha de pensamento, o Estado estabeleceu diversos instrumentos de participação pública por meio dos quais os cidadãos podem se conectar diretamente com a deliberação do poder estatal. Estabelecendo então o exercício da cidadania.

2.1 OS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR

Conforme citado na Carta Magna de 1988, os instrumentos de participação popular mais citado entre os doutrinadores constitucionalistas são aquele referente às funções legislativas que estão expressamente previstos.

Art. 14. A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei, mediante:

I - plebiscito;

II - referendo;

III - iniciativa popular (BRASIL, 1988)

Sendo instrumentos direcionados aos representados para interferir ou questionar nas ações dos seus representantes. Dessa forma, estes instrumentos estabelecem o exercício da cidadania, que representam um avanço no Estado Democrático de Direito no Brasil. Diante disso, faremos menção separadamente de cada um deles na próxima seção terciária.

2.1.1 Plebiscito

Conforme previsto na Constituição Federal, artigo 14, inciso I, regulamentado pela lei n.º 9.709 de 18 de novembro de 1998, o plebiscito consiste em uma opinião pública para resolver devidas questões correlacionadas a políticas e assuntos institucionais (BRASIL, 1988).

Segundo José Afonso da Silva (2008, p.142) “o plebiscito autoriza a formulação da medida requerida”, portanto, contém opinião pública para resolver questões correlacionadas a políticas e assuntos institucionais. Ressalta que não necessitará de caráter normativo, pois as consultas são realizadas antes da promulgação da legislação independentemente.

Em linhas gerais, um plebiscito é uma consulta prévia ao público sobre um tema específico de interesse coletivo. No Brasil, de acordo com a Lei 9.709/98, o plebiscito pode tratar de questões relevantes no âmbito constitucional, administrativo e legislativo, podendo até ser utilizado para aprovar atos normativos.

Considerando que na Constituição Federal, além do supramencionado artigo 14, artigo 18, §3º, apresenta a consulta popular, nos casos de decorrências de subdivisão, no caso de incorporação, desmembramento de Estado e na formação de novos Estados e territórios. Por sua vez, no §4º do mesmo artigo, o texto constitucional refere-se à fusão e o desmembramento de Municípios e incorporação, se assemelhando com a redação prevista pela Constituição de 1937:

Art. 18. 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.

(..)

§ 3º Os Estados podem incorporar-se entre si, subdividir-se ou desmembrar-se para se anexarem a outros, ou formarem novos Estados ou Territórios Federais, mediante aprovação da população diretamente interessada, através de plebiscito, e do Congresso Nacional, por lei complementar.

§ 4º A criação, a incorporação, a fusão e o desmembramento de Municípios, far-se-ão por lei estadual, dentro do período determinado por lei complementar federal, e dependerão de consulta prévia, mediante plebiscito, às populações dos Municípios envolvidos, após divulgação dos Estudos de Viabilidade Municipal, apresentados e publicados na forma da lei. (Redação dada pela Emenda Constitucional n.º 15, de 1996) Vide art. 96 – ADCT. (BRASIL, 1988).

O primeiro plebiscito ocorreu em 1993, onde apurava com os cidadãos acerca da alteração do novo sistema de governo do país. Com plebiscito, os cidadãos conseguiriam decidir o regime republicano, ou alterar para o regime monárquico (AUAD, 2004). Este plebiscito estava previsto conforme a Constituição de 1988, no art. 2º, Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT). Logo após a apuração dos votos, foi decidida por manter o presidencialismo.

É importante destacar que o plebiscito no Brasil abrange duas modalidades, amplo e orgânico: a) amplo: trata de qualquer questão de relevância nacional, de competência dos poderes Legislativo ou Executivo. b) orgânico: relacionado à incorporação, subdivisão e desmembramento de estados ou fusão, desmembramento de municípios e incorporação.

O artigo 49, inciso XV, da Carta Magna (BRASIL, 1988), menciona que é da competência exclusiva do Congresso Nacional, autorizar e convocar, o plebiscito e o referendo.

2.1.2 Referendo

Segundo Maria Victória Benevides,

O termo “referendo” origina-se da expressão “ad referendum” e tem raízes em cantões suíços, como Valais e Grisons, por volta do século XV, tendo sido implementado à época com o objetivo de validar perante os cidadãos as decisões emanadas das Assembleias cantonais (BENEVIDES, 1991).

Referendo então é um mecanismo de consulta popular, para aprovação de normas legais, regras constitucionais ou rejeição emenda constitucional, projetos de lei ou determinada lei, contendo a participação cidadã direta nos espaços democráticos em paralelo ao sistema político representante.

Vale ressaltar que no referendo após o Congresso ter discutido e aprovado a lei inicialmente, os cidadãos são convocados para dizer se são contra ou favoráveis à nova legislação, em contraste do plebiscito, antes de qualquer providência, a população é convocada para expressar sua opinião sobre o assunto, para a medida ser adotada pelo Congresso (BRASIL, 1998).

Dentre os poucos eventos do referendo, pode-se dizer que sua grande aparição ocorreu no ano de 2003, quando foi sancionada a Lei n. 10.826 - Estatuto do Desarmamento, que, diante das várias discussões sobre o assunto, o Congresso Nacional se viu na necessidade de realizar o referendo. Com o objetivo de determinar se o cidadão desejava ou não uma proibição definitiva da venda de armas. No dia 23 de outubro de 2005, os cidadãos votaram em suas seções eleitorais por meio das urnas eletrônicas.

De acordo com Tribunal Regional Eleitoral – MG:

Naquela data – um domingo -, 92.442.310 eleitores foram às urnas, e, deste total, 59.109.265 (63,94%) optaram pelo NÃO, enquanto a opção SIM foi a preferência de 33.333.045 (36,06%). Os votos brancos totalizaram 1.329.207 (1,39%), e os nulos, 1.604.307 (1,68%); a abstenção foi de 21,85% (26.666.791 eleitores). (2015, p. 1).

Conforme os dados fornecidos pelo Tribunal Regional Eleitoral – MG (2015, p. 1) a maioria dos votos foram contra comercialização de armas e munições, as restrições continuaram até no ano de 2003, conforme o artigo 35 do Estatuto do Desarmamento (Lei nº 10.826/2003):

Art. 35 - É proibida a comercialização de arma de fogo e munição em todo o território nacional, salvo para as entidades previstas no art. 6º desta lei. (BRASIL, 2003)

2.1.3 Iniciativa popular

A iniciativa popular baseia-se na capacitação dos cidadãos ao direito popular, que proporcionará as pessoas, a oportunidade de propor aos legislativos projetos de regulamentação ao interesse coletivo. Após os discursos parlamentares e procedimentos legislativos, poderá ser tornar em lei, quando bem estruturado, expressará a soberania popular.

Benevides conceitua a iniciativa popular como:

Trata-se do direito assegurado a um conjunto de cidadãos de iniciar o processo legislativo, o qual desenrola-se num órgão estatal, que é o Parlamento. [...] Por iniciativa popular legislativa entende-se sempre o mesmo mecanismo, que inclui um processo de participação complexo, desde a elaboração de um texto (das simples moções ao projeto de lei ou emenda constitucional formalmente articulados) até à votação de uma proposta, passando pelas várias fases da campanha, coletas de assinatura e controle da constitucionalidade. (1991, p.33)

A Constituição Federal conforme o dispositivo artigo 14, inciso III, e artigo 61, §2º expressa:

Art. 61. A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.

(...)

§ 2º A iniciativa popular pode ser exercida pela apresentação à Câmara dos Deputados de projeto de lei subscrito por, no mínimo, um por cento do eleitorado nacional, distribuído pelo menos por cinco Estados, com não menos de três décimos por cento dos eleitores de cada um deles.(BRASIL, 1988).

De acordo com artigo 61, §2, da Constituição Federal:

Art. 61. A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou Comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.

(...)

§ 2º A iniciativa popular pode ser exercida pela apresentação à Câmara dos Deputados de projeto de lei subscrito por, no mínimo, um por cento do eleitorado nacional, distribuído pelo menos por cinco Estados, com não menos de três décimos por cento dos eleitores de cada um deles (BRASIL, 1988).

Dez anos após a promulgação da Constituição Federal, de acordo com o disposto no parágrafo primeiro, foi promulgada a Lei de Infraestrutura nº 9.079 / 98, de 18 de novembro de 1998, artigo 13, §§ 1º e 2º, dispõe que o projeto de lei de iniciativa popular "deverá circunscrever-se somente um só assunto." o §2º do dispositivo legal, inteira que "o projeto de lei de iniciativa popular poderá ser rejeitado por vício de forma" (BRASIL, 1988).

A Câmara dos Deputados, "órgão competente a providenciar correção de impropriedades legislativa ou de redação" (BRASIL, 1988). Essas disposições legais possibilitam que projeto de lei a ser apontado no Congresso, deverá prosseguir com ideia popular conforme na elaboração final da lei a ser promulgada.

2.2 A TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A transparência estimula a participação social e as informações veiculadas aproximam a sociedade da gestão realizada por seus representantes. Os entes públicos têm a responsabilidade de melhorar a transparência de sua administração, e a sociedade tem o direito de usar e fiscalizar a gestão pública para consolidar a cidadania (Silva, 2013).

Todo esse controle é rigoroso, é voltado a divulgar as informações públicas não confidenciais, com maior clareza, para evitar quaisquer atividades ilegais, que possam ser cometidas no setor público, ou até mesmo para avaliar os serviços disponibilizados na gestão pública e seus administradores.

Para Matias Pereira Administração Pública pode ser entendida como:

A atividade concreta e imediata que o Estado realiza para garantir os interesses coletivos, apoiada num conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. O seu objetivo principal é o interesse público, tendo como referência os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (PEREIRA, 2010, p. 51).

Em declaração, Meirelles menciona "a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual e municipal, segundo os preceitos do direito e da moral, visando ao bem comum" (MEIRELLES, 2013).

Nessa perspectiva, a gestão pública direciona-se aos princípios constitucionais expressos no art. 37, princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Nesse caso, esses princípios reconstruíram posteriormente a relação entre administrador e administradores de modo a ampliar a compreensão do interesse público e afirmaram claramente que os cidadãos não deveriam ser apenas espectadores e beneficiários dos serviços prestados por órgãos administrativos. Desta forma, a transparência pública dispões de 2 (duas) leis, que enquadra no princípio da publicidade para o desempenho da cidadania;

2.2.1 Lei de Acesso à informação

Lei n.º 12.527 de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta as disposições da Constituição Federal sobre o art. 5º, XXXIII e 37, §3º, III, asseguram a todos o direito de solicitar e receber informações prestadas por órgãos e entidades públicas. Para efeitos do direito, as solicitações de informações, podem ser utilizadas para criar e transmitir conhecimento, armazenado em qualquer meio ou formato. No entanto há exceções, especialmente em informações que são classificadas por autoridades como sigilosas ou acesso aos dados pessoais (BRASIL, 2011).

Esta lei estipula à obrigação das instituições públicas de publicarem em seu Portal Transparência informações sobre o uso do dinheiro público e outros assuntos relacionados à gestão pública.

O decreto regulamentar n.º 7724/2012 menciona uma lista mínima de informações que devem aparecer no site da Administração pública, nomeando esses requisitos como “transparência ativa”, independente de solicitações todas as informações citadas nesta lista devem ser publicadas.

Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527, de 2011. (BRASIL, 2012).

No entanto, há “transparência passiva”, conforme mencionado no artigo 9º, que são informações que não possui a obrigatoriedade de serem publicadas

conforme decreto regulamentar, mas os usuários dos serviços públicos, pessoas físicas ou jurídicas, poderão entrar com uma solicitação de acesso à informação, no portal e-Sic do Governo Federal, Estadual ou Município. Como também, se direcionar a unidade responsável da informação.

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber (BRASIL, 2012).

A lei proíbe a exigência de justificar a formulação do pedido de acesso à informação, mas o ente público pode e deve dialogar com o requerente para melhor compreender o seu pedido e poder ajudá-lo a fornecer informações que são gratuitas. Os Custos de serviços e materiais utilizados para a reprodução e transmissão de documentos podem ser cobrados, mas caso o solicitante opte em levar algum estabelecimento para realizar a cópia ou escane, ficará responsável devolver os anexos.

A administração pública terá um prazo de 20 (vinte) dias, para providenciar e responder o pedido de solicitação, que poderá ser prorrogado com justificativas, por mais 10 (dez) dias. Mas caso o pedido de qualquer informação foi confidencial, o setor responsável terá que analisar no artigo 23º da respectiva lei que resguarda informações que coloca em risco ao território nacional, e de terceiros (BRASIL, 2012).

2.2.2 Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços públicos da administração

A Constituição Federal de 1988, a partir de sua redação original prevista no art. 37 § 3º, afirmando que as reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos estariam sujeitas a medidas disciplinares.

Em 27 de Junho de 2017, entrou em vigor a lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, direcionada a “participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” (BRASIL, 2017).

A proposta da lei n.º 13.460/17 é promover o acesso a serviços de qualidade e controlar sua transparência. Porém, a administração pública deve estar preparada para regulamentar, fornece suporte orgânico e funcional adequado, também deve atingir a cobertura desejada por meio da capacitação de servidores públicos e do estabelecimento de infraestrutura satisfatória (GABARDO, 2017).

A lei prevê igualdade de tratamento dos usuários, a livre escolha dos meios de obtenção e utilização dos serviços e a proibição de qualquer forma de discriminação. Como também, estabeleceu alguns direitos fundamentais nos termos da Lei n.º 12.527/2011, como acessar, obter e proteger as informações pessoais dos usuários, e fornecer informações precisas e de fácil acesso onde o serviço é prestado, bem como “disponibilidade na Internet”, oferecendo a liberdade de escolha para obter e usar os serviços sem discriminação.

Ressalta que a lei n.º 12.527 / 2011 caracteriza a recusa da informação ou atraso na deliberação da informação como conduta ilegal, sob pena do servidor responsável pela impropriedade administrativa. Pois, o não atendimento dos prazos da LAI e o desrespeito aos direitos do cidadão, significam violação aos direitos fundamentais constitucionais, o que deve ser evitado pelos agentes públicos.

Considera que todas as solicitações, de pedido de acesso a informação ou outras demandas como denúncia, reclamação, sugestão e elogios detém-se da responsabilidade da Ouvidoria Geral. Este setor tem um papel importante no monitoramento da qualidade dos serviços, ficando responsável pela efetividade ao direito de acesso à informação, tendo com obrigatoriedade a instalação do Porta e-SIC, sua sede deverá ser em um local de fácil acesso e identificação pelo cidadão.

Diante de tudo que foi apresentado, o presente trabalho fará um recorte para se dedicar ao estudo e análise das atribuições das Ouvidorias Públicas no âmbito do Município, como mecanismo de controle e aprimoramento da gestão.

3 OUVIDORIAS PÚBLICAS

A ouvidoria pública é entendida como um instrumento destinado a promover a efetivação dos princípios constitucionais que regem a administração pública, ou precisamente, a direcionar as normas do serviço público. Visando melhorar a gestão pública e a prestação de serviços e garantindo a simplificação.

Sendo mediadora dos usuários públicos com o Estado, a ouvidoria atua diretamente em demandas de reclamação, denúncia, elogios, sugestão, solicitação de informações e pedidos de simplificação ou de desburocratização, conforme o artigo 37º, §3º que expressa formas de participação do cidadão, no âmbito da Administração Pública.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

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

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

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

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1988).

Segundo Lyra (2012, p.21) acredita-se que “a conexão entre ouvidoria e democracia é ontológica”, tendo em vista que a ouvidoria pública é uma ferramenta sobreposta para representar os usuários do serviço público, direcionada ao princípio da cidadania, auxiliando no aprimoramento da gestão, como também na fiscalização dos serviços públicos prestados.

Neste ponto de vista, o autor Lyra (2012, p.21) entende:

“em virtude desse vínculo umbilical com os direitos humanos, e com a universalidade de direitos, a legitimidade para demandar a ouvidoria pública não se restringe apenas ao usuário da instituição em que ela atua, ou aos que presta serviços. Ela se estende a qualquer cidadão que nela queira preservar o interesse público” (2012, p. 21).

Desta forma, a ouvidoria pública atenderá qualquer cidadão, que esteja direcionado a resguardar o interesse público ou garantir um tratamento justo a todos da sociedade, auxiliando assim a reduzir o descontentamento público.

A ouvidoria pública então conforme Lyra (2009, p. 86):

“como um verdadeiro balcão de informações, auxiliando o usuário a se orientar na instituição, mediante o fornecimento de informações sobre a localização de seus serviços e sobre a estrutura e funcionamento de seus diversos órgãos” (2009, p. 86).

3.1 BREVE RELATO HISTORICO DA OUVIDORIA

Na Suécia, no século XIX, originou-se a ouvidoria pública, ficou conhecido com “ombudsman”, este termo na língua sueca quer dizer “representante do povo” ou “provedor da justiça”, não podendo ser traduzida para língua portuguesa.

Em 1808, o “ombudsman” era nomeado para mediar ou tentar resolver as queixas da sociedade diante ao Estado.

No ano de 1938, no Brasil, foi eleito o primeiro ouvidor geral, que acumulava funções de capitão-geral.

Com a chegada dos portugueses, no período colonial, o “ombudsman” era representado pelo judiciário. Os registros mostram que no ano de 1549, o governador nomeou o “ombudsman” sendo conhecido como “ouvidos do rei”.

Após o golpe de 1964, todas as instituições democráticas foram submetidas ao silêncio forçado. O poder da ignorância e arrogância interrompeu o desenvolvimento da democracia, o apelo da liberdade.

Em 1983, os primeiros sinais de abertura democrática surgiram, e o debate sobre o estabelecimento de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população generalizou-se. Após a reestruturação do regime democrático brasileiro, a primeira Ouvidoria Pública do país foi instalada na cidade de Curitiba/PR em 1986.

Um marco importante nesse desenvolvimento foi à promulgação da “Constituição Federal” em 1988, estabelecendo direitos e garantias, do mesmo modo formas de participação dos usuários nos serviços públicos.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a

inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

(...)

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

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

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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (BRASIL, 1988).

Após a promulgação da lei de defesa do consumidor nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, surgiu à necessidade da implantação de ouvidoria nas organizações privadas, para fortalecer a demanda e focar na qualidade dos produtos e serviços prestados aos clientes consumidores.

Portanto, a primeira atuação da ouvidoria foi assumida pela iniciativa privada, com o objetivo de oferecer maior transparência às suas atividades e estimular os consumidores a defenderem seus direitos de forma legal.

Em 1992, através da lei n.º 8.490/92 instaura a Ouvidoria Geral da Republica, tendo a estrutura regimental primordial do Ministério da Justiça.

A Administração Pública começou a preocupar com a satisfação dos usuários de serviços públicos, no qual, resultou na construção de Ouvidorias Públicas em todas as esferas.

No ano de 1998, foi instituído Ouvidoria Geral da Previdência Social - Ministério da Previdência Social (MPS), em 2000 originou uma Ouvidoria Agrária Nacional - Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), em 2001 foi constituído a Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda (MF).

De acordo com a Constituição Federal, o Governo Federal aprovou a Lei nº 10.683/2003, que criou a Controladoria Geral da União – CGU, estabelecendo diversas competências, como a atuação da Ouvidoria, para assessorar o cidadão nas atividades da administração pública, bem como no seu atendimento população.

Houve a publicação do decreto n.º 7547 de 4 de agosto de 2011, direcionando as funções, cargos e comissão da Controladoria Geral da União. Na sequência da publicação houve revogação pelo decreto n.º 10.473/2020.

De acordo com a declaração da Controladoria Geral da União, a Ouvidoria Pública não é apenas um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, mas também deve ser entendido como uma entidade que presta assistência ao cidadão ou usuário de serviços públicos.

Conforme a Ouvidoria IPEA, atualmente no Brasil existem 896 Ouvidorias exercendo a cidadania na seguinte administração pública especificados abaixo:

*Poder Executivo Federal – 145 Ouvidorias
Poder Judiciário (União, Estados e DF) – 62 Ouvidorias
Poder Legislativo (União, Estados, DF e Municípios) – 12 Ouvidorias
Ouvidorias Estaduais e DF – 478 Ouvidorias
Ouvidorias Municipais – 182 Ouvidorias
Ouvidorias de Polícias – 17 Ouvidorias*

3.2 AS FINALIDADES E OBJETIVOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS:

Há muitos mecanismos que sugiram para possibilitar aos cidadãos uma participação direta em todas as etapas dos serviços público e políticas.

No âmbito federal, a Lei nº 8.243/2014 reconhece as ouvidorias públicas e dá exemplos de participação social. Os exemplos e mecanismos de participação variam muito, dependendo de quem pode participar, quando e como.

A ouvidoria é o mais conveniente desses canais porque geralmente são permanentes e abertos a qualquer interessado. A lei n.º 13.460/2017, que foi inserida ao rol de obrigações da ouvidoria, no qual prevê a participação do usuário na implementação de melhorias.

Para melhorar a prestação de serviços públicos e legitimar as decisões da administração pública, isso ocorre porque a ouvidoria passou a ser reconhecida pelos órgãos participantes, que estão abertos a qualquer indivíduo ou grupo social específico.

No recebimento e análise de reclamações de usuários sobre irregularidades ou serviços, são coletados elementos que servem de subsídio para ações de fiscalização corretiva e ética. Ao mesmo tempo, os intermediários públicos permitem que cada usuário seja um agente do controle social, complementando as atividades

dos órgãos de controle e justificando-o em seu papel de observador e fiscalizador de políticas, serviços e servidores públicos.

A ouvidoria também monitora a eficácia da gestão pública por meio do diálogo com os usuários para verificar se os serviços públicos estão em conformidade e se essas medidas são de interesse público. Portanto, cabe ao ouvidor estabelecer um mecanismo de monitoramento dos serviços prestados pelas instituições ou entidades a que está vinculado para melhorar a prestação dos serviços.

Conforme afirma Maurício Tavares (2009, p.71):

No Brasil, muitas pessoas confundem ouvidorias com centrais de atendimento, como: SAC, CAC etc. Na verdade, esses sistemas são meios de interagir com públicos de interesse da empresa, constituindo parte da equipe de ouvidoria. A ouvidoria desempenha um papel muito mais complexo e com maiores responsabilidades. Os sistemas atuam na base do atendimento, auxiliando o trabalho de coleta de informações, críticas, sugestões etc. desses públicos sobre o negócio da empresa (TAVARES, 2009).

Para cumprir sua missão, as ouvidorias públicas devem realizar um conjunto de atividades da seguinte forma:

- A) receber e analisar solicitações e manifestações do usuário relacionadas a políticas e serviços governamentais para oferecer respostas decisivas após possível encaminhamento para departamentos responsáveis e instituições de ensino;*
- B) promover a mediação e reconciliação e outras ações para a resolução pacífica de conflitos;*
- C) despachar aos setores responsáveis pelo assunto tratado na manifestação;*
- D) apoiar a avaliação de políticas e serviços públicos com base no tratamento das informações obtidas por meio da análise das manifestações das pesquisas de conteúdo e do mapeamento de expectativas e necessidades dos usuários.*
- E) avaliar regularmente o cumprimento das obrigações e dos padrões de qualidade dos serviços ao público, tais como facilidades na carta de serviço ao usuário do órgão ou entidade a que está vinculado;*
- F) averiguar eficiência, eficácia de suas atividades políticas e serviços públicos, será necessário uma análise de dados e informações inseridas nas manifestações, para produzir e aprimorar os serviços públicos. (PROFOCO 2018, ONLINE).*

3.3 PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Embora a Constituição Federal estipule que a Administração Pública Federal seja obrigada a acolher e tratar apenas as denúncias relacionadas à prestação de serviços públicos em geral, outros tipos de expressões cívicas devem ser considerados para expressar diferentes formas de controle e participação social (BRASIL, 1988, art. 37).

Por meio da função “Análise”, ouvidor poderá responder, arquivar, encaminhar, expandir, reclassificar, alterar tópicos, incluir subtópicos e até salvar respostas sem publicar. (CGU, 2015, ONLINE).

Após a necessidade de simplificar os pedidos e manifestações protocoladas, a ouvidoria geral da união realizou um estudo amplo das categorias utilizadas por todas as ouvidorias públicas, responsável em desenvolver um sistema de classificação das manifestações cidadãos, conforme a instrução normativa n.º 01/2014. Sendo classificados como:

- A) Reclamação: insatisfação do usuário com o serviço público;*
- B) Denúncia: apontar prática de infração ou ação ilícita, cuja decisão dependa da atuação das autoridades competentes para a investigação.*
- C) Elogio: manifestar, transmitir satisfação com o serviço público oferecido ou reconhecer atendimento recebido.*
- D) Sugestão: apresentação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela administração pública.*
- E) Solicitação de providências: pedido de medidas por parte da administração, sendo utilizada para comunicar ilegalidade na Administração Pública.*
- F) Solicitação de simplificação: denúncias, reclamações e solicitações voltadas à simplificação dos serviços públicos, conforme direcionadas ao decreto n.º 9.094 de 17 de julho de 2017. (BRASIL, 2014).*

Vale salientar que a Ouvidoria Pública pode receber denúncias anônimas e encaminhá-las, desde que haja elementos mínimos para apuração dos fatos.

As manifestações em que os cidadãos optem pela preservação da identidade e as demais informações pessoais. A ouvidoria deverá encaminhar apuração de fatos, sem o nome do denunciante. Mas, se para fins de apuração dos fatos for necessário à identificação, o nome do denunciante é dados especiais, será despachado à secretaria ou setor que ficará responsável em preservar a identidade da denunciante.

Os registros de manifestação realizados são direcionados há assuntos de: fiscalização e poda de árvores; retirada de ratos para prevenção e combate à dengue, levantamento de espaços abertos e lotes construídos, nivelamento e

manutenção de pés de cama, ralos e calçadas públicas; descarte de produtos nocivos ao meio ambiente, licenças comerciais, poluição sonora; monitoramento de saúde, inspeções do comércio rodoviário, atividades esportivas, pessoal em tempo integral, infratores de funcionários públicos; questões de saúde.

3.4 PRAZOS DE ATENDIMENTOS

Considerando a lei n. 13.460/2017, define um prazo de 30 dias para os setores responsáveis por tomar providências e enviar informações. No entanto, havendo razões claras e justificadas expressamente, esse prazo pode ser prorrogado por igual período de 30 dias, conforme previsto do artigo n.º 16.

Após o recebimento da resposta a Ouvidoria voltará às mãos dos manifestantes. Caso o departamento competente não envie a resposta no prazo prescrito, o ouvidor enviará um documento oficial solicitando a reposta imediatamente.

Conforme o artigo n.º 17, algumas ouvidorias poderão trabalhar com o prazo inferior a 30 dias. Salientando que, após a regulamentação da lei do Poder Executivo Federal, emitida pela Instrução Normativa OGU n.º 5/2018, preceituar a ouvidoria solicitar um pedido de complementação das informações do manifestante, caso seja concludente à manifestação em até 30 dias do seu recebimento.

3.5 A LINGUAGEM CIDADÃ

A Língua do Cidadão visa melhorar a compreensão dos cidadãos sobre as informações disponibilizadas, sendo informações claras, legíveis e outros recursos, proporcionando assim um melhor entendimento (CARVALHO et. al., 2015).

Os cidadãos devem ter informações consistentes, rápidas e adaptadas à demanda em suas relações com as instituições públicas. Neste sentido, o uso correto da linguagem possibilitará a compreensão da mensagem transmitida sendo, fundamental para promover a comunicação efetiva do Estado com os cidadãos (CGU, 2016).

As ouvidorias têm um papel fundamental na transformação desse processo, pois são responsáveis por aproximar o cidadão da administração. A linguagem cidadã deve ser respeitada em todas as formas de serviço e, assim, contribuir para estabelecer uma comunicação que esteja atenta às necessidades dos atendidos, que os acolha, mas não renuncie qualificação técnica.

No entanto, será necessário buscar informações de outras regiões, órgãos, secretaria e órgão para uma resposta adequada. Algumas respostas serão redigidas com texto formal, mas será necessário rever conteúdo redigido no texto, substituindo os termos técnicos para uma linguagem cidadã, na qual explicará melhor o conteúdo informativo para o cidadão.

A linguagem deve ser claramente acessível e de fácil compreensão, proporcionando um serviço adaptado às necessidades do usuário.

3.6 OUVIDOR

A escolha do ouvidor deve ser levando em consideração a situação adequada das pessoas que exercem profissionalmente essa função, visto que é fortalecida a credibilidade do órgão no desempenho correto e confiável de suas funções.

Vismona (2001) enumera dez pontos que ajudam a construir a imagem do público: afinidade para o relacionamento interpessoal, paciência com o público, modos cooperativos e educados, agressividade, atuação como facilitador, estabelecer interação com as diferentes áreas da organização, entender os serviços prestados, evitar a localização dos punidores, organizar seus cadastros de forma disciplinada, ter um entendimento sistemático de sua organização e possuir competências de conduzir uma mediação.

A seleção dos membros deve considerar os requisitos básicos e competências necessárias da equipe, bem como, as funções a serem desempenhadas. Recomenda-se também que os profissionais que irão atuar na área aprendam sobre temas relacionados à ética da ouvidoria, habilidades de mediação e soluções.

Diante disso, a combinação das características apresentadas acima, incluindo o conhecimento da comunicação social, o ouvidor, tem o sério

compromisso de buscar a satisfação do manifestante e aprimorar os fatos solicitados.

Bastos (2006, p. 29) afirma que:

o ouvidor brasileiro seja atuante, pró-ativo, imparcial, íntegro, independente, saiba manter sigilo, dê publicidade dos seus atos, tenha respeito pelo cidadão e senso de justiça. Deve exercer o papel de mediador seguindo parâmetros éticos e os princípios da legalidade, sendo capaz de resolver os problemas de forma rápida e amigável. Sua missão é oxigenar e vitalizar o serviço público, ser um parceiro da instituição em que atua e um agente efetivo de transformações na administração pública, contribuindo para melhorar e tornar mais acessível, ágil e eficaz os serviços prestados à comunidade (2006, p. 29).

Em suma, não seria rígido dizer que a eficácia da Ouvidoria se deve em grande parte das pessoas que atuam em sua estrutura, sendo imprescindível em tais instituições tenha profissionais capacitados para o desempenho de suas funções é com perfil específico, conforme discutido neste capítulo.

Além disso, como aponta Lyra (2004), o ouvidor deve atuar com independência e eficiência, alguns fatores que devem ser levados em consideração, tais como: estabelecer um prazo no ato em que os dirigentes convocados devem responder à ouvidoria, podendo, em caso de ausência, iniciar processos administrativos; manter o sigilo do cidadão nos casos em que venha a sofrer danos por sua identificação; acesso às informações quando necessário; publicação periódica dos resultados do seu trabalho; e poderes de investigação.

O ouvidor deve garantir que a equipe de trabalho seja selecionada e treinada. A seleção dos membros deve levar em consideração os requisitos básicos e habilidades necessárias da equipe, bem como as funções que serão desempenhadas.

Os profissionais que vão atuar na área também são orientados a aprender sobre temas relacionados à, por exemplo, ética na ouvidoria, técnicas de mediação e resolução de conflitos, excelência no atendimento, direitos do consumidor, direitos humanos e cidadania. Periodicamente, a equipe deve passar por um processo de atualização e melhoria.

3.7 AS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO E DE CIDADANIA

Para Salles (2010), “A existência de mecanismos de participação mantém os cidadãos ativos, atentos, e a representação faz com que os cidadãos deleguem completamente aos representantes o cuidado com a cidade.” Quando o cidadão utiliza os instrumentos de participação garantidos pela legislação, gera-se a oportunidade de haver um governo mais democrático para atingir os objetivos comuns de que todos beneficiem de forma igual.

Quanto mais participa o cidadão, mais busca conhecer os atos administrativos e mais efetivamente colabora com suas visões e ideias de democratização, necessárias para o estado e os municípios.

O fortalecimento dos laços de participação e, conseqüentemente, a fiscalização produz resultados benéficos, levando os melhores serviços de gestão. Não basta apenas se opor à ação governamental, é preciso intervir e chamar a atenção para propostas de solução de problemas e qualificação dos serviços. O poder de percepção, delegando aos representantes legais da cidade as abordagens necessárias para solucionar problemas administrativos e identificar formas de melhorar (BASTOS, 2006).

Através das manifestações protocoladas na Ouvidoria Pública, permite que o gestor público verifique o grau de satisfação dos cidadãos com a prestação de serviços públicos, o conhecimento de informações sobre irregularidades, bem como a validação ou reprovação de ações empreendidas por entidades públicas. É importante instrumento de cooperação entre o poder público, pois permite que a sociedade expresse suas necessidades e, ao mesmo tempo proporciona ao gestor público informações que possibilitem a melhoria contínua dos serviços públicos.

Essa nova postura da administração pública preocupa-se em atender às necessidades dos usuários do serviço público e, para tanto, cria canais de comunicação que estão constantemente ouvindo e dialogando com todas as partes interessadas para melhorar seu desempenho, bem como os procedimentos de avaliação de desempenho.

Dessa forma, como todas as ações do Estado interferem diretamente na vida de sua população, a participação social fortalece o aprimoramento das instituições, enquanto o impacto da interferência da prestação de serviços ineficiente

é tão destrutivo quanto a maior demanda por serviços. Dessa forma, os destinatários de serviços e políticas públicas podem perceber novos problemas nessa situação e propor novas soluções que possam melhorar o funcionamento do Estado.

Assim, para responder às necessidades e interesses dos cidadãos, trazendo os cidadãos para o domínio público e permitir-lhes exprimir as suas opiniões, é muito importante utilizar os instrumentos de comunicação no âmbito da Ouvidoria Pública.

Ainda segundo Leal Filho (2014), as organizações públicas precisam construir parcerias com os cidadãos, mantê-las e torná-las úteis, pois quando ele passa a assumir esse papel, é ele quem contribui para aprimorá-lo. Cidadãos fiéis relatam e encaminham denúncias a órgãos públicos a fim de solucionar o problema. O problema é inerentemente infiel, deixe-o se desenvolver sem feedback.

Graças ao uso da transparência de dados e processos, que se espera da atuação no setor público para qualquer pessoa interessada nas atividades de uma organização pública, percebe-se que a mudança de poderes é cada vez maior e, portanto, a necessidade da prática de governar. Afinal, conforme relata Alencastro (2017), o poder de decisão e de escolha está nas mãos dos cidadãos, e é neste momento que o uso da ouvidoria assume grande importância na organização, desempenho que dá voz e confiança aos usuários do mesmo.

As relações com a administração pública e ouvidoria pública são de fundamental importância para uma organização pública, pois há necessidade de transparência em seus processos, princípios e padrões definidos pelas boas práticas de governança com os cidadãos que utilizam seus serviços. Portanto, a organização deve criar sistemas e controles internos que possibilitem a geração e o monitoramento das informações, o que, segundo Leal Filho (2014), a simples existência de mecanismos resultará no monitoramento dessas informações.

4 A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SETE LAGOAS

A cidade de Sete Lagoas – MG, localizada no Estado de Minas Gerais, possui cerca de 239.639 números de habitantes de acordo com estimativa do site Cidade Brasil (SANTOS, 2019, ONLINE).

A Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas foi instituída pela lei delegada nº 17 de 26 de setembro de 2013, durante o mandato do Prefeito Marcio Reinaldo Dias Moreira, no qual, vincula à Secretaria de Governo e Comunicação Social com a Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas, onde iniciou suas atividades. Conforme o artigo 1º, a ouvidoria disponibiliza 3 cargos, dividindo-se em: Ouvidor; Assessor da Ouvidoria da Administração Direta; Assessor da Ouvidoria da Administração Indireta.

Wesley Campos Ribeiro foi nomeado primeiro Ouvidor Geral do Município de Sete Lagoas, participou de muitos assuntos administrativos e políticos, juntamente com Márcio Vicente Da Silveira Santos, Secretário Municipal de Governo e Comunicação Social, à época. Nos dias atuais, Vanessa Lopes Alves Ferreira ocupa o cargo de Ouvidora Geral do Município de Sete Lagoas, tendo apoio da Elizete de Jesus Soares Silva, Assessora da Ouvidoria da Administração Indireta e Amanda de Lourdes Vidal e Silva Duarte, Assessora da Ouvidoria da Administração Direta.

A Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas está locada na Avenida Coronel Altino França, 312, 5º Andar, Centro, Sete Lagoas, MG, Brasil, 35700642. Horário de atendimento ao público de 08h às 17 horas.

A parte física do local possui dependências estão classificadas em setores, tais como: recepção, sala de reuniões e arquivo, gabinete do Ouvidor, sala dos assessores da Ouvidoria.

A ouvidoria auxiliar os cidadãos que se reportam aos canais de contato é uma prioridade para o setor. Toda a equipe visa tratar o cidadão com muita atenção e respeito, caso não seja possível cumprir os requisitos. Caso as solicitações não possam ser atendidas, a pessoa é instruída sobre quais procedimentos adotar ou quais instituições buscar com o relatório apresentado.

A comunicação no setor dá-se através da sessão do Diário Oficial, como também, comunicação interna via documentos e informação telefônica e atendimento presencial. Os cadastros são avaliados com base no tema do código postural, decretos de leis complementares, licenças e registros municipais.

Existem cinco canais de atendimento fornecidos pela Ouvidoria, a) E-mail: ouvidoria@setelagoas.mg.gov.br; b) Site: <https://www.setelagoas.mg.gov.br/ouvidoria>. c) Telefone: destaca-se que a Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas – MG, não tem estrutura adequada para lidar com chamadas telefônicas, mas os procedimentos são sempre centrados no cidadão como uma abordagem passo a passo. d) Pessoalmente, porque consiste na mesma base dos demais atendimentos, porém, dependendo da especificidade do relato é necessário o comparecimento do denunciante para anexar documentos.

A Ouvidoria de Sete Lagoas divulga seus trabalhos por meio de cartazes e distribuição de folders para órgãos municipais, além de divulgar regularmente os resultados dos trabalhos no site da prefeitura. Conforme o 4.º da Lei de Delegada 17 de 26 de setembro de 2013, que prevê a elaboração de relatórios de atividades trimestrais e anual. Diante disso, estaremos analisando a quantidade de manifestações protocoladas no período de 1º de julho de 2019 a 30 de setembro de 2019, no início e final do terceiro trimestre de 2019.

4.1 METODOLOGIA

Em relação à Ouvidoria, foram encontrados artigos, teses, dissertações, mas quase todos mencionando sua importância, suas necessidades, suas resoluções, estruturas e papéis. A ouvidoria pública atua como mediador entre instituições públicas e cidadãos. Portanto, na construção desta pesquisa, baseia-se na pesquisa empírica, aliada à análise do conceito e características da ouvidoria pública.

Essas informações são obtidas por meio de revisões bibliográficas, como relatórios e publicações da ouvidoria geral do município de Sete Lagoas- MG, ou de instituições relacionadas, coleta de informação em páginas da Internet, além de pesquisas, artigos, papéis e sobre o assunto.

Quanto à classificação, a pesquisa tem a finalidade básica estratégica de aplicação que envolver aqueles que adquiriram "novos conhecimentos nos mais diversos campos, com vista a resolver reconhecidas Problemas práticos " (GIL, 2010 p. 26). Objetivos descritivos, envolvendo pesquisa bibliográfica (MATIASPEREIRA, 2010).

Não houve a necessidade de coleta de dados e grande quantidade de informações para diagnosticar situações que a ouvidoria pública buscará aprimorar e fazer recomendações através da participação da cidadã.

A ouvidoria pública selecionada foi do município de Sete Lagoas - MG um importante representante e pode ser usado como Serviços ou comunicação perante a sociedade, abrangendo diversos serviços, entre os quais uma visão ampla pode ser alcançada não apenas em quantidade, mas também na diversidade de serviços e aprimoramento.

A estrutura, canais de atendimento, procedimentos e os fluxogramas estruturados e os de âmbito social têm sido fortemente demandados pelos cidadãos e usuários que utilizam serviço público, prestados pelos respectivos interlocutores das políticas públicas das instituições.

A ouvidoria geral do município de Sete Lagoas responsável por todas as manifestações relacionadas às suas políticas. Ou seja, a ouvidoria é responsável por centralizar os serviços e demandas. Possibilitado a participação dos cidadãos conforme a democracia representativa é melhorando a gestão dos prestadores de serviços e políticas públicas.

4.2 MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SETE LAGOAS

Conforme o último relatório trimestral de atividades 3º trimestre 2019, publicado no site da prefeitura <https://www.setelagoas.mg.gov.br/ouvidoria>, podemos analisar que o alto nível de demandas protocoladas no portal da ouvidoria pública municipal de Sete Lagoas – MG,

Ressalta-se que a divulgação desta informação visa cumprir o disposto no artigo 4.º da Lei de Delegada 17 de 26 de setembro de 2013, que prevê a elaboração de relatórios de atividades trimestrais.

Gráfico 1 - Representação de manifestações protocoladas

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



FONTE: <https://www.setelagoas.mg.gov.br/>

As informações apresentadas são provenientes do banco de dados da Ouvidoria e abrangem os depoimentos recebidos no período de 1º de julho de 2019 a 30 de setembro de 2019, no início e final do terceiro trimestre de 2019.

São apresentados dados estatísticos quantitativos sobre as declarações recebidas, seus tipos, canais utilizados pelo usuário e as entidades e órgãos solicitados.

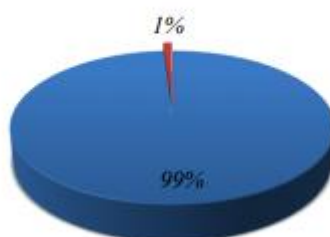
Podemos verificar que no terceiro trimestre de 2019, recebeu 198 manifestações. As manifestações são protocoladas presencialmente foi somente 1%. Como também 98% foram através do portal disponibilizado pela prefeitura.

O canal mais utilizado pela população é a internet, por meio da ouvidoria eletrônica, conforme demonstrado a seguir:

Gráfico 2 – Canal de atendimento

Canal de Atendimento

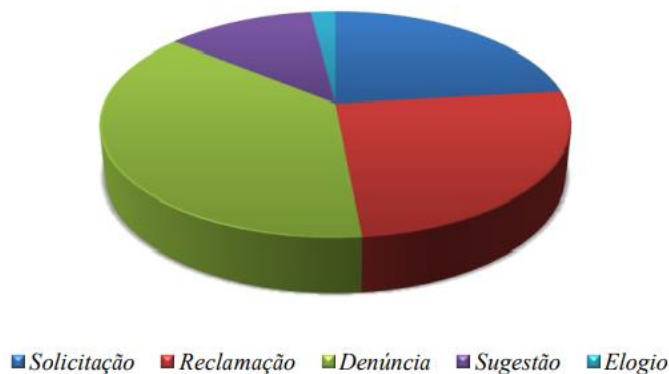
■ Internet ■ Presencial



FONTE: <https://www.setelagoas.mg.gov.br/>

Gráfico 3 - Quantidade de manifestações por tipo

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



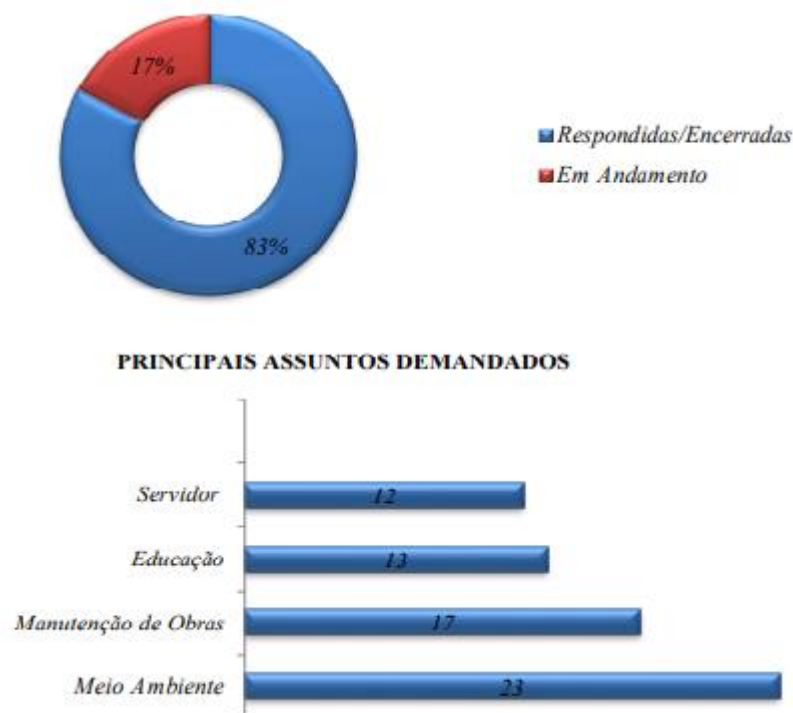
FONTE: <https://www.setelagoas.mg.gov.br/>

Conforme mencionado acima, a classificação das manifestações protocoladas, pela Ouvidoria Geral do Município de Sete Lagoas, segue as diretrizes, Orientação nº 01/2016 da Rede de Ouvidorias, criada pela Portaria Nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015 da Controladoria Geral da União, estabelece o padrão de classificação de desempenho para os inspetores públicos de entes federais.

Segunda a Ouvidora Vanessa Lopes:

Dentre os tipos de manifestações cadastradas, as “Denúncias” obtiveram o maior número de registros, com 38% do total. Em seguida destacaram as “Reclamações”, com 25%. As “Solicitações” representaram 23%, as “Sugestões” 12% e “Elogios” representaram e 2% do número de registros (LOPES, 2019).

Gráfico 4 - Principais assuntos demandados



Quadro 1 – Quantidade de demandas por órgãos/entidade

QUANTIDADE DE DEMANDAS POR ÓRGÃO/ENTIDADE

ÓRGÃO/ENTIDADE	QUANTIDADE	RESPONDIDAS/ENCERRADAS	EM ANDAMENTO
NÚCLEO DE LICITAÇÕES E COMPRAS	1	1	-
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	3	3	-
SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO	11	7	4
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	8	7	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	6	5	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E JUVENTUDE	2	1	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO	1	1	-
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	12	11	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	12	11	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	1	1	-
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA	23	20	3

Conforme o quadro apresentado a maioria das demandas foram resolvidas, mas a ouvidoria pública deverá estabelecer para os demais órgãos públicos que o

usuário do serviço público buscar solucionar um conflito, uma necessidade ou até mesmo denunciar condutas de agentes públicos. Quando se direcionar a ouvidoria pública, é porque todos os canais se esgotaram para obter informações.

O ouvidor público tem o objetivo de representar o cidadão junto ao governo, possibilitando o aprimoramento das ações e serviços da Prefeitura.

5 CONCLUSÃO

A escolha do tema deste estudo de caso se deve ao novo papel da sociedade contemporânea, que confere vantagem à participação pública na administração pública.

As investigações históricas, bibliográficas e teóricas discutem a importância da ouvidoria pública na administração pública, os métodos de trabalho das ouvidorias e a forma como interagem, proporcionando diálogo e aprimoramento dos serviços públicos.

Embora já tenham passado alguns anos da promulgação da “Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público e Defesa Nacional”, a lei não ampliou a obrigação do município de constituir fiscais, desconhecimento, agregação de necessidades de serviço e falta de credibilidade entre os órgãos envolvidos no serviço. Que acabou sendo explicadas e utilizadas informações claras em violação de seu propósito, divulgando órgãos efetivamente e confundindo os usuários.

Considerando os dados apresentados da Ouvidoria do Município de Sete Lagoas – MG o setor adapta suas atividades e processos de acordo com as demandas da sociedade, sendo uma forma eficaz de buscar a qualidade transparência e cidadania. Esse fato ajuda a fornecer maior eficiência de serviço, atendendo às expectativas do usuário. Obviamente, necessitará do apoio direto e explícito do governo, secretarias e setores ou das lideranças é condição para os fiscais prestarem os serviços públicos por eles confiados.

Vale ressaltar também a importância de investir na capacitação da equipe e identificar metas específicas a serem alcançadas pela gestão supervisora. Para desenvolver planos específicos e desenvolver ações temáticas, é imprescindível a consolidação de dados e a publicação de relatórios que visem monitorar a qualidade e eficácia dos serviços prestados.

Durante o problema apresentado foi concluído que através da Ouvidoria Pública no Município, proporcionara melhorias aos serviços e políticas públicas. Tendo o cidadão como o principal gestor da administração para acompanhar, fiscalizar e controlar os seus representantes.

Como recomendação final, é importante ter em mente que, por mais eficaz que seja a estrutura da ouvidoria ou atividades públicas equivalentes, de nada valerá

se os diversos fatores-chave de seu desenvolvimento sustentável não forem continuamente aprimorados. Porque, assim como esta pesquisa e essas propostas, pode ajudar a aprimorar a Ouvidoria Pública, ampliando as condições de participação dos cidadãos e usuários e melhorando a gestão dos prestadores de serviços e políticas públicas.

REFERÊNCIAS

ALECANSTRO, M. S. (2017). **Gestão responsável e ética nos negócios**. Curitiba: InterSaberes

AUAD, Denise; PEDROSA, João C. H.; MARTIMIANO, Maria De Lourdes et al **Mecanismos De Participação Popular No Brasil: Plebiscito, Referendo E Iniciativa Popular**. (Artigos) Revista Brasileira De Direito Constitucional, N. 3, Jan./Jun. – 2004.

BAPTISTA, Fernando Pavan. **O direito das minorias na democracia participativa Prisma Jurídico**. Núm. 2, 2003, pp. 195-205 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93420013>. Acesso em: 23 nov. 2020.

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública no Paraná**. Monografia (Especialização em Administração Pública) – Unibrasil, Curitiba, 2006.

BENEVIDES, Maria Victória de Mesquita. **A cidadania ativa - referendo, plebiscito e iniciativa popular**. 3ª ed. São Paulo: Ática, 1991.

BRAGA, Luziânia Carla Pinheiro. **Audiência dos interessados no procedimento administrativo português**. In: MOSCON, Cleide de Fátima Manica (Org.). *Temas de direito público: justiça e administração pública*. Porto Alegre: Núria Fabris, 2010, p. 309-40

BRASIL. **Ato das Disposições Constitucionais Transitórias**. Disponível em: http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/ADC1988_15.09.2015/art_2_.asp. Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%207.724%2C%20DE%2016%20DE%20MAIO%20DE%202012&text=Regulamenta%20a%20Lei%20n%C2%BA%2012.527,216%20da%20Constitui%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. **Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas**. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.826.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20registro%2C%20posse%20e,crimes%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.

BRASIL Guia Prático de Tratamento de Manifestações. Ano de edição Controladoria-Geral da União Ouvidoria Geral da União. 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/Material/guia-pratico-de-tratamento-de-manifestacoes-no-e-ouv.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. **Lei n.º 9.709 de 18 de novembro de 1998.** Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1998/lei-9709-18-novembro-1998-352644-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso: 29 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 29 set. 2020.

BRASIL. **Os 10 anos do Referendo das Armas.** TRE. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/o-tre/memoria-eleitoral/historia-e-memoria/os-10-anos-do-referendo-das-armas>. Acesso em: 23 nov. 2020.

BRASIL. Portarias. **Atos do poder executivo administração Direta.** Disponível em: https://www.setelagoas.mg.gov.br/abrir_arquivo.aspx?cdLocal=12&arquivo={CD0B1433-0BDB-22CA-AE5C-DDA5AC8CA3AC}.pdf#search=%22RELAT%C3%93RIO%20TRIMESTRAL%20DE%20ATIVIDADES%22. Acesso em: 23 nov, 2020.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Participação popular na administração pública.** R. Dir. Adm, Rio de Janeiro, 191:26-39, jan.lmar. 1993.

Emenda constitucional por iniciativa popular. AMBITO JURÍDICO. Disponível; <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/emenda-constitucional-por-iniciativa-popular/>.

FIGUEIREDO, Vanuza da Silva; SANTOS, Waldir Jorge Ladeira. **Transparência e controle social na administração pública** – Disponível em: <https://www.fclar.unesp.br/Home/Departamentos/AdministracaoPublica/RevistaTemaSdeAdministracaoPublica/vanuza-da-silva-figueiredo.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2020.

GABARDO, Emerson. **O Novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público:** Lei 13.460/17. Direito do Estado, online, ano 2017, n. 367.

GOMES, M. E. A. C. **A instituição do ombudsman no contexto político e jurídico brasileiro.** Florianópolis: Paraná, Editora da UFSC, 1998.

História das ouvidorias no brasil e no executivo de minas gerais. Disponível em: <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/historia> - [https://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726&Itemid=38#:~:text=Atualmente%20existem%20896%20ouvidorias%20para,Estados%20e%20DF\)%20%E2%80%93%2062%20Ouvidorias](https://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726&Itemid=38#:~:text=Atualmente%20existem%20896%20ouvidorias%20para,Estados%20e%20DF)%20%E2%80%93%2062%20Ouvidorias). Acesso em: 23 nov. 2020.

LEAL, R. P. C; FILHO J. R. F.. **Governança Corporativa e criação de valor/** organização Instituto Brasileiro de Governança Corporativa- IBGC- 1.ed. São Paulo: Saint Paul Editoria, 2014.

LYRA, Rubens Pinto. **Ouvidorias públicas e privadas: análise comparativa.** In Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. Antônio Semeraro Rito Cardoso e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora Universitária da UFPB, 2012. pp. 19-44.

LIMA, Chussely Souza. *Ouvidor-Gestor: a necessidade da ouvidoria moderna*. In: *Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios*. Recife, Vol. I, n. 1, Fev., 2010. Disponível em: http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=199119&folderId=201437&name=DLFE-17755.pdf. Acesso em: 23 nov. 2020.

MATIAS PEREIRA, José. *Governança no Setor Público*. São Paulo: Atlas, 2010. MINISTÉRIO DE ESTADO DO CONTROLE E TRANSPARÊNCIA; MINISTÉRIO DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Portaria Interministerial nº 140, de 16 de março de 2006**. Disciplina a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio da rede mundial de computadores – internet, e dá outras providências. Disponível em http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria_cgumpog_140_2006.pdf. Acesso em: 22 out. 2020.

MAFFINI, Rafael. **Administração pública dialógica** (proteção procedimental da confiança). Em torno da Súmula Vinculante nº 3, do Supremo Tribunal Federal. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, n. 253, jan./abr. 2010, p. 161.

PROFOCO – **Política de Formação continuada em ouvidorias**. Defesa do Usuário e Desburocratização; APostila Wagner de Campos Rosário; José Marcelo Castro de Carvalho; Antônio Carlos Bezerra Leonel, Antonio Carlos Vasconcellos Nobrega; Claudia Taya; Gilberto Waller Junior.

VISMONA, Edson Luiz; et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: ABO, 2001. SÁ, Adisia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto. *Ombudsmen, ouvidores: transparência, mediação e cidadania*. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

SALLES, M, Helena. **Gestão democrática e participativa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2010.

SILVA, José Afonso. **Curso de direito constitucional positivo**. 30 ed. São Paulo: Malheiros, 2008.