



## **A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NOS DIAS ATUAIS E ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DO ANO DE 2017, NO MUNICÍPIO DE GLÓRIA D'OESTE - MT**

**Bruno Cristianismo Lourenço**

Graduado em Ciências Contábeis, Faculdade Católica Rainha da Paz – FCARP.  
Especialista em Gestão Pública, Faculdade Afirmativo – FAFI.

[brunolourenco05@hotmail.com](mailto:brunolourenco05@hotmail.com)

### **RESUMO**

Tendo em vista que ao cidadão é garantido o direito de avaliar a gestão pública e assim com sua participação melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Município, Estado, Distrito Federal e União, fez-se necessário um estudo sobre a importância da ouvidoria nos dias atuais, tendo em vista que por meio das manifestações é possível participar ativamente dos atos públicos e fiscalizar as aplicações dos recursos. Por conta disso a pesquisa foi realizada no município de Glória D'Oeste – MT, tendo como base os dados do terceiro trimestre de atendimento do ano de 2017 (julho, agosto e setembro), da ouvidoria, ao qual possibilitou a análise das demandas recebidas. Desta forma buscou-se verificar quais são as demandas de maior recorrência e como essas manifestações são importantes no exercício da cidadania. Portanto a ouvidoria se tornou um dos principais canais de comunicação da população com o ente público, pois através dela é possível dar voz ao cidadão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Administração Pública. Ouvidoria. Demandas Recebidas.

### **THE IMPORTANCE OF THE OMBUDSMAN IN THE PRESENT DAY AND ANALYSIS OF DEMANDS RECEIVED IN THE THIRD QUARTER OF THE YEAR 2017, IN THE MUNICIPALITY OF GLÓRIA D'OESTE-MT**

### **ABSTRACT**

Considering that the citizen is guaranteed the right to evaluate public management and thus with their participation to improve the quality of services provided by the Municipality, State, Federal District and Union, a study on the importance of ombudsman present day, given that through the demonstrations it is possible to participate actively in the public acts and to supervise the applications of the resources. As a result, the survey was carried out in the city of Glória D'Oeste - MT, based on the data from the ombudsman's third quarter of service (July, August and September), which enabled the analysis of the demands received. In this way we tried to verify which are the demands of greater recurrence and how these manifestations are important in the exercise of citizenship. Therefore the ombudsman has become one of the main channels of communication of the population with the public entity, because through it, it is possible to give voice to the citizen.



**KEYWORDS:** Public Administration. Ombudsman. Requests Received.

## **INTRODUÇÃO**

A partir da Constituição Federal de 1988, o país sofreu um importante processo de democratização, sendo que aos cidadãos foram adquiridos direitos fundamentais na garantia da cidadania.

Criada recentemente a ouvidoria pública se tornou uma importante ferramenta democrática no país, por meio dela o cidadão tem um canal eficiente de comunicação com a administração pública que, através das manifestações, podem avaliar a qualidade do serviço público, bem como as políticas públicas e atendimento, exercendo assim o controle e participação social.

Através da Lei 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, se tornou obrigatório maior transparência nas ações públicas, haja vista que o cidadão pode obter as informações de maneira bem simples e ir acompanhando a aplicação dos recursos públicos.

Sendo assim cada cidadão se torna um fiscal da Lei, com o direito de se manifestar contrário a administração pública. O cidadão tem várias opções de participação, dentre elas está o elogio, crítica, denúncia, reclamação, sugestão, solicitação e acesso a informação.

Partindo desta premissa, a pesquisa teve como objetivo analisar o relatório do terceiro trimestre do ano de 2017, da Ouvidoria Municipal de Glória D'Oeste – MT. Portanto, o presente estudo realizado na Prefeitura Municipal de Glória no Estado de Mato Grosso, buscou verificar qual a importância da ouvidoria nos dias atuais.

## **OUVIDORIA**

Com a Constituição Federal de 1988 foi possível assegurar ao cidadão vários princípios na garantia dos direitos individuais, tendo em vista que neste período houve um importante e fundamental processo de democratização. A carta magna em seu art. 1º ressalta que:



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;
- V - o pluralismo político.

Analisando o artigo citado anteriormente percebe-se que a República Federativa do Brasil, constitui-se em estado democrático de direito e destacar-se-á três princípios fundamentais sendo: a soberania, a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Desta forma a ouvidoria está presente nas instituições, sejam elas públicas ou privadas atuando na garantia dos direitos dos cidadãos, tendo como intermediador a figura de um ouvidor. O art. 5º da Constituição enfatiza que: “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 [...]”.

Partindo desta premissa verifica-se que todos são iguais perante a lei e aos brasileiros e estrangeiros é assegurado o direito à liberdade, sendo assim o cidadão tem garantido o direito de se manifestar sobre a qualidade dos serviços da administração pública, utilizando quaisquer instrumentos da ouvidoria. Em se tratando de administração pública é importante ressaltar o que descreve o texto constitucional em seu art. 37, onde relata que: “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 [...]”.

Sendo assim a União, Estados, Distrito Federal e Municípios tem o compromisso de gerir os recursos públicos com transparência e responsabilidade, o que faz da ouvidoria um importante papel de participação e controle social, ao qual é um dos principais canais de comunicação do cidadão com o ente público. A emenda constitucional nº 19 de 1988, em seu parágrafo terceiro sustenta que:

§ 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.



Conforme fora mencionado no parágrafo terceiro da emenda constitucional citada anteriormente, como complemento deste, será apresentado o art. 5º da Constituição Federal de 1988 os incisos X e XXXIII, que corrobora dizendo:

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

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;

Para cumprimento deste direito constitucional descrito no inciso XXXIII, se viu necessário a criação de uma lei para que fosse regulamentado o direito de acesso a informação, ao qual uma lei bem atual e de suma importância veio assegurar isto, esta é a Lei Federal nº 12.527 de novembro de 2011, que em seu artigo 3º diz:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Portanto se tornou obrigatório na administração pública a implantação dos serviços de informação ao cidadão, portal de transparência e ouvidoria. Sendo este último o objeto deste presente trabalho. Haja vista que as ouvidorias funcionam nas organizações com o objetivo de oportunizar a população em manifestar-se sobre os serviços e políticas públicas do ente público. Sobre ouvidoria, Oliveira relata que:

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

Com o aumento da participação popular e com a ouvidoria realizando os encaminhamentos das diversas manifestações, faz com que haja mais transparência nas ações



pública, tendo em vista que qualquer cidadão, por exemplo, pode fazer uma denúncia, ajudando assim na fiscalização dos recursos públicos.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Instrução Normativa OGU n. 01, de 5 de novembro de 2014, lei ao qual é aplicável às Ouvidorias do Poder Executivo Federal e quanto as manifestações que devem ser recebidas são: Sugestão, Elogio, Solicitação, Denúncia e Reclamação. O Manual de Ouvidoria Pública escrita pela Controladoria-Geral da União, edição revisada e ampliada da coleção OGU (Ouvidoria Geral da União), dispõe sobre estas cinco modalidades de manifestações, bem como suas definições, conceitos e exemplos, aos quais são:

### SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.

Exemplo: Um cidadão sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

### ELOGIO

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

Exemplo: Um cidadão utiliza os serviços da biblioteca do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária. Depois disso, procura a Ouvidoria e registra um elogio à servidora.

### SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Este tipo de manifestação que deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas.

Exemplo: Um servidor público desrespeita uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um equipamento público. Essa pessoa então pode registrar sua reclamação. Outro exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema ou quando verifica que a chuva abriu um buraco na sua rua e requer o reparo da via.

### DENÚNCIA

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As denúncias devem envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado. A investigação e repressão a esses atos ilícitos depende da atuação dos órgãos de controle interno e externo, a exemplo das auditorias, corregedorias, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público. Estes atos



podem ser denunciados tanto à ouvidoria quanto à comissão de ética do respectivo órgão.

Exemplo: Um cidadão denuncia prática de violência doméstica contra a mulher ocorrida em sua vizinhança; uma cidadã denuncia um servidor público que recebeu propina para agilizar um procedimento administrativo.

#### **RECLAMAÇÃO**

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

Exemplo: Um cidadão idoso faz uma reclamação ao INSS, afirmando que a espera para atendimento presencial no órgão está muito longa.

Vale lembrar também que na instituição pesquisada o Serviço de Informação ao Cidadão é vinculado a ouvidoria, o que faz com que haja também demandas de Pedido de Informação.

## **METODOLOGIA**

Metodologia como o próprio nome sugere, é o método de pesquisa que se pretende utilizar no estudo. Vejamos a seguir quais foram os procedimentos utilizados para que fosse possível a conclusão deste trabalho. No que se refere à abordagem do problema, esta pesquisa é quantitativa e qualitativa, sobre este assunto Severino entende que:

[...] quando se fala de metodologia quantitativa ou qualitativa, apesar da liberdade de linguagem consagrada pelo uso acadêmico, não se está referindo a uma modalidade de metodologia em particular. Daí ser preferível falar-se de abordagem quantitativa, de abordagem qualitativa, pois, com estas designações, cabe referir-se a conjuntos de metodologias (...) (2007, p.119).

Desta forma, através da pesquisa quantitativa foi possível organizar e quantificar os dados coletados, enquanto que a pesquisa qualitativa proporcionou a análise dos mesmos, aos quais foram demonstrados mediante tabelas.

Quanto a classificação da pesquisa de acordo com os objetivos, se caracteriza como descritiva, tendo em vista que através da análise do relatório do terceiro trimestre de atendimento, do ano de 2017, da Ouvidoria Municipal de Glória D'Oeste-MT, pode demonstrar quais foram as manifestações mais demandadas.

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, documental e o estudo de caso. No que se refere a pesquisa bibliográfica, Silva argumenta que



“Essa pesquisa explica e discute um tema ou problema com base em referências teóricas já publicadas em livros, revistas, periódicos, artigos científicos etc” (2010, p.54).

Portando, as pesquisas bibliográficas são as informações disponíveis, sejam elas em livros ou revistas, por exemplo, provenientes de estudos anteriores, ao qual oferece uma base muito grande de conhecimento teórico. Foram utilizados também documentos extraídos da Prefeitura Municipal de Glória D’Oeste - MT, sendo ele o relatório do terceiro trimestre de atendimento, do ano de 2017, da Ouvidoria Municipal de Glória D’Oeste – MT, fazendo com que esta pesquisa seja também documental, que nada mais é do que a pesquisa com base na coleta de informações por meio de documentos. Acerca da pesquisa documental Silva reforça que:

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados, tais como: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, informações em disquete, diários, cartas pessoais, folclore etc (2010, p.55).

Aqui vimos que a pesquisa documental não se restringe a documentos impressos, podendo também ser utilizado de diversas outras maneiras de documentos, como por exemplo, fotografias e videoteipe.

Ainda quanto aos procedimentos técnicos, conforme Severino, este tipo de pesquisa é um estudo de caso, pois “(...) se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo” (2007, p.121). Silva ressalta que:

O estudo de caso pode ser utilizado para desenvolver entrevistas estruturadas ou não, questionário, observações dos fatos, análise documental. O objeto a ser pesquisado neste tipo de pesquisa pode ser o indivíduo, a empresa, uma atividade, uma organização ou até mesmo uma situação (2010, p.57).

Conforme observado na opinião dos autores acima, o estudo de caso é a forma de definir em qual ambiente vai ser aplicado a pesquisa, sendo ele uma empresa ou indivíduos. Sendo assim a pesquisa foi feita na Prefeitura Municipal de Glória D’Oeste – MT, que por meio dos dados fornecidos pela ouvidoria municipal, foi possível verificar quais foram as manifestações mais utilizadas pela população no período estudado.

## **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**



Neste parágrafo brevemente serão discorridas algumas informações relevantes ao que se refere à instituição pesquisada. A Prefeitura Municipal de Glória D'Oeste-MT teve sua abertura no dia 13 de novembro de 1992. Sua atividade é administração pública em geral. A pesquisa foi elaborada com base nos dados obtidos pela prefeitura e fornecidos pela ouvidoria municipal, vale lembrar que estas informações são públicas e disponíveis para a população.

As tabelas abaixo, são oriundas do terceiro trimestre de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Glória D'Oeste, referente ao exercício do ano de 2017. Vejamos:

### DEMANDAS

<b>Tabela 1 – Mídia de entrada das demandas</b>		
<b>Canal de Registro</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Telefônico	01	12,50%
E-mail	01	12,50%
Presencial	----	----
Ouvidoria Online	06	75,00%
Correspondência	----	----
<b>Total Geral</b>	<b>08</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Elaborado pelo autor com base nos dados fornecidos

No terceiro trimestre foram registradas oito manifestações na Ouvidoria Geral. Conforme descreve a tabela 1. O serviço Ouvidoria Online foi o canal mais utilizado pela população para fazer suas manifestações, representando 75,00% das demandas recebidas, seguidas pelo atendimento Telefônico com 12,50% e serviço por E-mail, representando 12,50% das demandas recebidas.

### TIPOLOGIAS

<b>Tabela 2 – Comparativos das demandas</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% do Total</b>
Reclamação	04	50,00%
Pedido de Informação	02	25,00%
Sugestão	----	----
Denúncia	01	12,50%
Elogio	----	----
Crítica	----	----
Solicitação	01	12,50%
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Elaborado pelo autor com base nos dados fornecidos



De acordo com a tabela 2. A Reclamação corresponde à 50,00% das manifestações, seguida pelo Pedido de Informação que correspondem à 25,00% das manifestações e pôr fim a Denúncia com 12,50% e Solicitação também com 12,50% das manifestações recebidas. Críticas, Sugestões e Elogios não houveram.

### ÓRGÃOS ACIONADOS

Órgão	Denúncia	Elogio	Crítica	Pedido de Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Saúde								
Social								
Educação								
Obras					04			<b>04</b>
Administração/ Gabinete				02		01		<b>03</b>
Agricultura								
Esporte								
Procuradoria	01							<b>01</b>
<b>Total Geral</b>	<b>01</b>			<b>02</b>	<b>04</b>	<b>01</b>		<b>08</b>

**Fonte:** Elaborado pelo autor com base nos dados fornecidos

A tabela 3, ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de Demandas:

### TAXA DE RESPOSTA

Órgão	Obteve resposta	Não houve resposta	Total Geral	%
Saúde				
Social				
Educação				
Obras	04		04	100%
Administração/ Gabinete	03		03	100%
Agricultura				
Esporte				
Procuradoria	01		01	100%
<b>Total Geral</b>	<b>08</b>		<b>08</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Elaborado pelo autor com base nos dados fornecidos

Nesta parte, a tabela 4, apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais encaminhadas por esta Ouvidoria Geral. Os dados apresentados na tabela mostram que das oito manifestações registradas e encaminhadas no terceiro trimestre, 100% obtiveram respostas.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi atingido, uma vez que conseguiu analisar de forma bem objetiva o relatório de atendimento do terceiro trimestre do ano de 2017, da Ouvidoria Municipal de Glória D'Oeste – MT e demonstrar quais foram as demandas que mais foram utilizadas pela população.

Identificou-se por meio de análise que, a principal mídia de entrada das manifestações foi a Ouvidoria Online, correspondendo a 75 % das demandas. A Reclamação foi a manifestação mais utilizada pela população, sendo que todas foram para a Secretaria de Obras do município, o que demonstra o alto índice de insatisfação quanto a prestação de serviço neste setor.

Ao gestor municipal foi encaminhado o relatório trimestral conforme o Ofício nº 026/2017 da Ouvidoria para a Prefeitura, ao qual o mesmo pode verificar e melhorar o atendimento à população, evitando que recorra os fatos que geraram esta insatisfação. Por meio do relatório, verificou-se também que todas as manifestações recebidas, foram tratadas e devidamente respondidas, ao qual as mesmas se encontram concluídas.

O acompanhamento das políticas públicas, através da participação popular é muito importante nos dias atuais, pois pode ser verificado a qualidade dos atendimentos e serviços dados a população, fazendo da ouvidoria uma ferramenta fundamental neste processo.

É importante que surjam mais pesquisas sobre as ouvidorias, pois através deste estudo pode-se verificar que a participação social faz com que haja maior transparência quanto a aplicação dos recursos públicos. Novos estudos e pesquisas sobre este assunto alcançariam mais pessoas, fazendo com que se dissemine mais conhecimento sobre as ouvidorias no Brasil, tendo em vista a escassez de pesquisas nesta área de conhecimento.

## REFERÊNCIAS

**BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 24 out. 2017.



BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19, de 04 de Junho de 1998.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm)>. Acesso em:  
24 out. 2017.

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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 24  
out. 2017.

OGU. **Instrução Normativa nº 01, de 5 de Novembro de 2014.** Disponível em:  
<<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/in-cgu-04.pdf>>. Acesso em: 24 out.  
2017.

CGU. **Manual de ouvidoria pública:** rumo ao sistema participativo. ed. rev. e ampliada da  
coleção OGU. 68p. Disponível em:  
<<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/orientacoes/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>>.  
Acesso em: 24 out. 2017.

OLIVEIRA, João Elias de. A ouvidoria do estado do Paraná. In: LYRA, Rubens Pinto (Org).  
**A ouvidoria na esfera pública brasileira.** João Pessoa: UFPB; Curitiba: UFPR. 2000. 316p.

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

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade:**  
orientação de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses. 3. ed. São  
Paulo: Atlas, 2010.

SPÍNDOLA, José Flávio. **O instituto da ouvidoria como ferramenta para a melhoria da  
gestão pública:** experiência do METROREC e DETRAN-PE. 2012. 136f.