

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FABIANE RITTER MORO

**A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA
COMO INSTRUMENTO DE CONCRETIZAÇÃO DA GESTÃO DEMOCRÁTICA
PARTICIPATIVA**

**CURITIBA
2011**

FABIANE RITTER MORO

**A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA
COMO INSTRUMENTO DE CONCRETIZAÇÃO DA GESTÃO DEMOCRÁTICA
PARTICIPATIVA**

Projeto técnico apresentado à Universidade Federal do
Paraná para obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública Municipal.

Orientadora: Prof. Dra. Iomara Scandelari Lemos

**CURITIBA
2011**

TERMO DE APROVAÇÃO

FABIANE RITTER MORO

A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA COMO INSTRUMENTO DE CONCRETIZAÇÃO DA GESTÃO DEMOCRÁTICA PARTICIPATIVA

Projeto técnico aprovado como requisito parcial para conclusão do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora.

Orientadora: Professora Doutora Iomara Scandelari Lemos

Avaliador: _____

Avaliador: _____

Curitiba, de dezembro de 2011.

RESUMO

A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DA LAPA COMO INSTRUMENTO DE CONCRETIZAÇÃO DA GESTÃO DEMOCRÁTICA PARTICIPATIVA

O presente projeto técnico tem a intenção de traçar as diretrizes para a implantação de uma ouvidoria na Administração direta do Município da Lapa, tornando-a um instrumento catalisador da participação popular na Administração Pública e concretizando a gestão democrática e participativa. Assim, foi realizada a análise doutrinária dos conceitos de Administração Pública, serviços públicos, princípios regentes da Administração Pública, especificamente o princípio da eficiência. Também foram estudados os conceitos e características das ouvidorias, como forma de participação popular na Administração Pública. Para tanto, foi realizada pesquisa bibliográfica, sendo adotado o método dialético, com a contraposição e comparação de teses doutrinárias. Igualmente foi realizado um diagnóstico da organização alvo, bem assim uma pesquisa de campo com a população acerca da prestação de serviços públicos municipais.

Palavras-chave: Administração Pública; serviço público; princípio da eficiência; ouvidoria;

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - pessoas que tiveram problemas relacionados a serviços públicos	18
Figura 2 – percentual de cidadãos que formalizou reclamação	18
Figura 3 - locais onde foram efetuadas as reclamações	19
Figura 4 - percentual de pessoas que obtiveram resposta da Administração	19
Figura 5 - autoridades que responderam às reclamações registradas	20
Figura 6 - tempo de espera por uma resposta	20
Figura 7 - percentual de munícipes com dúvidas sobre onde obter informações	21
Figura 8 - pesquisados que consideram positiva a centralização de informações	21
Figura 9 - pesquisados que conhecem o órgão	22
Figura 10 - percentual de pessoas que considera positiva a instalação de ouvidoria	22

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
1.1	APRESENTAÇÃO.....	06
1.1.1	Objetivo Geral	07
1.1.2	Objetivos específicos	08
1.2	JUSTIFICATIVA	08
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
2.1	OUVIDORIAS	11
3	METODOLOGIA	16
4	A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA	17
4.1	DESCRIÇÃO GERAL	17
4.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	17
5	PROPOSTA	23
5.1	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	23
5.2	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	25
5.3	RECURSOS	27
5.4	RESULTADOS ESPERADOS	28
5.5	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS	29
6	CONCLUSÃO	31
7	REFERÊNCIAS	34
8	APÊNDICES	36

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

Cada vez mais no setor público se procura desenvolver meios de atingir a prestação do serviço eficiente, levando-se em consideração a natureza peculiar das atividades desenvolvidas. Nesse trabalho pretende-se demonstrar que a implantação de uma ouvidoria pública municipal é uma das formas de se cumprir o disposto no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal, que prevê aos entes públicos a observância do princípio da eficiência, bem como incrementar a gestão democrática, concretizando os fundamentos da nossa República.

Embora muitos dos institutos da administração privada não possam ser implantados nos órgãos públicos, tendo em vista a natureza da prestação oferecida, com as adaptações pertinentes, a ouvidoria poderia atender às necessidades públicas, como já se observou nos casos de implantação no Brasil.

Da mesma forma, nessa análise se pretende demonstrar como as ouvidorias auxiliam no exercício da cidadania, tornando-se um instrumento de fomentação da participação popular, integrando a população ao setor público de forma ativa, e não mais apenas passiva, no sentido de receber a prestação de serviço público sem procurar intervir.

Nesse sentido, as ouvidorias podem ser um canal direto de participação popular, e com as características do instituto, transcender os balcões de reclamação que geralmente caracterizam os entes de controle estatal existentes. A atividade desenvolvida pela ouvidoria se diferencia daquela atribuída às controladorias internas regulamentadas pela Lei Complementar 101/2000, na medida em que as ouvidorias vão além do controle da gestão dos recursos públicos, passando principalmente pela qualidade do serviço prestado à população, o grau de satisfação desta e os meios que podem ser utilizados para se aproximar o nível de qualidade do serviço esperado com o realmente recebido.

Atualmente o Estado vem dividindo com os particulares a responsabilidade pela execução dos serviços públicos, incentivando o exercício da cidadania, difundindo os mecanismos de controle social da Administração Pública. A atuação das ouvidorias como um destes meios, auxiliando na concretização do princípio da eficiência é o tema que será abordado.

Com esse fito, será necessário discorrer inicialmente sobre o que é a Administração Pública, o que são serviços públicos e sobre o princípio da eficiência, para, posteriormente, desenvolver o tema específico das ouvidorias, suas características, funções, sua caracterização como instrumento de cidadania e, finalmente, como a implementação da ouvidoria no município pode influenciar na concretização do princípio da eficiência administrativa, passando por um diagnóstico feito com a população sobre a atuação prestacional do Executivo municipal.

Assim, o que se pretende com este trabalho é definir os meios pelos quais se pode beneficiar a Administração Pública e os munícipes com a inclusão da ouvidoria no âmbito municipal.

A cada dia se observa a implantação de ouvidorias nos órgãos da administração pública indireta – como universidades, agências reguladoras e demais autarquias e fundações públicas -, assim como no Poder Judiciário e no Ministério Público, porém não se verificam muitos exemplos de ouvidorias atuando em seu sentido real em entes da administração direta.

Com o moderno paradigma estatal de incentivo da participação popular é necessário que se incrementem também instrumentos hábeis a tornar efetivo o exercício da cidadania nesse nível, não apenas se aceitando as sugestões ou reclamações dos administrados sobre a prestação dos serviços públicos, mas procurando meios concretos que auxiliem a própria administração a cumprir a determinação constitucional de eficiência.

No âmbito municipal os prestadores de serviços públicos mantêm contato direto com a população que os recebe, sendo factível uma averiguação prática sobre a qualidade e quantidade da prestação e o nível de satisfação dos cidadãos. Considerando que na cidade da Lapa foi percebida uma crescente demanda por informações e soluções de questões relativas à atuação pública, entende-se que a estruturação de um órgão próprio, com poderes e pessoal qualificado para encaminhar a divergência à rápida e eficaz resolução, parece cabível e recomendável a proposição da criação de uma ouvidoria municipal, que possa atuar na melhoria da gestão pública.

1.1.1 Objetivo Geral

Elaborar um projeto de implantação da Ouvidoria na Prefeitura Municipal da Lapa.

1.1.2 Objetivos específicos

Diagnosticar problemas na prestação de serviços públicos municipais;
Elaborar métodos para agilizar a solução das demandas e a resposta à população;
Definir meios para incentivar a participação popular na Administração Pública, concretizando a gestão participativa.

1.2 JUSTIFICATIVA

As ouvidorias públicas apenas recentemente vêm sendo implantadas em maior número no Brasil, especialmente em entes da administração indireta, como nas agências reguladoras e universidades. Todavia, nos entes públicos da administração direta sua efetivação ainda é pequena, em que pese ser o setor da Administração Pública que mais diretamente está prestando serviços imediatos à população. Tal proximidade é ainda mais perceptível quando se trata da circunscrição municipal. Assim, torna-se pertinente estudar como a implantação de uma ouvidoria municipal poderia fomentar a concretização do princípio da eficiência administrativa, num intuito de melhorar a prestação do serviço público, aumentar a participação dos cidadãos a fim de cumprir integralmente as missões e princípios estabelecidos pela Constituição Federal.

É necessário entender que a imposição de eficiência no exercício da atividade administrativa, especificamente na prestação dos serviços públicos, decorre diretamente da natureza destes, que não podem ser ofertados pelos particulares ou sua prestação privada seria prejudicial à coletividade ou ao próprio Estado. Dessa forma, sendo o Estado o prestador precípua de tais serviços, é necessário que se imponha a ele certo grau de exigências a fim de realmente se atender ao bem comum.

Diuturnamente a população vem tendo maior consciência de que tem o poder de intervir na atuação estatal, desenvolvendo métodos de participação e exercício da cidadania que vão além do voto.

No âmbito da Administração Pública já é comum não mais se verificar a passividade dos receptores dos serviços públicos, que não se contentam somente em reclamar em seus círculos pessoais da insatisfação acerca de determinada prestação, mas

buscam meios de que os dissabores que sofreram não se repitam com os demais administrados. Nesse sentido verifica-se que as ouvidorias instaladas nos entes da administração indireta atuam de forma veemente ao darem uma resposta rápida ao administrado, informando os meios que possui de denunciar, pedir informações ou mesmo elogiar os serviços públicos prestados, num exercício pleno da cidadania. Nos entes da administração direta pouco se observa a implantação das ouvidorias, seja por questões políticas, de corporativismo ou outras razões. Porém é certo que o número de entes públicos da administração direta que possui em seus quadros uma Ouvidoria efetivamente atuante, independente e eficaz, é bastante restrito.

Especificamente no Município alvo, observa-se uma considerável insatisfação da população acerca da prestação dos serviços públicos, sem que exista um local ou órgão específico onde os munícipes possam buscar informações ou registrar situações problemáticas vivenciadas. Atualmente algumas Secretarias Municipais realizam o registro e acompanhamento das reclamações feitas em relação aos serviços por elas prestados, sem, contudo, existirem estatísticas e controles independentes por um setor externo àqueles que executam as atividades, padronizando expedientes e emitindo recomendações para a melhoria da prestação.

Portanto, entende-se que a implantação de uma ouvidoria na administração direta municipal encontra ambiente propício e demanda necessária.

Desta forma, a justificativa do desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso com a temática pretendida é demonstrar-se que é possível municiar a crescente participação popular na Administração Pública com meios hábeis para tornar esse exercício de cidadania capaz de melhorar a prestação dos serviços públicos, tornando-a mais eficaz.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Antes de adentrar especificamente no tema das ouvidorias públicas, é necessária uma análise conceitual sintética dos elementos integrantes do projeto, como o que se entende por Administração Pública, serviços públicos e eficiência administrativa, para então poder-se conceituar e caracterizar a ouvidoria.

Segundo Hely Lopes Meirelles (2006, p. 85.), a Administração Pública possui natureza de “*munus público* para quem a exerce, isto é, a de um encargo de defesa, conservação e aprimoramento dos bens, serviços e interesses da coletividade.”

Assim, pode-se entender a Administração Pública como o setor do Estado responsável pela prestação de serviços públicos, visando atender as necessidades da população, mas sempre dentro do interesse público.

Nesse tema é importante verificar-se que a participação popular na Administração Pública, conforme Maria Sylvia Zanella Di Pietro (1993, p. 133), “é uma característica essencial do Estado de Direito Democrático, porque ela aproxima o particular da Administração, diminuindo ainda mais as barreiras entre o Estado e a sociedade”.

Tendo a Administração Pública a finalidade de atingir o bem da coletividade, pode-se conceituar serviços públicos como aqueles desenvolvidos por ela e que, precipuamente, são destinados a atender o bem comum, às necessidades essenciais da população, desenvolvidos pelo Estado de forma direta ou indireta.

A fim de reger essa atuação o artigo 37, *caput*, da Constituição Federal elenca cinco princípios que obrigatoriamente deverão ser observados pelos entes da Administração Pública, direta e indireta. Especificamente nesse trabalho cabe uma brevíssima inserção no princípio da eficiência administrativa, cuja concretização muito tem a beneficiar-se com a implantação de uma ouvidoria no ente público alvo.

A emenda Constitucional nº 19 de 1998 introduziu no texto do artigo 37 da Constituição Federal o referido princípio, como decorrência da adoção da chamada *new public management*, termo traduzido como nova Administração Pública, Administração gerencial ou de resultados.

Diógenes Gasparini (2005, pp. 21-22) conceitua o princípio da eficiência da seguinte forma: “Conhecido entre os italianos como ‘dever de boa administração’ o *princípio da eficiência* impõe à Administração Pública direta e indireta a obrigação de

realizar suas atribuições com *rapidez, perfeição e rendimento*, além, por certo, de observar outras regras, a exemplo do princípio da legalidade.”

Dessa maneira, a eficiência é entendida sob vários aspectos, dizendo respeito a atuação pessoal dos agentes políticos, à prestação de serviços públicos, bem como servindo como um dos vértices da colaboração entre o setor público e o privado.

2.1 OUVIDORIAS

As ouvidorias começaram a ser delineadas em seus termos mais modernos na Suécia, com a figura do Ombudsman, por volta de 1713 como uma forma de controle dos funcionários estatais, passando posteriormente à função de controlar as atividades praticadas em nome do rei (LIMA, 2010). Embora anteriormente já se verificassem cargos com algumas semelhanças aos atuais ouvidores, as atribuições eram bastante mais restritas que as observadas atualmente. Assim, foi nesse país que o instituto se delineou com as características mais próximas das atuais, especialmente com a figura do *Justitieombudsman* criada em 1809, que era nomeada pelo parlamento e agia de forma independente do rei (LIMA, 2010).. Outros países instituíram em sua organização a figura do *Ombudsman*, especialmente depois da segunda Guerra Mundial.

No Brasil colonial existia a figura do Ouvidor, porém, como um representante do rei para dirimir conflitos e fazer cumprir as leis, e não como defensor dos interesses dos cidadãos. Mais recentemente, em 1923, o Deputado Constituinte José de Souza Mello tentou incluir a ouvidoria no texto constitucional, mas tal fato não ocorreu (SECRETARIA DA FAZENDA DE PERNAMBUCO, 2010). Com a instalação do regime de exceção em 1964 as instituições democráticas foram obstadas, impedindo qualquer progresso nessa área.

Porém, com a redemocratização novamente iniciaram-se as tentativas, sendo que em 1986, através do Decreto-lei nº 215/1986 foi criada na cidade de Curitiba a primeira ouvidoria pública, já com os objetivos de atingir a excelência na prestação dos serviços públicos, ouvindo críticas e sugestões dos administrados. (LIMA, 2010).

Nova tentativa foi feita para a inclusão da figura na Constituição Federal de 1988, porém, sem sucesso, como assevera Rubens Pinto Lyra (2000): “Durante o processo Constituinte, foi proposta pela comissão de Notáveis, presidida pelo jurista Afonso Arinos,

a criação do Ombudsman, o qual, entretanto, acabou por não ser incorporado ao texto constitucional de 1988.”

Desde essa primeira experiência em Curitiba, um grande caminho transcorreu, criando-se e extinguindo-se ouvidorias nos entes públicos, sendo que a maior implantação ocorreu nos entes da administração indireta.

As ouvidorias instituídas no Brasil não possuem a mesma conformação das observadas no cenário internacional, conforme esclarece João Elias Oliveira (2005, pp.45-54), que afirma que esse instituto foi “evoluindo de acordo com a diversidade de nossas condições culturais e regionais, e apresentando-se como um modelo de recepção ao cidadão comum, simples, original, ágil, não burocrático e de fácil acessibilidade.” Mais adiante continua: “a ouvidoria brasileira é, sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano”.

No mesmo sentido é o entendimento de Chussely Souza Lima (2010), para quem “a construção do perfil do ouvidor brasileiro necessita da conscientização do seu significado de *accountability* como promotor do verdadeiro sentido de participação social na melhoria e desenvolvimento das organizações”.

Já para Ana Pupe (2010) os contornos da ouvidoria no Brasil não estão completamente delineados, apresentando caracteres específicos, como o fato de não serem originárias do legislativo, mas sim do executivo. Também ressalta que “as diferenças entre serviço de atendimento ao cidadão (SAC), ombudsman empresarial e ouvidoria não são clara e fortemente definidas, como ocorre em outros países. Na verdade, há no Brasil, uma tendência a considerar que eles têm caráter e atribuições semelhantes.”

As ouvidorias públicas possuem algumas características diferenciadas das do setor privado, pela própria natureza da organização administrativa, bem como pelo interesse público da função que desempenham. Para que atuem de forma eficiente é necessário que aquele que ocupa o cargo de ouvidor possua independência e autonomia no exercício da função. Segundo Frederico Barbosa (2010), atualmente em raras vezes isso ocorre, porque “essas condições básicas para a atividade desse importante instrumento de transparência administrativa e de construção da cidadania ainda são muito relativas, haja vista que seus titulares exercem cargo em comissão, sendo demissíveis.”

A fim de solucionar esse e outros obstáculos no exercício da função, no VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, promovido pela Associação Nacional dos Ouvidores/Ombudsman em 2001, foi elaborada a Carta de Pernambuco, na qual, ente outras medidas, se manifestam pela constitucionalização do cargo de ouvidor (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS OUVIDORES E OMBUDSMAN, 2010).

A mesma entidade promoveu em julho de 2010 o I Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman, XIII Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman e VI Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, dos quais resultou a Carta de Belo Horizonte Sobre Ouvidores e Ombudsman (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS OUVIDORES E OMBUDSMAN, 2010), traçando diretrizes e meios para garantir a qualidade e a cidadania na Administração Pública, “Um tema por demais oportuno, pois vem ao encontro do princípio da eficiência no serviço público, um dos princípios vetores da gestão pública, inserido no Art. 37 da Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 19/98.” (BARBOSA, 2010).

As Ouvidorias públicas, embora integrem a organização dos entes estatais, não podem ser constituídas apenas como mais uma secretaria de governo, já que é inadmissível que a atuação desse órgão vise apenas beneficiar o agente político que nomeia o ouvidor, protegendo a imagem de sua administração e incorrendo em cooperativismos com determinado escalão de funcionários. Para tanto, é necessário uma conscientização de todos os servidores que compõem no órgão público de que a ouvidoria não estará agindo contra eles, pretendendo punir simplesmente ou criticar de forma vazia sua atuação.

É necessário o esclarecimento de que a participação popular na Administração Pública é uma das características do Estado Democrático, tendo as ouvidorias como um dos instrumentos para sua concretização.

Nesse sentido afirma Claudio Carvalho (2010):

O regime democrático pressupõe a existência de instrumentos capazes de controlar as atividades do Governo e as formas pelas quais esse Governo atua no sentido de satisfazer o interesse público.

Nesta condição, teremos um Estado transparente em suas ações, que dá visibilidade à sua gestão, de forma que o caráter público seja a regra e o segredo a exceção.

O poder invisível é contrário e corrompe a Democracia. A visibilidade do poder depende da proximidade espacial entre governante e governado. Essa proximidade necessita de um elo que a torne efetiva e verdadeira.

Esse elo é a Ouvidoria, pois o desenvolvimento da Democracia se dá quando aumentam os espaços de participação dos cidadãos nas decisões, com base nas leis e no Direito, questões intrínsecas à um Regime Democrático.

Para Rubens Lyra (2010) o crescimento das ouvidorias públicas está ligado ao fortalecimento das instituições democráticas: “O crescimento da democracia participativa, por sua vez, está em larga parte determinado pelo fortalecimento da institucionalidade democrática.”

Este doutrinador elenca algumas características das ouvidorias públicas brasileiras:

Um primeiro aspecto que gostaria de destacar diz respeito às matrizes político-ideológicas inspiradoras das ouvidorias. No que se refere às características da Ouvidoria pública brasileira, entendo existir duas matrizes político-ideológicas que as inspiram: eu chamaria a primeira de vertente modernizadora, que valoriza centralmente a preocupação com a eficácia, embora não despreze – evidentemente - os direitos da cidadania. Enfatiza a questão do aprimoramento do serviço público. Atende, fundamentalmente, aos interesses da modernização do aparato estatal relacionados com a necessidade de as elites dominantes garantirem a adequação do serviço público às necessidades do mercado, caracterizadas pela dinâmica recente da globalização e das inovações tecnológicas no sistema produtivo. Creio que, desde o início, as ouvidorias surgiram, no Brasil, com essa marca, que continua dominante. [...]

Refiro-me agora ao que chamo de vertente democrática. [...] As ouvidorias públicas que valorizam o seu formato democrático têm, nos últimos anos, conquistado importante espaço no contexto das ouvidorias públicas brasileiras. Elas caracterizam-se por serem criadas “de baixo para cima”, tendo como preocupação central o exercício da cidadania e como meio indispensável para exercitá-la a garantia da autonomia do Ouvidor, mediante livre escolha por um colegiado independente e atribuição de mandato certo. (LYRA, 2010)

Dessa forma, pode-se conceituar ouvidoria como o órgão fiscalizador da Administração Pública, servindo como elo entre a população e o gestor público, recebendo críticas e sugestões e encaminhando-as, acompanhadas de parecer, ao responsável pela área de atuação pertinente. Ainda, cabe à ouvidoria requisitar documentos e informações necessárias para averiguar as denúncias, bem como se impõe o dever de comunicar à autoridade superior eventuais condutas passíveis de punição hierárquica. Assim, a independência no exercício das funções de ouvidor são elementos essenciais para a caracterização de um órgão como ouvidoria.

Para que as ouvidorias públicas possam cumprir suas funções, é necessário que tenham independência para atuar, podendo averiguar denúncias com autonomia, sem o constante temor de que, caso atinjam determinadas pessoas, o ouvidor poderá ser exonerado do cargo. Da mesma forma, não pode haver protecionismo, tanto dos particulares, com receio de prejudicar um servidor que não possua influências políticas dentro da administração, quanto dos próprios funcionários em não registrarem sugestões,

reclamações ou mesmo denúncias, por medo de represálias. Para tanto, uma possível solução seria a constitucionalização da função, atribuindo-se garantias para que ela seja exercida de forma independente, pois só assim auxiliará concretamente na realização da eficiência administrativa.

Embora não se possa atribuir às ouvidorias a função de solucionar todos os problemas da Administração Pública, ela possui um importante papel ao integrar o cidadão na real atuação desta, respondendo aos anseios de informação e oferecendo soluções aos gestores para se atingir a prestação de serviços realmente eficiente, bem como pode ser um meio de incentivo ao cumprimento da eficiência administrativa, e uma forma de fiscalização do poder público, assim como um canal para os cidadãos opinarem acerca da execução e escolha das políticas públicas.

Como ressaltado anteriormente, a função primordial da Administração Pública é prestar os serviços públicos essenciais à população, de forma suficiente, em quantidade e qualidade, a atender as reais necessidades. Nesse sentido, a existência de ouvidorias atuantes e independentes, que além de receber as críticas e sugestões dos particulares sobre a atuação do ente público ao qual estão vinculadas, possam também desenvolver projetos para a melhor solução das insatisfações, bem como estudos para verificar a evolução na prestação dos serviços públicos é um importante instrumento para a concretização do princípio da eficiência.

A conscientização da população no processo de democratização do Estado faz com que as exigências em relação à qualidade dos serviços prestados por este se tornem maiores. Assim, as ouvidorias precisam ser órgãos aptos a atingir resultados, não apenas mediando informações entre os cidadãos e a Administração Pública, mas efetivamente agindo com o fim de garantir a melhor prestação do serviço, em termos qualitativos e quantitativos.

3 METODOLOGIA

Na elaboração do projeto se pretende utilizar os métodos de pesquisa bibliográfica, bem como estudos de alguns casos, analisando a posição doutrinária sobre as atribuições, os requisitos e características de uma verdadeira ouvidoria, e suas especificações para a implantação no setor público, tendo em vista as peculiaridades dos serviços prestados. Além disso, também utilizar-se-á a pesquisa de campo, para diagnosticar o grau de satisfação da população em relação aos serviços públicos municipais.

Primeiramente pretende-se desenvolver uma definição de Administração Pública, de serviço público e suas características, assim como dos institutos da eficiência e da ouvidoria, analisando-os separadamente com auxílio doutrinário. Posteriormente, objetiva-se analisar a organização pública alvo e diagnosticar o problema existente, definindo os meios necessários para solucioná-lo, e para a implementação do projeto de instalação da ouvidoria municipal.

4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

4.1 DESCRIÇÃO GERAL

A organização alvo do projeto é a Prefeitura do Município da Lapa. A cidade tem aproximadamente 44.936 (quarenta e quatro mil, novecentos e trinta e seis) habitantes, segundo os dados do Censo Populacional 2010 do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, divulgados em seu endereço eletrônico. Com uma área de 2.045,893 Km² (dois mil e quarenta e cinco vírgula oitocentos e noventa e três quilômetros quadrados) é o quarto maior município da Paraná em extensão territorial.

As principais fontes de renda são a agricultura e pecuária, além de algumas empresas de grande porte e pequenas e médias empresas locais. Ao lado destas, destaca-se igualmente o funcionalismo público, especialmente os servidores municipais, que totalizam 1.242 (mil duzentas e quarenta e duas) pessoas (IBGE, 2011), organizadas em nove Secretarias.

Dentro deste contexto é que foi desenvolvida a proposta de implantação de uma ouvidoria municipal.

4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Como já afirmado nos itens anteriores, foi verificada uma crescente insatisfação por parte da população quanto aos serviços públicos prestados pelo Município, inexistindo uma padronização no fornecimento de informações à população sobre sua abrangência quantitativa e qualitativa, bem como quanto aos responsáveis pela execução, assim como nas respostas aos questionamentos formulados em caso de necessidade. Visando centralizar e unificar o atendimento ao cidadão, e também estabelecer formas de controle externas ao órgão prestador, mas com poderes institucionais para coletar dados necessários na averiguação das situações apuradas, é que se idealizou a institucionalização de uma ouvidoria municipal.

Com o fito de examinar o grau de satisfação da população acerca da prestação de serviços públicos municipais foi feita uma pesquisa de campo, por amostragem. A estatística indica que em pesquisas dessa natureza, onde o universo a ser pesquisado é

bastante uniforme, é possível obter-se um diagnóstico da situação levantada com a contagem de um pequeno percentual da população alvo. Assim, considerando o número de habitantes do Município, foram questionadas cem pessoas, em vários bairros da cidade, sobre seu grau de satisfação com a prestação de serviços municipais.

O primeiro questionamento referia-se a existência de problemas relacionados a serviços públicos municipais, sendo que 62 (sessenta e duas) pessoas responderam afirmativamente e 32 (trinta e duas) de forma negativa, conforme exposto na figura 1.

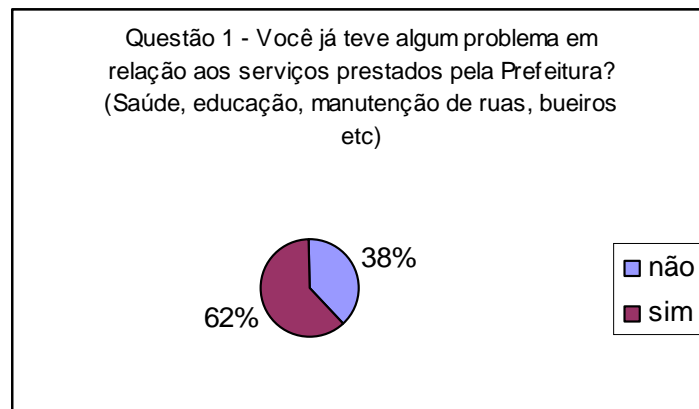


Figura 1 - pessoas que tiveram problemas relacionados a serviços públicos

Fonte: elaborado pela autora

Do universo de pessoas que responderam positivamente, a maioria, 34 (trinta e quatro) pessoas disseram terem formalizado alguma reclamação em um dos órgãos municipais, conforme explicitado nas figuras 2 e 3.

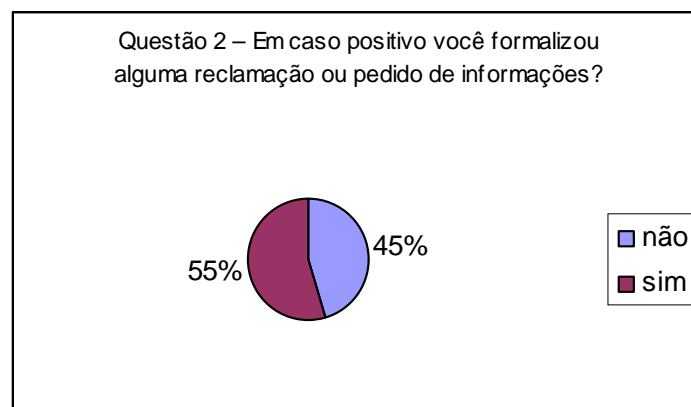


Figura 2 – percentual de cidadãos que formalizou reclamação

Fonte: elaborado pela autora

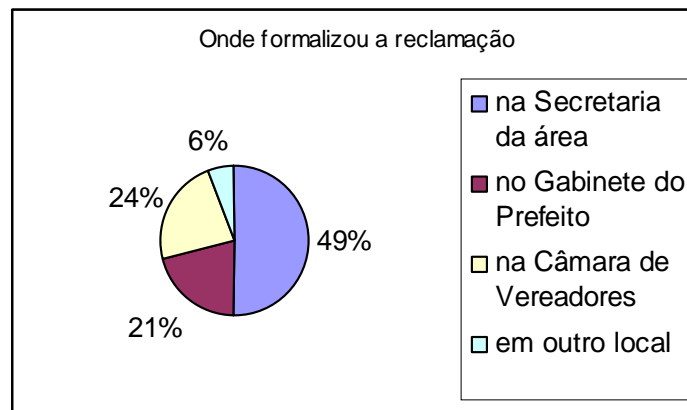


Figura 3 - locais onde foram efetuadas as reclamações
Fonte: elaborado pela autora

Entre aqueles que registraram reclamações, 18 (dezoito) obtiveram respostas, porém 16 (dezesesseis) não tiveram qualquer retorno, como ilustrado na figura 4.

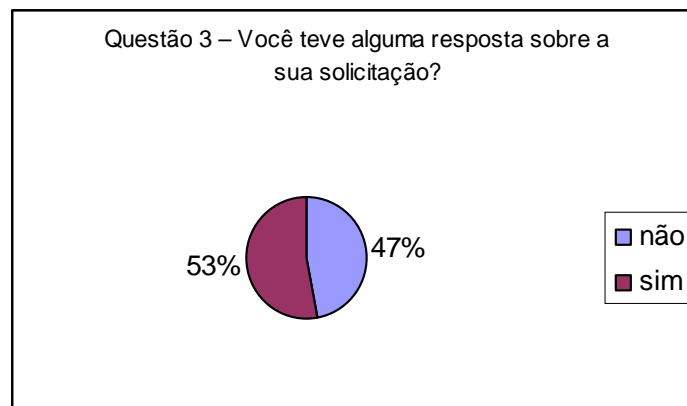


Figura 11 - percentual de pessoas que obtiveram resposta da Administração
Fonte: elaborado pela autora

Por sua vez, a figura 5 elenca as autoridades que deram o *feedback* aos cidadãos, conforme questionado no item 4 do formulário aplicado.

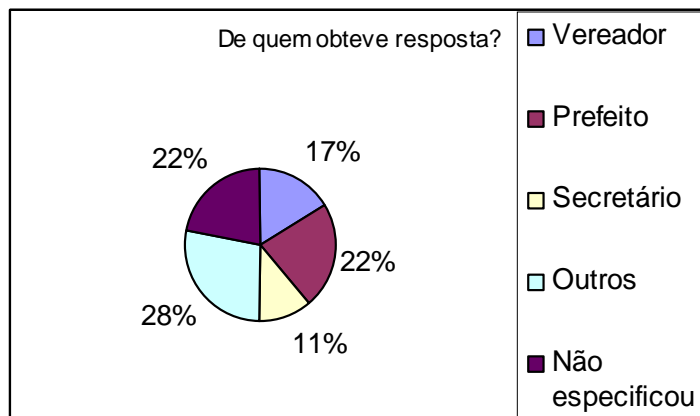


Figura 12 - autoridades que responderam às reclamações registradas

Fonte: elaborado pela autora

Já a figura 6 traz a relação do tempo necessário para essa atuação dos agentes públicos em resposta aos munícipes.

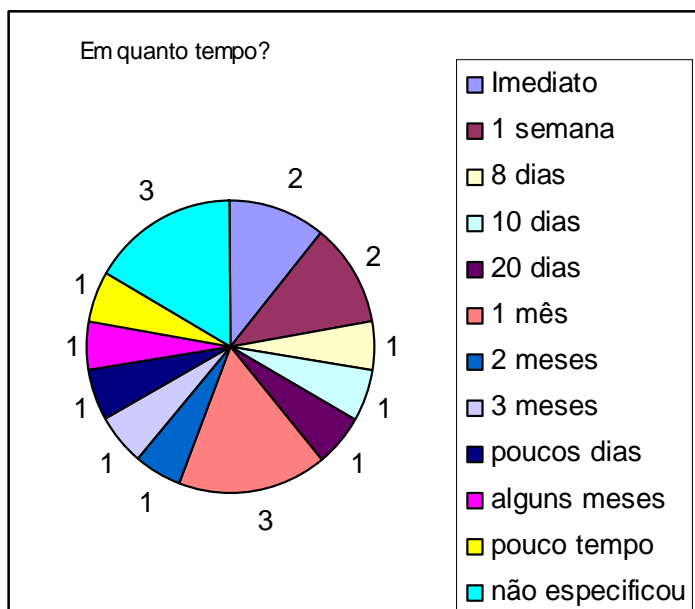


Figura 6 - tempo de espera por uma resposta

Fonte: elaborado pela autora

Depois de identificadas essas informações, foi questionado sobre o conhecimento da população sobre a quem dirigir suas dúvidas, sendo que 46 (quarenta e seis) pessoas, ou seja, 74% (setenta e quatro por cento) dos pesquisados, afirmou ter dúvidas sobre onde buscar a solução da qual necessitava. A figura 7 ilustra esse percentual.

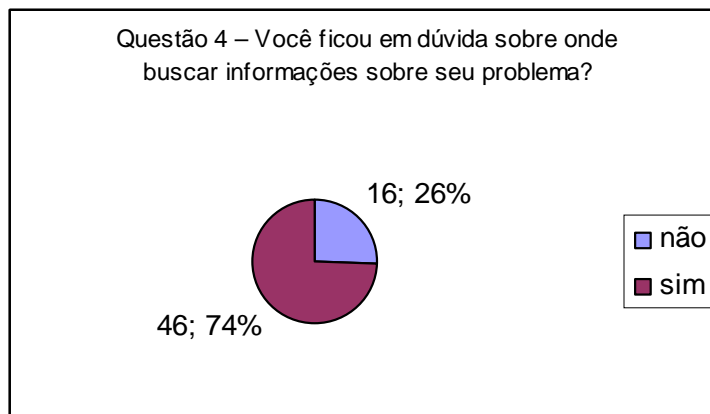


Figura 7 - percentual de munícipes com dúvidas sobre onde obter informações
Fonte: elaborado pela autora

Dentre os pesquisados, 95% (noventa e cinco por cento) declararam considerar positiva a centralização de informações e fornecimento de respostas acerca dos serviços municipais, como se observa na figura 8.

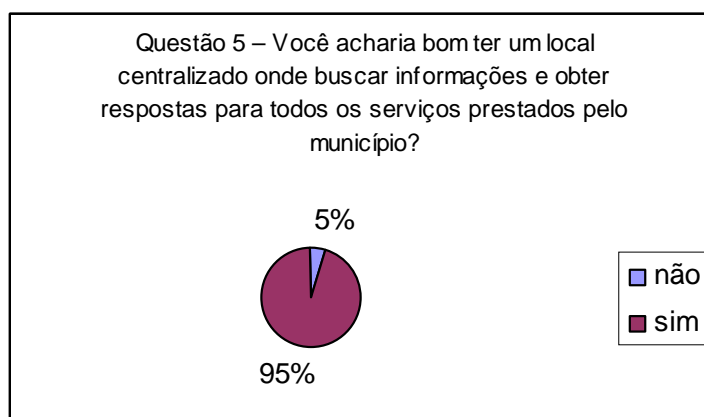


Figura 813 - pesquisados que consideram positiva a centralização de informações
Fonte: elaborado pela autora

A população igualmente foi questionada sobre o órgão “ouvidoria”, tendo 73% (setenta e três por cento) respondido saber do que se trata e quais as funções (figura 9), e 86% (oitenta e seis) por cento declarado considerar positiva a instalação de uma ouvidoria municipal, conforme figura 10.

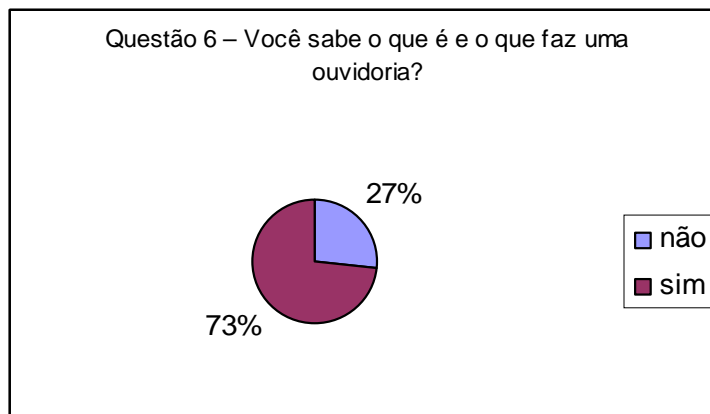


Figura 9 - pesquisados que conhecem o órgão
Fonte: elaborado pela autora

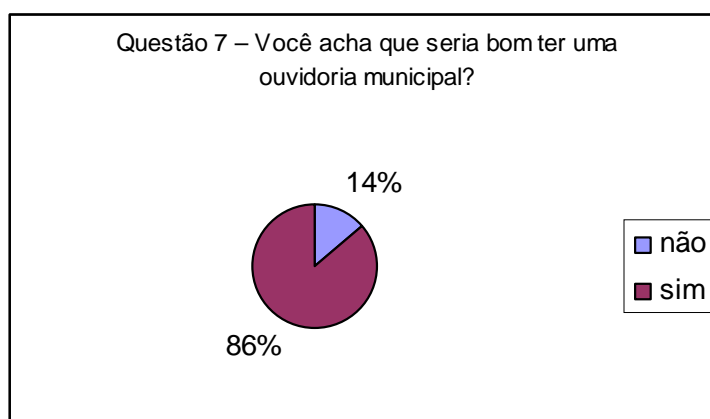


Figura 10 - percentual de pessoas que considera positiva a instalação de ouvidoria
Fonte: elaborado pela autora

Dessa forma, com a pesquisa por amostragem realizada confirmou-se a demanda pela instalação de uma ouvidoria municipal, vez que a população indicou ser necessária clareza na divulgação das atribuições de cada Secretaria ou órgão, deixando claro quem é o responsável pela sua execução, bem como foi perceptível a necessidade de padronizar a forma e o tempo de resposta para a procura sobre informações e reclamações, visando efetivar a eficiência administrativa.

Assim sendo, mostra-se plausível a implantação de uma ouvidoria no município, pois sua atuação será proveitosa para a população.

5 PROPOSTA

5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

O objetivo da implantação da ouvidoria municipal está em padronizar o atendimento ao público em todos os órgãos municipais, orientar a população acerca de seus direitos, bem assim esclarecer as reclamações formalizadas, verificando suas causas e indicando possíveis soluções.

Destarte, depois da criação do órgão e composição da equipe de trabalho, como será especificado no item a seguir, a Ouvidoria Municipal deverá desenvolver, inicialmente, manuais a serem disponibilizados a todos os órgãos da Administração Direta Municipal estabelecendo procedimentos a serem adotados no atendimento ao público, solicitações de serviços, tempo de espera para resposta ao requerimento, documentos necessários, entre outras providências. Com tal material elaborado, é recomendável a realização de palestras e treinamentos para os servidores, orientando acerca dos conceitos de eficiência administrativa e gestão democrática. Também se faz necessário o esclarecimento aos agentes públicos de que a Ouvidoria possui acesso às informações e documentos das repartições, bem assim pode solicitar explicações dos servidores sobre procedimentos por eles empregados nas situações levadas a ela, a fim de solucionar as demandas existentes.

Concomitantemente, poderá ser realizada campanha educativa junto à população, acerca dos direitos dos cidadãos junto ao Poder Público, as obrigações deste em relação à prestação dos serviços, bem como quanto às limitações orçamentárias e legais da atuação pública.

Depois de instalada a Ouvidoria, ela terá dentre suas funções receber os pedidos de informação e reclamações formulados pela população quanto aos serviços públicos e atuação dos servidores públicos e sugestões acerca da execução de políticas públicas. A fim de garantir a idoneidade das informações, as solicitações devem ser feitas por escrito ou tomadas a termo se feitas oralmente na repartição, com a identificação do noticiante, ainda que tal informação possa ser mantida em sigilo até a solução dos fatos. Essa medida, de identificação, é necessária para segurança dos agentes públicos, evitando assim notícias visando atribuir procedimento errôneo ou ilegal por questões pessoais. Caso seja verificada a total falsidade do fato narrado, o noticiante poderá ser responsabilizado civil e

penalmente, caso seja provada a má-fé em seu proceder. Também poderá ser disponibilizado um telefone e endereço eletrônico para obtenção de informações básicas sobre os serviços municipais, agilizando o atendimento e facilitando o acesso da população.

Depois de recebida a questão pela Ouvidoria, serão tomadas as providências para seu esclarecimento, sendo solicitadas informações preliminares ao órgão responsável pelo setor onde os fatos se deram, mediante requisição ao diretor do departamento no qual está lotado o servidor responsável pela atuação, tendo em vista o respeito ao poder hierárquico, que rege a Administração Pública. Caso seja verificada de plano a regularidade na atuação estatal, a reclamação será arquivada com parecer lavrado pelo Ouvidor, do qual será informado o noticiante. Constatados indícios sérios de irregularidade, será iniciado um procedimento, a ser instruído com documentos e testemunhos.

Recebidas as informações documentais e testemunhais e, sendo necessário, com a oitiva do servidor, a Ouvidoria elaborará parecer sobre o caso, pronunciando-se sobre a regularidade da situação, sugerindo medidas para correção do procedimento e de como evitar repetições. No caso de recidiva de atuações irregulares pelo mesmo servidor, a Ouvidoria poderá sugerir a frequência a cursos de atualização e qualificação para o servidor, bem assim, sua realocação em outro setor.

Na eventualidade de ser constatada a ocorrência de falta funcional ou ato de improbidade administrativa, cópia do procedimento deverá ser encaminhado para providências ao superior hierárquico do servidor atuante. Em sendo verificado que a atuação do agente atendeu às normas devidas, igualmente será elaborado parecer nesse sentido, arquivando-se o procedimento. Em todos os casos, o resultado do procedimento será comunicado ao cidadão noticiante, dentro do prazo estabelecido em lei.

Outra vertente de atuação da Ouvidoria está na recepção de sugestões sobre assuntos relativos às políticas públicas elegidas pelo gestor público, assim como sua forma de execução. Nesse aspecto, além de sugestões individuais, é possível a realização de trabalhos coletivos em bairros e comunidades da cidade, na busca de coleta de informações sobre os serviços fornecidos nesses locais, questionando a eleição das prioridades estabelecidas no plano de governo.

Caberá também à ouvidoria realizar orientações periódicas ao quadro de servidores públicos municipais, promovendo a qualificação, ressaltando os bons resultados e visando corrigir as falhar reincidentes.

Periodicamente, a Ouvidoria Municipal deverá fornecer dados quantitativos sobre os atendimentos realizados e os resultados dos procedimentos, bem como pesquisa com os servidores sobre suas necessidades laborativas para melhoria na prestação dos serviços, de tudo dando-se publicidade, com exceção dos nomes dos servidores alvo de procedimentos ou recomendações, tendo em vista o direito a intimidade, bem como encaminhará relatório trimestral ao Chefe do Poder Executivo e à Mesa Diretora da Câmara de Vereadores, sobre os dados obtidos no desenvolvimento da função pública.

5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A implantação da Ouvidoria municipal implica na criação desse órgão e do cargo de Ouvidor dentro da estrutura administrativa municipal, o que necessariamente deve ser feito por meio de lei. Como a criação de cargo público é medida de iniciativa exclusiva do Chefe do Executivo, dependerá do Prefeito encaminhar à Câmara de Vereadores um projeto de lei que verse sobre a matéria, inclusive destinando-se rubrica orçamentária própria ao órgão.

Encaminhado o projeto e uma vez aprovado pelos Vereadores, a lei será sancionada pelo Prefeito e publicada, passando, então a vigor. Depois disso será necessária a escolha do ocupante do cargo de Ouvidor, que deverá congrega várias qualificações para efetivar a atuação do órgão.

É necessário que o Ouvidor tenha experiência na área de Administração, conhecendo os trâmites intrínsecos ao setor público e suas limitações legais e orçamentárias, bem como tenha um conhecimento geral da área contábil e jurídica relacionada a gestão municipal. Além das qualidades técnicas também é imprescindível que o Ouvidor seja uma figura imparcial na política partidária municipal, a fim de não comprometer sua atuação e a reputação do órgão com questões e impressões pessoais.

Também se faz necessário que o ocupante de tal cargo tenha capacidade no gerenciamento de pessoas, pois irá tratar de forma bastante próxima com a população e diretamente com os servidores públicos, por vezes questionando seu modo de atuação, a fim de obter as informações necessárias a solução das questões levadas ao conhecimento da Ouvidoria. Assim, é preciso que o Ouvidor tenha trânsito livre pelos órgãos e repartições municipais.

Para garantir algumas dessas qualificações, o projeto de lei de criação da Ouvidoria municipal da Lapa deverá especificar requisitos que devem ser comprovados pelos indicados para o cargo, como a formação em curso superior, experiência comprovada em administração e conhecimento de gestão pública. Ainda, justamente para evitar a indicação política do ocupante do cargo, sugere-se que nesse projeto de lei haja previsão de que os nomes de possíveis indicados ao cargo sejam submetidos à aprovação da Câmara de Vereadores do município, que, afinal, é composta pelos representantes diretos da população detentora do poder que legitima a Democracia. Esse procedimento poderá ser feito à semelhança de ocupantes de cargos em Tribunais por pessoas oriundas do quinto constitucional, cuja entidade forma uma lista de três pessoas que atendem aos requisitos legais e fornece à presidência dos Tribunais de Justiça para escolha de seu Presidente, ou das indicações aos Tribunais Superiores feitas pela Presidência da República, para então ser escolhido o ocupante da vaga. Assim como o Senado Federal sabatina os indicados aos cargos do Ministro do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça, visando o cumprimento das normativas, também é possível que a Câmara de Vereadores fiscalize o preenchimento dos requisitos da legislação municipal para o cargo de Ouvidor. Tal procedimento pretende ser mais um item fiscalizatório à disposição da população, de que o cargo não será meramente formal, ou que haverá deturpação para proteger certos setores e denegrir outros. Nesse mesmo escopo é que se propõe a fixação de um mandato com prazo fixo para o Ouvidor, que obviamente poderá ser destituído, mas que deverá gozar de certas garantias no exercício de seu trabalho. Assim, sugere-se que a exoneração do ocupante do cargo de ouvidor deva ser necessariamente motivada, com base em circunstâncias objetivas relacionadas ao exercício do trabalho desenvolvido.

Escolhido o Ouvidor, deverá ser composta a equipe que irá assessorá-lo. A escolha do pessoal igualmente deverá atender a qualificação profissional, com fito nas características do órgão e seus objetivos.

Concomitantemente à composição da equipe, é conveniente que seja desenvolvida uma campanha esclarecedora para a população, difundindo as atribuições do órgão, os meios de acesso e a forma de atendimento que será disponibilizada.

Da mesma forma, é possível iniciar um trabalho interno, seja com o desenvolvimento de material de uniformização de procedimentos para serem adotados pelos órgãos municipais, seja para também aclarar aos servidores as funções a serem exercidas pela ouvidoria.

5.3 RECURSOS

Para a implantação desse projeto serão necessários recursos financeiros e materiais, bem assim servidores públicos, como o ocupante do cargo de Ouvidor, cargos de assessoramento e funções administrativas.

Primeiramente, é necessária a disposição de um espaço físico, onde a equipe integrante da ouvidoria possa ser instalada, em local de fácil acesso à população. A maioria das repartições municipais está instalada no centro da cidade, havendo espaço suficiente para a alocação da Ouvidoria em várias delas, como no imóvel onde funciona atualmente a Defensoria Pública municipal ou no local onde está instalado o Departamento de Esportes. Todavia, em outros imóveis pertencentes ao Município igualmente há possibilidade de instalação física da Ouvidoria municipal.

Em relação aos servidores de assessoramento ao Ouvidor, será necessário ao menos um funcionário da área administrativa para atendimento à população, recebendo a demanda e efetuando o retorno no prazo estipulado na lei criadora do órgão ou seu decreto regulador, sendo, entretanto, recomendável a presença de no mínimo dois servidores nessa função.

Considerando que a cooperação dos servidores de todos os órgãos municipais no fornecimento dos dados buscados pela ouvidoria em suas averiguações é imprescindível, e levando em conta o número de moradores da cidade e a experiência vivenciada na assessoria da Câmara de Vereadores, acredita-se que, inicialmente, outros cinco servidores sejam suficientes para assessorar o Ouvidor no levantamento das informações necessárias à instrução dos procedimentos e solução das demandas propostas. Para tanto, além de servidores efetivos do município, é possível seja firmado convênio para aproveitamento dos estudantes do curso pós-médio de gestão pública ofertado no Colégio Estadual São José na cidade da Lapa, que já dispõem de certo conhecimento sobre o funcionamento administrativo, podendo também incrementá-lo com casos práticos, numa simbiose favorável ao ente público, ao estabelecimento de ensino e também aos estudantes do curso técnico.

Com a criação do órgão será necessária a destinação de rubrica própria no orçamento municipal, a qual suportará as despesas decorrentes com a eventual necessidade

de contratação de pessoal. Todavia, como a eficiência administrativa também reside no uso racional dos recursos públicos, convém salientar que existem diversos cargos comissionados no município, cujo número vem aumentando nos últimos anos, inclusive nas funções de assessoramento no gabinete do Prefeito. Com a diminuição desses cargos é possível manter os serviços em outros órgãos, como feito anteriormente, e custear a contratação e realocação de servidores para a atuação junto à Ouvidoria municipal.

Além disso, também é razoável aproveitar os servidores municipais cursistas das especializações em gestão pública ofertadas pela Universidade Federal do Paraná, redirecionando funcionários da área administrativa que tenham se qualificado para desenvolverem suas atividades nesse órgão.

Por fim, os recursos necessários para a remuneração do Ouvidor, cujo cargo deverá ser equiparado ao de Secretário Municipal, igualmente advirá da rubrica própria atribuída ao órgão pela lei que o criará.

Além do espaço físico e dos servidores, os demais recursos materiais necessários, como mobiliários, computadores e materiais de expediente não irão onerar o erário ao ponto de inviabilizar o projeto, posto que não são de grande monta, podendo ser redirecionados de material remanescente de outros órgãos.

5.4 RESULTADOS ESPERADOS

O projeto de implantação de uma Ouvidoria objetiva trazer mais eficiência a prestação de serviços públicos atribuídos ao Poder Executivo local, traçando diretrizes uniformes para todos os setores da Administração Direta municipal.

Assim, alguns dos resultados esperados são: o aumento do envolvimento popular na gestão pública, tornando-a realmente participativa, ao opinar sobre a prestação de serviços públicos e a execução de políticas públicas; a elevação da qualidade dos serviços prestados pela municipalidade; a efetividade no fornecimento de informações e respostas, bem como na averiguação de ocorrência de falhas na atuação e os motivos determinantes dessa situação; a uniformização do modo de atendimento à população em todos os setores da Prefeitura. Atingindo esses resultados estar-se-á alcançando o escopo maior, que é a efetividade do princípio constitucional da eficiência administrativa, o qual preceitua seja conseguida a maior qualidade e quantidade de prestação de serviços com o mínimo de

gasto de recursos financeiros, de tempo e de servidores envolvidos no procedimento, em atuações que atinjam as reais e precípuas necessidades da população.

A concretização dos resultados poderá ser verificada através de estatísticas mensais, indicando o número de pessoas que procuraram os serviços da Ouvidoria, a natureza da demanda, se reclamação ou busca por informações, quais as medidas adotadas, o tempo em que se forneceu resposta ao cidadão. Já a melhoria na prestação dos serviços públicos poderá ser quantificada com uma pesquisa de campo com a população, dividida em vários bairros da cidade, questionando sobre o grau de satisfação com os serviços prestados pelo Município.

5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

É possível que a população não demonstre adesão à atuação da Ouvidoria, o que tornaria inócua sua existência, já que a eficácia da legislação, como a que criará tal órgão na Administração Municipal, depende da aderência cultural da norma. Para prevenir ou solucionar eventual baixo índice de procura pela sua atuação, com registro das ocorrências necessárias de análise, é primordial a realização de uma campanha de esclarecimento populacional sobre a participação popular na Administração Pública, demonstrando a importância da Democracia participativa, bem como tornando mais evidente aos munícipes quais as funções da ouvidoria e seus objetivos, dentro da busca pela concretização do princípio constitucional da eficiência administrativa.

Da mesma forma, outra dificuldade que poderá ser encontrada na execução do projeto de instalação da ouvidoria municipal é a reticência dos servidores em adotarem os procedimentos e sugestões efetuados, em fornecer informações e dados necessários na apuração de casos levados ao conhecimento do órgão, por considerarem sua atuação invasiva em suas atividades, ou temerem a utilização dela para corporativismos com setores da administração ou para “perseguição política”. Nesses casos, além das orientações sobre as características da ouvidoria e sua forma e interação com os serviços públicos, também é importante especificar que o ocupante do cargo de Ouvidor será necessariamente uma pessoa capacitada nas áreas de administração e gestão de pessoas, independente da orientação político-partidária que ocupar a direção do Poder Executivo

Assim, concomitantemente ao processo de instalação desse órgão, é recomendável que sejam desenvolvidas campanhas institucionais e voltadas para a população em geral, com colocação de cartazes em locais públicos, esclarecendo os tópicos mencionados acima, bem assim desenvolvendo palestras, tanto internas, para os servidores municipais, como em estabelecimentos de ensino localizados no município, para orientar a população, bem como observar seu nível de interesse pelo assunto.

6 CONCLUSÃO

Com o presente trabalho procurou-se demonstrar a importância da participação popular na Administração Pública, especialmente como instrumento para a concretização do princípio constitucional da eficiência administrativa. Nesse contexto, as Ouvidorias são um dos muitos meios à disposição da população para a participação na atuação estatal, sendo esta uma das características do Estado Democrático de Direito.

No mesmo diapasão, é importante destacar a validade do conceito de eficiência como princípio administrativo, não sendo apenas uma regra de gerência administrativa. Sua concepção principiológica é vista através da interpretação dos fins da Administração Pública, que é atuar prestando serviços essenciais à população, visando sempre proteger o interesse público. Desta forma, o princípio da eficiência, acrescentado ao artigo 37 da Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 19/1998, é a reafirmação, desde então expressa, de que a prestação de serviços públicos deve pautar-se sempre pela qualidade e suficiência de atendimento às necessidades básicas dos cidadãos.

A partir desse entendimento, tem-se que as ouvidorias públicas, enquanto receptoras de críticas, sugestões e denúncias sobre a atuação estatal, estando diretamente em contato com os destinatários da prestação, possuem um importante papel no desenvolvimento democrático. Da mesma forma, ao averiguarem as denúncias, bem como realizarem estudos e sugestões de providências para os problemas diagnosticados, estão contribuindo ativamente para a eficiência administrativa.

Para tanto, é necessário que a ouvidoria possa atuar de forma independente e autônoma, o que ainda não se verifica em grande parte dos entes públicos que a instituíram, sendo a solução apontada para tanto a normatização legislativa específica da função, atribuindo-se certas garantias ao seu ocupante, tendo em vista que não pode ter sua ação limitada por razões político-partidárias, cooperativismos internos ou receio de represálias.

O princípio da eficiência administrativa mostra uma importância crescente junto à realidade atual, tendo em vista a necessidade de se compelir o Estado ao cumprimento de suas funções precípua, cuja prestação não tem sido satisfatória. A atuação estatal, no maior das vezes, não logra atender a demanda de exigências que lhe são feitas, sendo por questões de estrutura física, no quadro de servidores ou por insuficiência de recursos.

Portanto, é necessário encontrar-se instrumentos que auxiliem ao administrador público no cumprimento dos princípios constitucionais, e também à população na fiscalização dessa atividade.

Com essa função, tendo independência para atuar e acesso às informações de todo o ente ao qual está ligada, a ouvidoria tem por uma das funções a elaboração de estudos que indiquem qual o caminho mais acertado para se atingir de forma legal, moral e impessoal, observando-se as normas de publicidade, a eficiência na prestação dos serviços.

Para que se possibilite à Administração Pública cumprir com os seus fins, é necessário desenvolver-se o chamado Planejamento Estratégico Governamental, que em verdade é um instrumento para alcançar a aplicação mais eficaz dos recursos públicos disponíveis. Nesse sentido, se procuram desenvolver as ações governamentais de forma que cumpram com qualidade, e em quantidade suficiente, o interesse público.

Entretanto, para se delinear esse plano de atuação é necessária a análise e compilação de informações sobre a situação da prestação de serviços oferecida pelo ente público. Para a definição desses indicadores, a Ouvidoria pública presta um papel bastante importante, porque é um elo direto entre os usuários receptores da prestação e os gestores dos serviços públicos, captando informações de ambas as partes e tendo uma visão geral e independente do tema, podendo, assim, chegar a conclusões que possam nortear a atuação da Administração. A importância da ouvidoria integrada à estrutura administrativa reside justamente nessa circunstância, pois, sendo concedidas a ela as características necessárias, possui as condições de efetivar um diagnóstico bastante preciso da atuação estatal como prestadora de serviços, verificando a satisfação da população, as melhores opções para a melhora na prestação, bem como quais as razões para os problemas apontados.

Dessa forma, entende-se que a instalação de ouvidorias nos entes públicos é um importante canal de participação popular na Administração Pública, constituindo-se um instrumento de fiscalização, bem como de sugestões do melhor aproveitamento dos recursos públicos, da prestação de serviços, cumprindo não somente o princípio da eficiência, mas também os demais previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

Conforme a pesquisa de campo efetuada, percebeu-se na população a aceitação da ideia de instalação de uma Ouvidoria municipal, indicando interesse popular pela gestão democrática, o que viabiliza a implantação do projeto.

De acordo com o plano de trabalho desenvolvido, para a obtenção dos resultados é necessária a integração dos administradores públicos, em fornecerem os elementos

necessários para a instalação da Ouvidoria, de todos os servidores públicos, em fornecer as informações e aderir as sugestões e procedimentos indicados pela Ouvidoria, e principalmente da população, a qual o projeto é especialmente voltado, que demonstre um envolvimento crescente com a Democracia Participativa.

7 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES / OMBUDSMAN. **Carta de Belo Horizonte Sobre Ouvidores e Ombudsman.** Disponível em <http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=88> Acesso em 09 set 2010.

BARBOSA, Frederico. **Ouvidorias Públicas.** Disponível em <http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=82:ouvidorias-publicas&catid=16:artigos-publicados&Itemid=42> Acesso em 09 set 2010

CARVALHO, Claudio Luiz de. **Ouvidoria.** Disponível em <http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=81:ouvidoria&catid=16:artigos-publicados&Itemid=42> Acesso em 09 set 2010.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Participação Popular na Administração Pública.** Revista Trimestral de Direito Público. N. 1, p. 127-139, São Paulo: jan/1993.

GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo.** 10ª Ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **MUNIC.** Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/defaulttab1_perfil.shtm>, Acesso em 17 ago 2011.

LIMA, Chussely Souza. **OUVIDOR-GESTOR: A necessidade da ouvidoria moderna.** **Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios.** Recife, Vol. I, n. 1, Fev., 2010. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/doc/Artigo_chussely_ouvidor_gestor.pdf> Acesso em 08 set 2010.

LYRA, Rubens Pinto. “O Ouvidor Universitário”. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira.** João Pessoa: UFPB; Curitiba: UFPR, 2000.

_____. **Ouvidoria pública, modernização e democracia.** Disponível em <http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra_ouv_pub_modernizacao.pdf> Acesso em 20 mar 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 32ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

OLIVEIRA, João Elias. “Ouvidoria Pública Brasileira: A evolução de um modelo único”. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.) **A ouvidoria brasileira**. Dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial do estado de São Paulo; Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman, 2005.

PUPE, Ana. **Ouvidorias**. Disponível em
<http://www.tjdft.jus.br/tribouvdocOuvartigosArtigo_AnaPupe.pdf> Acesso 08 set 2010.

SECRETARIA DA FAZENDA DE PERNAMBUCO. **A História das Ouvidorias**. Disponível em
<<http://www.sefaz.pe.gov.br/sefaz2/ouvidoria/HistoriadasOuvidorias.htm?pai=911>> Acesso em 09 set 2010.

8 APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa sobre o conhecimento e interesse da população sobre uma ouvidoria municipal

1 - Você já teve algum problema em relação aos serviços prestados pela Prefeitura?
(Saúde, educação, manutenção de ruas, bueiros etc)

- não
 sim

2 – Em caso positivo você formalizou alguma reclamação ou pedido de informações?

- não
 sim

onde?

- na Secretaria da área
 no Gabinete do Prefeito
 na Câmara de Vereadores
 em outro local

qual? _____

3 – Você teve alguma resposta sobre a sua solicitação?

- não
 sim

De quem? _____

Em quanto tempo? _____

4 – Você ficou em dúvida sobre onde buscar informações sobre seu problema?

- não
 sim

5 – Você acharia bom ter um local centralizado onde buscar informações e obter respostas para todos os serviços prestados pelo município?

- não
 sim

6 – Você sabe o que é e o que faz uma ouvidoria?

- não
 sim

7 – Você acha que seria bom ter uma ouvidoria municipal?

- não
 sim