

# OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO E AGENDA 2030 DA ONU

**Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva<sup>1</sup>**

**Eduardo Winter<sup>2</sup>**

---

## **Resumo**

A Agenda 2030 é um plano global desenvolvido pela Organização das Nações Unidas (ONU) no ano de 2015, um compromisso assumido por mais de 193 países, incluindo o Brasil, cuja finalidade é o atendimento de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que abarcam 169 metas de ações relacionadas a direitos humanos e promoção do desenvolvimento sustentável nas dimensões social, econômica, ambiental e institucional. Dentre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), um objetivo tem relação direta com as Ouvidorias Públicas, o ODS 16 – “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, e o artigo busca identificar ações que colaboram para o alcance desse objetivo por meio da Ouvidoria ativa.

**Palavras-chave:** Ouvidoria Pública. Agenda 2030. Ouvidoria Ativa.

DOI:10.37814/2594-5068.2022v5.p137-146

---

1 Assessora especial da Ouvidoria e Transparência da Controladoria-Geral do Estado Rio de Janeiro, RJ. (tasantos@cge.rj.gov.br) (thelma.rass@gmail.com)

2 Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Local – Unisuam e pesquisador especial em Propriedade Industrial – INPI, Rio de Janeiro, RJ. (winter.inpi@gmail.com) (eduardowinter@souunissuam.edu.br)

---

**Abstract**

The 2030 Agenda is a global plan developed by the United Nations (UN) in 2015, a commitment made by more than 193 countries, including Brazil, whose purpose is to meet 17 Sustainable Development Goals (SDGs), which encompass 169 targets for actions related to human rights and the promotion of sustainable development in the social, economic, environmental, and institutional dimensions. Among the 17 Sustainable Development Goals (SDGs), one objective is directly related to the public Ombudsman, the SDG 16 – “Peace, Justice and Effective Institutions”, and the article seeks to relate actions that corroborate the achievement of this objective through the Ombudsman’s Office active.

**Keywords:** Public Ombudsman. Agenda 2030. Active Ombudsman.

## 1 INTRODUÇÃO

O artigo busca relacionar a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), pacto internacional firmado pelo país, com as Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, de modo que suas atividades corroborem para o alcance do ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

A Agenda 2030 desenvolvida pela ONU foi um compromisso global assumido em 2015 por 193 países, incluindo o Brasil, os quais se comprometeram, por meio dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) eleitos e suas 169 metas, a desenvolver ações relacionadas aos direitos humanos e à promoção do desenvolvimento sustentável em suas dimensões social, econômica, ambiental e institucional:

Estamos determinados a tomar medidas ousadas e transformadoras que se necessitam urgentemente para pôr o mundo em um caminho sustentável e resiliente. Ao embarcarmos nessa jornada coletiva, comprometemo-nos a não deixar ninguém para trás. (AGENDA 2030)

As Ouvidorias Públicas são um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública com a finalidade específica de aproximar o cidadão da gestão na esfera pública por meio de tarefas de recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão à Administração, com a finalidade de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência e da prestação dos serviços ofertados aos usuários.

No Estado do Rio de Janeiro, a Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e o Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019, têm grande relevância em matéria de Ouvidorias Públicas. Por um lado, a Lei Estadual nº 7.989/18 criou a Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro. Por outro lado, o Decreto Estadual 46.622/19 instituiu a rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Neste sentido, as Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro, como unidades integrantes do sistema de controle interno, têm como colaborar para o cumprimento do ODS 16 da Agenda 2030.

Diante de todo o exposto, a finalidade do artigo é apresentar ações das Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro no intuito de contribuir para o alcance do ODS 16 da Agenda 2030.

## 2 DESENVOLVIMENTO

As Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro ganharam especial destaque com a edição da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e do Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019. O primeiro ato normativo dispõe sobre o sistema de controle interno do Poder Executivo. O segundo ato normativo instituiu a rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro.

O conjunto de atos normativos acima apresenta a estrutura organizacional e institucional, conferindo atribuições, competências e finalidades aos órgãos.

Por sua vez, o Decreto Estadual nº 47.053, de 29 de abril de 2020, que versa sobre a política de governança do Estado do Rio de Janeiro, expressamente inclui em seu preâmbulo a temática da Agenda 2030 da ONU. Isto é, o ato normativo vincula expressamente o Estado do Rio de Janeiro ao atendimento dos objetivos da Agenda 2030 da ONU.

Nesse sentido, a seguinte pergunta metódica é apresentada: Como contribuir para o atendimento dos objetivos da Agenda 2030 da ONU por meio das Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro?

Dada a abrangência do questionamento, um objetivo específico da Agenda 2030 da ONU foi selecionado para fins de apresentação de possível contribuição das Ouvidorias para o seu alcance. Trata-se do ODS 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”.

Este objetivo é promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. (AGENDA 2030)

Dentro do ODS 16, uma série de metas são indicadas, destacando-se em especial para os fins do presente trabalho as metas 16.3, 16.6, 16.7 e 16.10:

16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos.

16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais. (AGENDA 2030)

As Ouvidorias Públicas do estado RJ têm como função fomentar a cultura da transparência, incentivar a participação popular e o controle social das atividades e serviços oferecidos, tendo esta relação com o ODS 16.

As Ouvidorias no Brasil foram regulamentadas através da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos para todas as esferas, conforme se verifica no artigo 1º da referida Lei:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública.

§1º O disposto nesta Lei aplica-se à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal. (BRASIL. Lei nº 13.460/17)

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/17, as Ouvidorias terão como atribuições precípuas promover a participação do usuário na Administração Pública, acompanhar a prestação dos serviços, propor aperfeiçoamentos, entre outras.

Por sua vez, de acordo com o art. 14 da Lei nº 13.460/17, as Ouvidorias realizam suas atribuições principalmente por meio de dois instrumentos: o recebimento, processamento e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e a elaboração anual de um relatório de gestão consolidando as informações das manifestações dos cidadãos, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

Em sede estadual, um conjunto normativo inclui as estruturas das Ouvidorias Públicas para o âmbito da Controladoria-Geral do Estado. A Lei Estadual nº 7.989/18 criou a Controladoria-Geral do

Estado do Rio de Janeiro. O Decreto Estadual nº 46.622/19 instituiu a rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Rio de Janeiro.

Tal inclusão, na prática, reforça o papel das Ouvidorias como órgãos do sistema de controle interno que têm como finalidade criar condições para que a gestão governamental atue em consonância com os princípios que devem reger a Administração Pública, contribuindo para que seus objetivos sejam alcançados e suas ações sejam conduzidas segundo os preceitos de economicidade, eficiência, eficácia e efetividade.

Esse reforço das Ouvidorias no sistema do controle interno pode ser extraído dos trechos do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989/18 abaixo destacado:

Art. 7º A organização do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as suas finalidades e características técnicas, compreende:

I – A Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE, como órgão Central de Controle Interno - OCI, que se subdividirá na seguinte estrutura organizacional (...) básica:

(...)

b) Ouvidoria e Transparência Geral do Estado;

(...)

III – Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis por fomentar o controle social e a participação popular, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por esta Lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções, denominadas Ouvidoria Setorial ou equivalente; (RIO DE JANEIRO. Lei nº 7.989/18)

O trecho do dispositivo legal acima citado revela como as Ouvidorias Públicas estão organizadas no sistema de controle interno, tecnicamente vinculadas à Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro e administrativamente aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo.

No entanto, especificamente em relação ao Estado do Rio de Janeiro, as Ouvidorias Públicas são recentes, sua estrutura normativa data dos anos de 2018 e 2019, o que gera como consequência um certo desconhecimento das instituições por parte do cidadão fluminense e, por isso, busca-se a adequação à Ouvidoria ativa.

A Ouvidoria ativa objetiva afastar-se do paradigma burocrático em que o Ouvidor se restringe a receber e a enviar demandas, no aguardo da resposta do setor técnico pontuado, resumindo-se a uma interação exclusivamente tecnicista e formal.

A Ouvidoria ativa vai além, adotando práticas ao encontro do cidadão, verificando suas necessidades, sua opinião, procurando informações que resultem em pesquisa de dados, no intuito da melhoria na qualidade da oferta dos serviços públicos.

Em outras palavras, é marcadamente mais ligada às ações para a colaboração ao alcance das metas referidas do ODS 16 da Agenda 2030, saindo do paradigma burocrático, um tanto passivo, para efetivamente chegar aos resultados esperados, oferecendo ao cidadão o conhecimento dos serviços de Ouvidorias que o Estado do Rio de Janeiro dispõe.

Neste modelo, a Ouvidoria busca incentivar e empoderar o cidadão sobre como se fazer representado diante da Administração Pública para garantir a confiança nos serviços das Ouvidorias.

As Ouvidorias Públicas se estabelecem, portanto, como *loci* privilegiados de auscultação dos cidadãos sobre a eficiência, a eficácia e a efetividade de políticas e serviços públicos. (VERGARA, 2013)

O local privilegiado de auscultação a que se refere Vergara revela exatamente o paradigma da Ouvidoria ativa, que tem por principal mérito aproximar o cidadão da gestão pública, isto é, um modo de exercício da cidadania.

A Ouvidoria Pública ativa no ambiente de trabalho contribui para que os colaboradores das organizações públicas e privadas possam se expressar, questionar e denunciar, sem expor sua identidade, por processo de anonimização, contribuindo com a participação do colaborador no aprimoramento de protocolos e procedimentos internos, no intuito da eficácia do serviço prestado.

Como se vê, a transição de um modelo burocrático tecnicista para um modelo de Ouvidoria ativa tem total relação com a Agenda 2030 da ONU e, para a mudança desse paradigma, tornam-se necessárias ações de sensibilização no incentivo à participação da população na promoção da Agenda 2030 e na busca pelo alcance dos ODS em nível local.

Uma aproximação inicial das Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro com a Agenda 2030 da ONU pode ser extraída do Decreto Estadual nº 47.053, de 29 de abril de 2020, que dispõe sobre a política de governança do Governo do Estado do Rio de Janeiro, visando um modelo de gestão para resultados, para a eficácia das instituições estaduais.

Nesse decreto, o governo do Estado do Rio de Janeiro faz referência à Agenda 2030 da ONU em seu preâmbulo, expressamente considerando o compromisso internacional na elaboração da política de governança estadual. Abaixo, trecho do preâmbulo que faz referência à Agenda 2030 da ONU:

CONSIDERANDO: a adesão do Governo do Estado do Rio de Janeiro ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas, assumindo a responsabilidade de contribuir para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030 da ONU); o caráter transversal e intersetorial dos temas relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU; a necessidade de fomentar estratégias de governança no Governo do Estado do Rio de Janeiro no sentido de instituir um modelo de gestão para resultados, com foco na entrega de melhores serviços e políticas públicas para os cidadãos; (...) a necessidade de transparência nas ações e políticas de Governo; (...) e a demanda por melhora na organização, prestação e gestão de serviços públicos à população fluminense; (RIO DE JANEIRO. Decreto Estadual nº 47.053/20)

A partir do trecho do preâmbulo do Decreto Estadual nº 47.053/20, pode-se notar uma aproximação da gestão estadual com a Agenda 2030 da ONU, e o presente artigo propõe uma aproximação ainda mais intensa, especificamente no que tange às Ouvidorias Públicas quanto ao ODS 16.

A efetividade das atividades das Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro tem relação com o aprimoramento dos serviços públicos, com a melhoria da gestão da coisa pública e da parti-

cipação social, podendo as Ouvidorias se traduzirem em forma de controle social sobre a Administração e estarem inseridas no Sistema de Controle Interno.

A participação ampla da sociedade no controle social fortalece as políticas públicas, tornando-as mais adequadas às necessidades da coletividade e ao interesse público, e mais eficientes. [...] (INSTITUTO PÓLIS, 2008)

Assim, percebe-se que a Ouvidoria ativa promove metas do ODS 16 da Agenda 2030 da ONU ao tornar as instituições mais transparentes (meta 16.6), proporciona uma tomada de decisão mais participativa pelo gestor (meta 16.7) e assegura ao público o acesso à informação por meio do fornecimento das respostas às manifestações (meta 16.10). Tudo isso em conjunto pode gerar o fortalecimento do Estado de Direito (meta 16.3).

Nesse sentido, de modo a contribuir para a promoção de uma Ouvidoria Pública ativa no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, levando em consideração o ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, o presente trabalho propõe ações para tornar as Ouvidorias Públicas instituições mais eficazes.

A medida é a adoção de ações de visibilidade social para o papel das Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro perante os cidadãos fluminenses, a exemplo de campanhas em locais públicos, mutirões de recebimento de manifestações em localidades estratégicas e até mesmo publicidade institucional levando o conhecimento da Ouvidoria aos cidadãos por meio do rádio, da televisão e da internet, assim contribuindo para a participação e o controle social, sendo a Ouvidoria ativa justamente o modelo de Ouvidoria que se adequa ao ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, por meio de compartilhamento de informação ao cidadão dos serviços oferecidos pela Ouvidoria estadual do Rio de Janeiro.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A política de governança do Estado do Rio de Janeiro comprometeu-se expressamente com a Agenda 2030 da ONU, de modo que toda a Administração Pública estadual deve buscar se adequar aos objetivos de desenvolvimento sustentável indicados no documento internacional.

A Agenda 2030 da ONU apresenta 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), dentre os quais se destaca o ODS 16 “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”. A contribuição para o alcance do ODS 16 pelas Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro é a adoção de medidas de maior visibilidade dos serviços de Ouvidorias, tais como campanhas em locais públicos, mutirões de recebimento de manifestações em localidades estratégicas e até mesmo publicidade institucional levando o conhecimento da Ouvidoria aos cidadãos por meio do rádio, da televisão e da internet, tendo em vista recente regulamentação da instituição no Estado.

As medidas sugeridas promovem o modelo de Ouvidoria ativa, adequado ao cumprimento do ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, na medida em que se apresenta como instituição mais eficaz e transparente (meta 16.6), proporciona uma tomada de decisão mais participativa pelo gestor (meta 16.7) e assegura ao público a garantia do acesso à informação (meta 16.10). Esse conjunto de medidas contribui para levar ao fortalecimento do Estado de Direito (meta 16.3) com o exercício da cidadania.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216). Acesso em: 9 dez. 2021.

INSTITUTO PÓLIS. *Controle Social das Políticas Públicas*. Boletim Repente nº 29. 2008. Disponível em: <http://www.polis.org.br/uploads/1058/1058.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2019.

NAÇÕES UNIDAS. *Transformando Nosso Mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Disponível em: <https://www.undp.org/content/dam/brazil/docs/agenda2030/undp-br-Agenda2030-completo-pt-br-2016.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

RIO DE JANEIRO. Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019. Disponível em: [http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra\\_edicao.php?session=VGpCRk5GRnFTWGRTYTFGMFRtcE5kMDFUTURCTmExVjVURI-ZKTWs5RVRYUIBSRUUxVG1wSmVWRnJSa05QVkZrMVRWUiplazlVUVRSTmVrRTBUMEU5UFE9PQ](http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGpCRk5GRnFTWGRTYTFGMFRtcE5kMDFUTURCTmExVjVURI-ZKTWs5RVRYUIBSRUUxVG1wSmVWRnJSa05QVkZrMVRWUiplazlVUVRSTmVrRTBUMEU5UFE9PQ). Acesso em: 9 dez. 2021.

RIO DE JANEIRO. Decreto nº 47.053, de 29 de abril de 2020. Disponível em: [http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Decreto\\_47053.pdf](http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Decreto_47053.pdf). Acesso em 10 jun. 2022.

RIO DE JANEIRO. Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018. Disponível em: [http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra\\_edicao.php?session=VG1wQ1FsSIVSVFZOTUVWVWktRMDVwTURCUmExWkNUR-IJuZVZGcVozUINSVmt5VG5wV1JVMUZWWGhQVkJZGNFRWUiplazlVUVRSTmFtc3IUV2M5UFE9PQ](http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VG1wQ1FsSIVSVFZOTUVWVWktRMDVwTURCUmExWkNUR-IJuZVZGcVozUINSVmt5VG5wV1JVMUZWWGhQVkJZGNFRWUiplazlVUVRSTmFtc3IUV2M5UFE9PQ). Acesso em: 9 dez. 2021.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

**CASES**

