

O VALOR DA OUVIDORIA NA GESTÃO DO GOVERNO MUNICIPAL DE VICÊNCIA-PE

José Alisson de Oliveira¹

Resumo

Este projeto de pesquisa objetiva mostrar algumas atividades realizadas que realçam o valor da Ouvidoria na gestão do Governo Municipal de Vicência (PE), comprovando as possibilidades que esta ferramenta possui para o avanço na intermediação dos munícipes com a Administração Pública, transformando reclamações em ações de solução que favoreçam os usuários, atendendo suas reivindicações e atuando de forma a proporcionar o crescimento da gestão. A pesquisa que embasa o estudo pode ser classificada como prática de natureza científica e bibliográfica. Tem caráter qualitativo e narra algumas das principais atividades da Ouvidoria na gestão do período entre 2017 e 2020, desde a implantação até a evolução observada durante esses quatro anos. O universo da pesquisa é a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vicência, localizada na Zona da Mata do Estado de Pernambuco, Brasil. Destarte, o artigo identifica que a Ouvidoria tem êxito no processo de intermediação entre as partes e consegue transfigurar insatisfação em correção através da voz que é dada, retratada nesta pesquisa como uma ferramenta eficaz e transformadora.

Palavras-chave: Ouvidoria. Governo Municipal. Gestão. Vicência.

DOI:10.37814/2594-5068.2022v5.p161-172

¹ Ouvidor da Prefeitura Municipal de Vicência, Pernambuco – Brasil. (alisson_oliveira0@hotmail.com)

Abstract

This research project aims to show some activities carried out that highlight the value of the Ombudsman in the management of the Municipal Government of Vicência, proving the possibilities that this tool has for advancing the intermediation of citizens with the public administration, transforming complaints into actions. solutions that favor users by meeting their demands and acting in order to provide management growth. The research that supports the study can be classified as a scientific and bibliographic practice. It has a qualitative character and narrates some of the main activities of the Ombudsman in the management of the period between 2017 and 2020, from implementation to the evolution observed during these four years. The research universe is the Ombudsman of the Municipality of Vicência, located in the Zona da Mata of the state of Pernambuco, Brazil. Thus, the article identifies that the Ombudsman is successful in the intermediation process between the parties and manages to transfigure dissatisfaction into correction through the voice that is given, portrayed in this research as an effective and transforming tool.

Keywords: Ombudsman. Municipal Government. Management. Vicência.

1 INTRODUÇÃO

O sistema responsável pela interface da Administração Pública com os munícipes é de suma importância para a eficácia da gestão pública, permitindo ao cidadão exercer controle e participação social em relação aos atos, políticas e serviços prestados pelo poder público. Comumente, vê-se nas redes sociais a indignação dos cidadãos com os feitos ou não feitos de um governante. Todavia, essa não é a ferramenta mais eficiente para tratar uma reclamação e ter sua questão acolhida. É a Ouvidoria que possui capacitação e atributos adequados para intermediar essa comunicação e tratar a demanda, buscando solucioná-la.

Segundo FEDOZZI (2012), *apud* PEREIRA e VIEIRA (2017, p. 140), “a participação, individual e coletiva, é fundamental para a manutenção do Estado democrático, sendo este não apenas o conjunto de instituições representativas, mas uma sociedade participativa”.

Nessa perspectiva, a participação é fundamental para o avanço da sociedade, cada cidadão comprometendo-se com sua comunidade, falando, sugerindo, reivindicando e contribuindo para a construção de um município melhor. A voz de cada um somada contribui para empoderar os cidadãos como agentes de fiscalização e de mudança, fortalecendo a participação social.

Em 1809, na Suécia, surgiu a Ouvidoria Pública e, com ela, as demandas de receber e endereçar os lamentos dos cidadãos contra as entidades públicas. Esse papel era exercido pelo Ombudsman – representante do povo –, responsável por acolher críticas e sugestões da população sobre as entidades públicas suecas, com a missão de agir segundo o interesse do povo, em consonância com o governo.

Já aqui no Brasil, esse surgimento está embasado na implantação da administração colonial. O primeiro Ouvidor-Geral foi nomeado em meados do século XVI, com a missão de ser “os ouvidos do rei”. Contudo, com o processo de emancipação do país, esse instituto português foi extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822 (OLIVEIRA, 2018, p. 02).

No viés deste trabalho, fica evidenciado que a conquista da população quanto a sua própria participação no poder público contribui de forma eminente na melhoria dos exercícios prestados pelo governo.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Ouvidoria: uma abordagem conceitual

Entendemos que a participação social na Administração Pública é um direito constitucional e que o papel da Ouvidoria tem grande peso para o gestor, já que estimula a colaboração do usuário e, em contrapartida, permite ao gestor tomar conhecimento da opinião da população em relação aos serviços prestados. A Constituição Federal (CF) de 1988 diz, no Artigo 37, que 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. Assim, deixa claro no parágrafo 3º que: A Lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente: [...] (CF 1988, art. 37, § 3º).

Um dos instrumentos para garantir a participação do cidadão na Administração Pública é a Ouvidoria, canal de comunicação do usuário dos serviços com a Administração Pública.

Para a Coleção OGU (2012) *apud* SILVA (2016), Ouvidoria é:

[A] Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados [...]. A Ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade. (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p. 7).

O atendimento não acontece apenas para movimentos sociais ou organizações, mas individualmente, com atenção para todo e qualquer cidadão. Essa interlocução entre o cidadão e a gestão favorece a melhoria dos serviços feitos e contribui para um *feedback* importante que todo gestor deve se preocupar em receber.

A missão da Ouvidoria na gestão pública é promover a melhoria da qualidade e da eficácia dos serviços públicos pelo olhar do cidadão que, por meio dela, pode participar da administração. Entre suas atribuições, estão acolher e averiguar as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e manifestações, seja de forma física ou virtual, exercendo papel fundamental de intermediação entre o cidadão e os gestores públicos. Ao receber as manifestações, a Ouvidoria do município de Vicência encaminha a cada secretaria e diretoria as questões de sua competência e fornece respaldo ao solicitante, bem como garante o direito de participação de cada indivíduo, de acordo com a Constituição e Leis locais, fomentando o avanço social.

Para LYRA (2016), a Ouvidoria Pública se apresenta como:

[...] um autêntico instrumento da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração. Este, através da Ouvidoria, ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela administração, contribuindo, destarte, para a correção e o aprimoramento dos atos de governo. (LYRA, 2016. p. 3).

Assim, perante os cidadãos, foi sendo construída a visão de que por meio da Ouvidoria suas vozes seriam ouvidas e os aprimoramentos dos atos do governo aconteceriam de maneira eficiente, de acordo com a realidade da Administração Pública.

2.2 Lei nº 1.771/2017: instituiu a Ouvidoria Municipal

A implantação da Ouvidoria do município de Vicência, por meio de Lei municipal, veio atender ao disposto na Lei 13.460/2017, de âmbito federal, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública da União, estados, Distrito Federal e municípios. Por esse instrumento legal, todos os municípios brasileiros deveriam criar suas Ouvidorias até junho de 2019, e Vicência, localizada na Zona da Mata pernambucana, antecipou-se ao prazo legal, instituindo sua Ouvidoria dois anos antes.

Na gestão 2017-2020, foi regulamentada a Lei Municipal 1.771/2017, por intermédio da Assessoria Jurídica e sob o controle da Controladoria-Geral, conferindo aos cidadãos vicencienses mecanismos de controle, gestão e participação social. Ela dispõe sobre a implantação da Ouvidoria no ano de 2017 e estabelece suas competências por meio de canais de atendimento, para atuar como interface entre o cidadão e a Administração Pública. Além de atuar com base na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, conhecida como LAI, o Ouvidor municipal passou a ter também o suporte legal da lei instituída pelo governo local, que a formalizou como instância auxiliar independente, conforme a Constituição Federal no parágrafo 3º do art. 37.

Para os efeitos da Lei, ficou atribuído à Ouvidoria receber e tratar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, informações e solicitações. Dessa maneira, a Ouvidoria passou a integrar a estrutura administrativa ligada ao gabinete do prefeito, com a nomeação de um gerente para dirigi-la.

De acordo com a Lei 1.771/2017, todos os servidores municipais devem prestar apoio e informação aos integrantes da Ouvidoria, em caráter prioritário e em regime de urgência, conforme o art. 7º, tendo o dever de repassar as informações solicitadas pela Ouvidoria no prazo de quarenta e oito (48) horas, conforme o § 1º. O § 2º estabelece que, se houver impossibilidade de cumprir o prazo determinado no parágrafo anterior, deve ser comprovado por escrito, podendo o prazo ser prorrogado por, no máximo, setenta e duas (72) horas ou mais, dependendo da demanda.

Portanto, no viés dessa Lei e nos demais parágrafos, ficam os servidores do poder público municipal incumbidos de auxiliar a Ouvidoria nas demandas recebidas, prestando as informações necessárias e cumprindo os prazos previstos no art. 7º.

2.3 Atuação da Ouvidoria entre 2017 e 2020

Com o lema “Não basta só votar, é preciso participar”, a Ouvidoria Municipal de Vicência vem contribuindo para a melhoria contínua da gestão ao acolher a participação dos cidadãos. Isso foi alcançado com a atitude de transformar reclamação em ação e levar as secretarias a não somente ter ciência das reclamações dos usuários, mas a apresentar soluções para sanar os problemas.

Após reclamações sobre o atendimento em algumas secretarias, a Ouvidoria idealizou, em parceria com a secretaria de Agricultura, treinamentos de alta performance com o intuito de qualificar e capacitar os servidores que trabalham na recepção dos órgãos públicos e têm contato direto com os usuários.

Após o treinamento, o número de reclamações sobre mau atendimento reduziu-se em quase 70%. No primeiro semestre de 2018, quando o treinamento começou, e durante todo o segundo semestre do mesmo ano e o primeiro de 2019, as demandas não tratavam mais sobre mau atendimento, gerando efeito motivador para que, a partir daí, a Ouvidoria passasse a sugerir ações e iniciativas em prol da melhoria da gestão e da satisfação dos munícipes.

Foto 1: I Treinamento para Servidores



Fonte: Acervo da Ouvidoria

Foto 2: I Treinamento para Servidores



Fonte: Acervo da Ouvidoria

Na foto acima, a primeira secretaria a treinar seus servidores foi a de Saúde, seguida pelas demais, de acordo com calendário previamente agendado.

2.3 A Ouvidoria no Desfile Cívico da Cidade

Mesmo já estando implantada havia mais de um ano, a Ouvidoria ainda sentia a necessidade de se tornar mais conhecida da população do município e alcançar um maior número de pessoas. Foi com esse propósito que participou do Desfile Cívico de 7 de Setembro em 2018, evento que sempre é prestigiado por um público consideravelmente numeroso.

Além de parabenizar a cidade pelos seus 90 anos, a Ouvidoria, apoiada em várias parcerias e com a orientação da Secretaria de Educação do Município, levou para as ruas uma encenação teatral para explicar aos munícipes sua função e atividades. Especificamente para a ocasião, foi criado um mascote que entregou folhetos aos cidadãos. Durante a apresentação, foi tocada uma paródia sobre a Ouvidoria, criada especialmente para o evento, conforme pode ser observado nas fotos a seguir.

Foto 3: O Teatro sobre Ouvidoria



Fonte: Acervo da Ouvidoria

Foto 4: Ouvidoria no Desfile Cívico de 7 de Setembro



Fonte: Acervo da Ouvidoria – 2018

A foto acima é de alguns componentes que representavam atendentes de Ouvidoria e jovens que fazem parte do grupo atendido pelos serviços da Administração Pública e pela Ouvidoria, todos uniformizados.

2.4 A Ouvidoria na Rádio

Uma das demandas mais recorrentes recebida pela Ouvidoria era pertinente a dúvidas a respeito das funções do setor de Regulação da Secretaria de Saúde, atribuindo obrigações que não competiam àquela área. A forma encontrada pela Ouvidoria para esclarecer esses questionamentos foi levar a responsável pelo setor a um programa de rádio local, para esclarecer os ouvintes sobre os processos de regulação, suas funções e a dependência a órgãos superiores.

O programa *Ouvidoria na Rádio* levado ao ar pela Rádio Vicência FM 98.5 contou também com a participação do Ouvidor municipal. Diante dos resultados positivos, o programa passou a ser quinzenal, esclarecendo as dúvidas dos cidadãos sobre o tema da regulação.

Foto 6:
Ouvidoria na Rádio – Programa sobre regulação



Fonte: Acervo da Ouvidoria – 2019

A foto acima registra a responsável pelo setor de Regulação da Secretaria de Saúde respondendo a perguntas dos cidadãos.

Foto 7:
Ouvidoria na Rádio



Fonte: Acervo da Ouvidoria – 2019

O projeto *Ouvidoria na Rádio* revelou-se fator importante no processo de aproximação com os municípios.

2.5 Ouvidoria e Secretarias Disponíveis

Os diversos canais de atendimento e comunicação da Ouvidoria Municipal de Vicência, como o e-SIC, chat, e-mail, telefone fixo e atendimento presencial, tiveram importante incremento com a implantação do WhatsApp em 2018, com o objetivo de tornar o atendimento mais prático, ágil e rápido.

Fotos 8: Entregas de aparelhos de telefone e celulares



Fonte: Acervo da Ouvidoria – 2019

Uma agência de correio do Distrito de Angélicas, no Município de Vicência, foi contemplado com um aparelho de telefone celular depois que a Ouvidoria recebeu reclamações sobre a falta de avisos informando a chegada de encomendas para os cidadãos, visto que a agência não tinha como se comunicar com os munícipes. A dificuldade foi sanada com a entrega de telefone celular para a agência pela Secretaria de Administração, em mais uma ação proposta pela Ouvidoria.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apresentação de algumas atividades da Ouvidoria Municipal de Vicência-PE exalta e confirma o real valor dessa ferramenta na gestão pública e as diversas contribuições positivas que é capaz de proporcionar quando utilizada adequadamente. Logo, este artigo contempla um relato de algumas atividades realizadas no período entre 2017 e 2020, ou seja, desde a criação da Ouvidoria até o seu desenvolvimento.

Desse modo, ficou nítido neste artigo que a Ouvidoria é capaz de agir e intermediar os processos de mudanças com foco na resolução do problema. Com bastante diálogo, boas parcerias e inovação é possível construir uma história que contribua para o bem dos cidadãos e para o bom andamento da gestão. A Ouvidoria do município de Vicência agregou valor ao governo municipal ao permitir que a voz de cada cidadão fosse ouvida.

Para OLIVEIRA (2018), a implantação de uma Ouvidoria representa avanço na área da gestão

democrática, embora existam desafios a serem ultrapassados e passos a serem dados para melhor intervenção da sociedade nos rumos de seus municípios e de tudo o que rege seu funcionamento.

Somado a isso, a Ouvidoria do município de Vicência, no período em que foram implantadas algumas de suas atividades, mostrou que o valor da gestão está na participação dos cidadãos, em ouvir sua voz e trabalhar em cima de suas percepções. Afinal de contas, os serviços públicos existem visando o bem da população.

Diante do exposto, com a edificação da Ouvidoria vem o trabalho responsável e íntegro de quem a compõe, com a busca incessante por aperfeiçoamento e melhoria na qualidade de suas atribuições, conscientizando os jurisdicionados e os usuários do serviço público para fins da eficácia dessa ferramenta de participação cidadã na Administração Pública.

REFERÊNCIAS

BARRETO, A.; TEIXEIRA, E. Participação Popular na Gestão Pública de Mossoró-RN. IV ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. 2017. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ebap/contents/documentos/0139-152-participacao-popular-na-gestao-publica-de-mossoro.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 jan. 2022.

BRASIL. Lei 13.460/2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/l13460.htm. Acesso em: 9 jan. 2022.

Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Orientações para implantação da Lei de acesso à informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo. 5. ed. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2012. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/ogu-implementacao_lai.pdf. Acesso em: 5 abr. 2022.

COLEÇÃO OGU 2 CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO – Brasília- DF, 2012. Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/415170/mod_resource/content/2/Ouvidoria%20P%C3%BAblica.pdf. Acesso em: 13 mar. 2022.

LYRA, R. P. A Ouvidoria Pública e a questão da autonomia. 2016, p. 3. Disponível em: http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubens_ouvidoria_publica_autonomia.pdf. Acesso em: 13 mar. 2022.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, Nº 12.527 DE 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Lei/l12527.htm. Acesso em: 9 jan. 2022.

LEI MUNICIPAL Nº 1.771/2017. Criação da Ouvidoria. Disponível em: https://transparencia.vicencia.pe.gov.br/portal/v81/p_index/p_index.php. Acesso em: 9 jan. 2022.

OLIVEIRA, A. A Importância das Ouvidorias Públicas Municipais na visão dos estudantes do Ensino Médio; Um estudo realizado em Vicência-PE. 2018. Disponível em: <https://revista.abonacional.org.br/files/revista-abo-n3-2020.pdf>. Acesso em: 25 maio 2022.

PAZ SILVA, R. O pensamento dos gestores municipais sobre a Ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/xVRWnRXnsLR5qzPVfNgLbJs/abstract/?lang=pt> Acesso em: 4 abr. 2022.

PEREIRA, D.; VIEIRA, J.; FEDOZZI, L. (2012). IV Encontro Brasileiro de Administração Pública. João Pessoa/PB, 2017. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ebap/contents/documentos/anais-do-iv-encontro-brasileiro-de-administracao-publica.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2022.

