

OUVIDORIAS ATIVAS: INICIATIVAS ADOTADAS PELAS AGÊNCIAS REGULADORAS ESTADUAIS DO CENTRO-OESTE

Clarice Aparecida Zunta¹

Jonata Braz Marim dos Santos²

Josy Soares Santos da Silva³

Paulo Henrique Leite de Oliveira⁴

Resumo

A crescente demanda por participação social na administração pública impulsiona a adoção de ações inovadoras, fundamentadas na ouvidoria ativa. Essa abordagem permite que as organizações superem a passividade, adotando uma postura mais dinâmica e próxima dos cidadãos e usuários. Nesse contexto, este artigo tem como objetivo identificar iniciativas inovadoras de ouvidoria ativa nas agências reguladoras dos Estados da região Centro-Oeste que pontuem em algum elemento verificador da dimensão *prospectiva* do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Para isso, são apresentados conceitos sobre ouvidoria ativa e é detalhada a dimensão *prospectiva* do MMOuP. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com levantamento de ações realizadas por meio da análise dos sítios eletrônicos das agências reguladoras do Distrito Federal (DF), Goiás (GO), Mato Grosso (MT) e Mato Grosso do Sul (MS). Como resultado, foi possível identificar uma ação de ouvidoria ativa em cada unidade federativa analisada, com exceção do Distrito Federal.

Palavras-chave: Ouvidoria ativa. Iniciativas. Agências reguladoras.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.203-217

1 Mestre em Engenharia de Transportes pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Superintendente Reguladora de Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT). Cuiabá, MT, Brasil.

2 Especialista em Redes e Computação Distribuída pelo Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT). Analista regulador - Perfil Sistema de Informação da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT). Cuiabá, MT, Brasil. E-mail: jonatasantos@ager.mt.gov.br.

3 Especialista em Gestão de Pessoas nas Organizações, em Gestão Pública e em Auditoria e Controladoria no Setor Público. Diretor Regulador de Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT). Cuiabá, MT, Brasil.

4 Especialista em Avaliação de Políticas Públicas pela Unibrasil e em Direito Público pelo ICE. Gestor Governamental da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT). Cuiabá, MT, Brasil.

Abstract

The growing demand for social participation in public administration has driven the adoption of innovative actions, based on active ombudsmanship. This approach allows organizations to overcome passivity, adopting a more dynamic stance that is closer to citizens and users. In this context, this article aims to identify innovative active ombudsman initiatives in the regulatory agencies of the States in the Central-West region that score on some selected element of the “Prospective” dimension of the Public Ombudsman Maturity Model (MMOuP). To this end, concepts about active ombudsmanship and the “prospective” dimension of MMOuP are presented in detail. The research adopts a qualitative approach, with a survey of actions carried out through the analysis of the electronic websites of regulatory agencies in the Federal District (DF), Goiás (GO), Mato Grosso (MT) and Mato Grosso do Sul (MS). As a result, it was possible to identify an active ombudsman action in each federative unit analyzed, with the exception of the Federal District.

Keywords: Active ombudsman. Initiatives. Regulatory agencies.

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias das entidades reguladoras desempenham um papel essencial na mediação entre os principais atores da delegação dos serviços públicos: o poder concedente, os prestadores de serviços delegados e os usuários. Ao atuar como canal de comunicação entre essas partes, as ouvidorias contribuem para a transparência, a participação social e a melhoria da gestão pública.

A título informativo, a prestação de serviços públicos por delegação estatal pode assumir três modalidades principais: concessão, permissão e autorização. As concessionárias firmam contrato após licitação, assumindo a operação por sua conta e risco, com remuneração dos usuários. As permissionárias atuam de maneira semelhante, mas com contratos menos rígidos e sujeitos à revogação a qualquer tempo, em razão de sua natureza precária. Já as autorizatárias prestam o serviço com base em ato administrativo unilateral, sem licitação e com menor estabilidade jurídica.

Dentre as abordagens adotadas pelas agências reguladoras, destaca-se a ouvidoria ativa, que vai além da recepção passiva de manifestações. É uma estratégia que busca engajar a sociedade, antecipar demandas e promover soluções mais eficazes.

De acordo com Bolzan e Neves (2012, p. 7), a concepção de ouvidoria ativa está associada a uma atuação que transcende as atividades rotineiras e se orienta a buscar junto à população, gestores e trabalhadores, as suas demandas e percepções, promovendo o fortalecimento do diálogo e a aproximação entre o poder público e a sociedade civil.

Para Ferreira e Martiniano (2014, p. 52), atuando de forma ativa, as ouvidorias públicas estimulam a participação social e a si próprias como espaço de escuta coletiva e ativa, além de contribuir para o controle social e o monitoramento das ações e dos serviços públicos.

Desse modo, essa abordagem estratégica fortalece a participação cidadã, amplia o acesso à informação e aprimora a governança pública. No entanto, para transformar as ouvidorias de um modelo reativo tradicional para um modelo mais proativo, é necessário inovar suas práticas, o que demanda novas formas de pensar e a adoção de estratégias já validadas em diferentes contextos.

Diante desse cenário, este estudo busca identificar e avaliar iniciativas inovadoras de ouvidoria ativa adotadas por agências reguladoras da esfera estadual do Centro-Oeste. A avaliação considera os atributos que caracterizam tais iniciativas como exemplos concretos de atuação típica de uma ouvidoria ativa, além de atenderem a pelo menos um elemento verificador da dimensão “prospectiva” do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

À luz dos conceitos que fundamentam a ouvidoria ativa, adota-se como referência norteadora deste trabalho a caracterização desse modelo pela realização de iniciativas, que se antecipam às demandas da população, dirigindo-se diretamente ao cidadão ou usuário com o propósito de escutar suas necessidades, colher manifestações e disseminar informações relevantes. Essa abordagem contrasta com o modelo reativo tradicional, no qual a ouvidoria adota uma postura passiva, aguardando que o próprio usuário procure a unidade para registrar suas demandas.

Para alcançar o objetivo deste trabalho, foi realizado um levantamento das iniciativas adotadas pelas agências reguladoras estaduais do Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul. A coleta de dados foi conduzida por meio da análise de informações disponíveis nos sítios eletrônicos dessas entidades, permitindo mapear e avaliar as práticas inovadoras implementadas de ouvidoria ativa.

A estrutura do artigo está organizada da seguinte forma: o referencial teórico apresenta os conceitos fundamentais sobre ouvidoria ativa e o MMOuP; os procedimentos metodológicos detalham a abordagem utilizada para coleta e análise dos dados; os resultados obtidos expõem as iniciativas identificadas; a análise consolidada avalia as ações mapeadas; e, por fim, as considerações finais sintetizam as principais contribuições da pesquisa e sugerem direções para estudos futuros.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Referencial teórico

2.1.1 Ouvidoria ativa

Em 1986, com a promulgação do Decreto-Lei nº 215/86, foi instituída a primeira ouvidoria pública do Brasil, criada pela Prefeitura de Curitiba/PR. Doze anos mais tarde, a Emenda Constitucional nº 19, de 1998, incorporou à Constituição Federal de 1988 o princípio da participação popular na administração pública, por meio do artigo 37, § 3º, inciso I. Essa disposição determinou que a Administração Pública deveria instituir e manter serviços voltados ao atendimento de reclamações e sugestões dos cidadãos sobre os serviços públicos prestados, além de garantir o acesso a informações e registros administrativos dos atos governamentais. Esses dois marcos foram fundamentais para consolidar as ouvidorias públicas como instrumentos essenciais de interação entre a administração pública e a sociedade. O parágrafo 3º e seu inciso I estabelecem:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998). (Brasil, [Constituição (1988)], Art. 37)

A partir desses avanços normativos, surgiram reivindicações populares por uma maior participação democrática na administração pública, com mais espaço de voz à população. A expansão das ouvidorias públicas tornou-se uma das estratégias adotadas pelo Estado para suprir essa demanda.

Inicialmente, as ouvidorias públicas tinham como principal responsabilidade “receber as manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão” (Brasil, 2013, p. 21).

No entanto, com a evolução da sociedade, mudanças culturais e novas regulamentações, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), as ouvidorias passaram a desempenhar funções mais dinâmicas e ativas. Assim, deixaram de ser apenas receptáculos de manifestações dos cidadãos e passaram a exercer papel proativo nas organizações públicas, promovendo a disseminação de informações sobre os serviços públicos e fortalecendo a relação com a população.

Tendo essa perspectiva, a ouvidoria ativa é entendida “como instrumento de participação social que não se limita a esperar a busca do cidadão por esse espaço, agindo, entretanto, de forma proativa, buscando os indivíduos nos espaços onde de fato a vida acontece e se afirma” (Xavier; Almeida; Azevedo, 2017-2018, p. 201).

“A ouvidoria ativa deve ser capaz de promover estratégias eficazes para a escuta do cidadão,

não apenas recebendo as manifestações por meio dos canais de acesso, mas também buscando as informações, realizando pesquisas ou atuando de forma itinerante” (Ferreira; Martiniano, 2014, p. 52).

Conforme Amorim e Melo (2024, p. 201), a ouvidoria ativa traz um novo paradigma de atendimento ao cidadão pelas organizações, com perfil proativo e preventivo no acolhimento das manifestações, interagindo com a sociedade no intercâmbio de conhecimentos, disseminação de informações, busca ativa de percepções e diálogo com a sociedade.

Para ampliar a efetividade da ouvidoria ativa, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conferiu a essas unidades a responsabilidade de promover a participação dos usuários na administração pública, em colaboração com outras entidades de defesa do usuário, além de propor aprimoramentos na prestação dos serviços públicos.

No contexto da promoção da participação social, as audiências públicas (APs) e as consultas públicas (CPs) representam os dois principais meios de comunicação entre os órgãos públicos e a sociedade. Esses espaços democráticos asseguram o direito dos cidadãos de expressarem opiniões, questionarem gestores, apresentarem propostas inovadoras e debaterem ideias. Frequentemente, as ouvidorias dos próprios órgãos públicos são responsáveis pela condução dessas iniciativas, fortalecendo a transparência e o diálogo institucional.

Contudo, o uso exclusivo das APs e CPs tem se mostrado insuficiente para garantir participação popular efetiva. Diante desse desafio, cada vez mais órgãos estão adotando métodos inovadores para ter mais proximidade com os cidadãos. Nesse cenário, a ouvidoria ativa desponta como estratégia fundamental para fortalecer a interação entre a administração pública e a sociedade.

Diante do exposto, este trabalho tem como conceito norteador a ouvidoria ativa, alinhada à dimensão “prospectiva” e ao objetivo “busca ativa de informações”, definidos no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

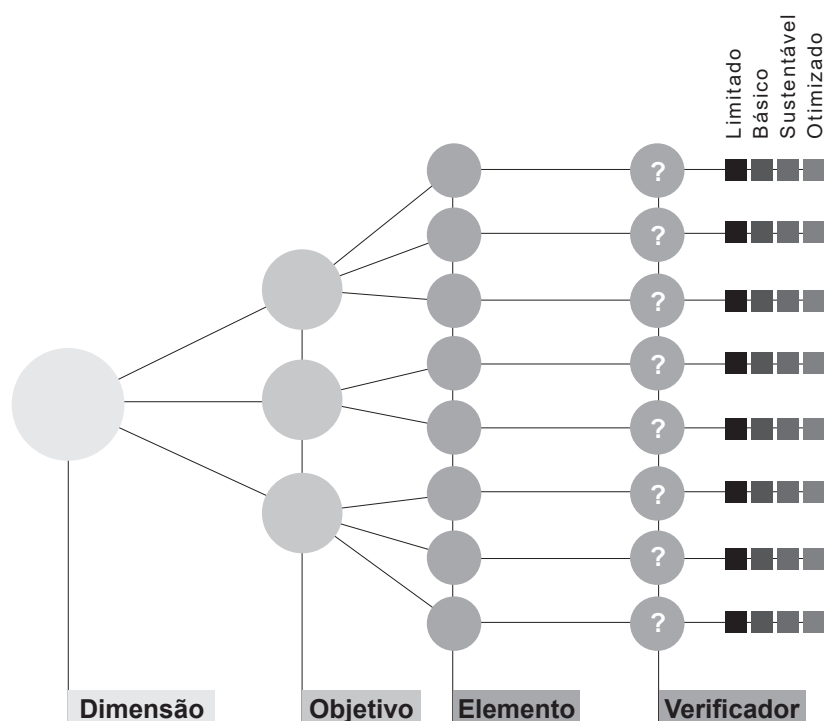
2.1.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

“O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) desenvolvido pela Controladoria Geral da União é um instrumento de referência para os gestores de ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria” (Controladoria Geral da União, 2021a, p. 6).

O modelo é estruturado em uma matriz avaliativa composta por quatro dimensões: estruturante, essencial, prospectiva e específica. Cada dimensão engloba um conjunto de objetivos que representam as competências e capacidades esperadas em ouvidorias maduras. Esses objetivos são desdobrados em elementos verificáveis, cuja avaliação é mensurável por meio de uma escala de pontuação com quatro níveis: Limitado (1), Básico (2), Sustentado (3) e Otimizado (4). Cabe destacar que o 2º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), programado para o biênio 2024-2026, não contemplará a dimensão específica.

Em consonância com a Figura 1, a matriz do MMOuP segue uma hierarquia de granularidade, onde a dimensão representa o nível mais amplo, seguida pelos objetivos e, por fim, pelos elementos, que constituem o nível mais detalhado da avaliação.

Figura 1 – Estrutura do MMOuP



Fonte: Controladoria Geral da União

Dentre as três dimensões do modelo de maturidade da ouvidoria existente no 2º Ciclo de Avaliação do MMOuP, este trabalho terá como foco a dimensão prospectiva, pois ela está diretamente relacionada ao conceito de ouvidoria ativa. Segundo o site do Guia de Implementação do modelo, essa dimensão busca aferir os projetos das ouvidorias que visam buscar informações de forma ativa ou proativa, úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Inicialmente, essa dimensão abrangia três objetivos a serem analisados: institucionalidade, conselhos de usuários e articulação interinstitucional. No entanto, no segundo ciclo avaliativo, a dimensão prospectiva foi reduzida a um único objetivo: busca ativa de informações. Esse objetivo contempla quatro elementos verificáveis, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 - Dimensão Prospectiva

Dimensão	Objetivo	Elemento	Verificador
3 PROSPECTIVA	3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	3.1.1 Capacidades para pesquisa	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?

Dimensão	Objetivo	Elemento	Verificador
3 PROSPECTIVA	3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?
		3.1.3 Articulação interinstitucional ampla	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outras instituições de defesa dos usuários?
		3.1.4 Divulgação da Ouvidoria	Como a ouvidoria divulga informações sobre a sua atuação entre os usuários?

Fonte: Autoria própria

A resposta a cada pergunta verificadora de cada elemento permite uma análise precisa do nível de maturidade da ouvidoria em relação à sua proatividade na busca de informações e no fornecimento de dados estratégicos para a gestão pública. Dessa forma, a avaliação da dimensão prospectiva do MMOuP e a aplicação do conceito de ouvidoria ativa são fundamentais para o aprimoramento das ouvidorias públicas.

2.2 Procedimentos metodológicos

A metodologia adotada neste trabalho baseia-se em uma abordagem qualitativa, por meio da coleta de dados nos sítios eletrônicos das agências reguladoras estaduais e distrital, com o objetivo de identificar iniciativas que comprovem a existência de uma ouvidoria ativa.

Para a definição da amostra, optou-se pelos sítios eletrônicos das agências pertencentes às 4 (quatro) unidades federativas situadas na região Centro-Oeste: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul. A pesquisa concentrou-se na análise de noticiários, relatórios de gestão, relatórios das ouvidorias e revistas institucionais publicados nos sítios eletrônicos em 2024. Para a busca de informações, utilizou-se um filtro de pesquisa com a palavra-chave “ouvidoria”. Todos os links dos sítios das agências foram acessados no mês de março de 2025.

A decisão de abordar, neste artigo, o trabalho das ouvidorias das agências reguladoras das unidades federativas do Centro-Oeste fundamenta-se na experiência profissional dos autores na área e na região. A atuação direta em uma ouvidoria de agência reguladora estadual proporciona visão privilegiada, permitindo identificar as ações implementadas ao longo de 2024.

Por fim, foi feita uma avaliação da existência e características dos projetos de ouvidoria ativa e que atendem, minimamente, à dimensão prospectiva do MMOuP. Vale enfatizar que a promoção e organização de audiências e consultas públicas não foram consideradas para a pesquisa, tendo em vista que são iniciativas consolidadas e amplamente utilizadas.

2.3 Resultados obtidos

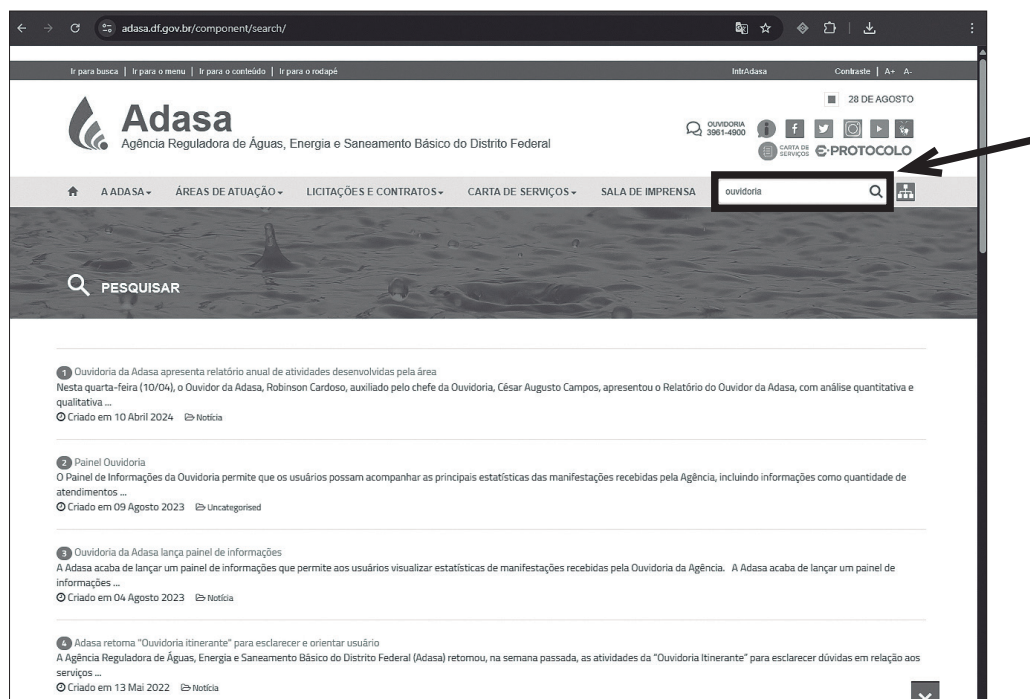
2.3.1 Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (ADASA)

A Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (ADASA) foi criada pela Lei Distrital nº 3.365, de 16 de julho de 2004, e reestruturada pela Lei Distrital Nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008. Trata-se de uma autarquia com autonomia patrimonial, administrativa e financeira, cuja atuação regulatória abrange os seguintes setores: recursos hídricos, compreendidos os diversos usos da água; saneamento básico; gás canalizado; energia elétrica; e petróleo e seus derivados. Vale destacar que as áreas de energia elétrica, petróleo e seus derivados são competências originariamente federais, com atribuições fiscalizatórias delegadas por meio de convênios firmados com agências reguladoras federais.

A ouvidoria da ADASA é considerada atividade finalística, conforme estabelece o art. 3º, parágrafo único, da Lei nº 4.285/2008. Pelo mesmo instrumento legal, a estrutura organizacional básica do órgão é composta pelo papel do ouvidor, que tem como premissa atuar junto à Diretoria Colegiada.

No sítio eletrônico do órgão foi realizada uma pesquisa utilizando o termo ouvidoria. Como resultado, não foram encontradas notícias relacionadas a ações de ouvidoria ativa no órgão para o ano de 2024, conforme a Figura 2. Identificou-se, no entanto, uma única notícia, datada de 2022, sobre a atividade da ouvidoria itinerante em um evento comemorativo do Dia das Mães. Contudo, devido à metodologia adotada, essa informação não foi considerada na pesquisa.

Figura 2 - Print da tela com filtro de pesquisa no site da ADASA



Fonte: Sítio eletrônico da ADASA

Além disso, foram encontrados no sítio eletrônico:

- Relatórios de atividades da ouvidoria da ADASA
- Plano de ouvidoria

Entretanto, não foram identificados fatos ou planejamento de ações inovadoras voltadas à promoção do conceito de ouvidoria ativa ou que atendessem aos elementos do objetivo de busca ativa de informações do MMOuP. Ademais, não foram encontrados relatórios de gestão ou de atividades da agência reguladora no sítio eletrônico.

2.3.2 Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT)

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso - AGER/MT foi criada pela Lei Estadual Nº 7.101, de 14 de janeiro de 1999, como uma autarquia dotada de autonomia administrativa, financeira e funcional que exerce o papel de agência reguladora. De acordo com a Lei Complementar Nº 429, de 21 de julho de 2011, a competência da AGER/MT é regular, normatizar, controlar e fiscalizar serviços públicos prestados pelo Estado de Mato Grosso ou por delegação à iniciativa privada das áreas de saneamento; rodovias; portos e hidrovias; transporte coletivo intermunicipal de passageiros e seus terminais rodoviários; distribuição de gás canalizado; energia elétrica; telecomunicações e transporte ferroviário de bens e passageiros.

A Estrutura Organizacional estabelecida pelo Decreto nº 1.209/2025 define que os trabalhos da ouvidoria na AGER/MT são desempenhados pela Superintendência Reguladora de Ouvidoria (SRO), subordinada à Diretoria Reguladora de Ouvidoria e Saneamento (DROS).

A análise do sítio eletrônico da agência permitiu identificar o Relatório Anual de Ouvidoria de 2024, que apresenta os trabalhos realizados e os resultados obtidos ao longo do referido ano. Destaca-se, nesse contexto, a realização do evento denominado “Operação Conjunta Férias”.

Essa atividade ocorre no Terminal Rodoviário Engenheiro Cássio Veiga de Sá, em Cuiabá, o principal do Estado, com o propósito de intensificar o atendimento e a orientação aos passageiros, especialmente no acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade que chegam ao terminal durante os períodos de férias escolares, nos meses de julho e dezembro.

No ano de 2024, foram realizadas as 4ª e 5ª edições do evento: a quarta nos dias 18, 19, 25 e 26 de julho e a quinta no período de 18 a 20 de dezembro.

O evento é promovido pela AGER/MT, em parceria com a Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico (Sinart), concessionária responsável pelo terminal rodoviário, e conta com o apoio da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), do Serviço de Proteção ao Consumidor (Procon-MT), do Juizado da Infância e Juventude de Cuiabá, do Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Sest Senat), das Secretarias Municipais de Turismo e de Assistência Social, Direitos Humanos e da Pessoa com Deficiência, do Batalhão da Polícia Militar de Policiamento Urbano e Rodoviário, das polícias estaduais Militar e Civil, e da Polícia Rodoviária Federal (PRF).

2.3.3 Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (AGEMS)

A Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS foi criada pela Lei Estadual nº 2.363, de 19/12/2001, e organizada como autarquia responsável por controlar, fiscalizar, normatizar, padronizar, conceder, homologar e fixar tarifas dos serviços públicos delegados e tarifados, das áreas de: rodovias, ferrovias e dutovias; travessias fluviais e terminais hidroviários; transportes intermunicipais de passageiros e terminais de cargas e passageiros; aeroportos; mineração; energia elétrica e gás canalizado; saneamento e irrigação; inspeção de segurança veicular; telecomunicações e infovias; e outras atividades que caracterizem a prestação de serviço em regime de delegação.

Segundo a Portaria AGEMS nº 229, de 14 de julho de 2022, a ouvidoria da AGEMS é uma Unidade de Direção Superior, cuja função é intermediar as interlocuções entre os usuários dos serviços delegados, as entidades reguladas e o poder concedente.

A pesquisa no sítio eletrônico do órgão permitiu identificar notícia sobre um projeto promovido pela ouvidoria da AGEMS, intitulado “AGEMS Perto de Você”.

“AGEMS Perto de Você” é um evento social e de cidadania promovido e coordenado pela ouvidoria da agência reguladora, com a participação de diversos órgãos municipais e estaduais. O projeto tem por objetivo levar à comunidade informações sobre os serviços públicos, além de oferecer atendimentos gratuitos, atrações e sorteios de prêmios.

Por meio de parcerias com mais de 30 instituições, o evento disponibiliza uma ampla gama de serviços, tais como atendimento presencial da ouvidoria da AGEMS, emissão de Carteira de Identidade (RG), consultas jurídicas, exames gratuitos de saúde, como mamografia, corte de cabelo, inscrição em programas habitacionais, orientações sobre água e energia elétrica e registro de reclamações no Procon, entre outros.

Em 2024, a última edição do evento foi realizada na cidade de Bonito, no dia 7 de novembro, na Escola Estadual Luís da Costa Falcão e atraiu cerca de mil moradores, incluindo crianças, jovens, adultos e idosos, conforme noticiado pela AGEMS.

2.3.4 Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) foi instituída pela Lei Estadual nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, como autarquia dotada de autonomia funcional, administrativa, financeira e patrimonial, além de possuir poder de polícia. Sua finalidade é regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de competência do Estado de Goiás, abrangendo 21 áreas de atuação previstas em lei. Entre elas, destacam-se o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, saneamento básico, energia elétrica, recursos hídricos e minerais, além da regulação de contratos e convênios firmados com organizações sociais de saúde e sociedade civil.

Para receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados, AGR possui ouvidoria setorial subordinada administrativamente ao Gabinete do Conselho Presidente do órgão e subordinada técnica e normativamente à Controladoria-Geral do Estado (CGE), de acordo com o Decreto Nº 10.319, de 12 de setembro de 2023.

No sítio eletrônico da AGR, foi identificada uma página contendo os relatórios mensais da ouvidoria referentes ao ano de 2024. No entanto, os documentos disponíveis não apresentam informações sobre ações ou projetos alinhados aos critérios desta pesquisa.

Durante a navegação no site, também foi encontrada a seção dedicada à publicação “Revista AGR em Foco”. A revista tem como intuito disseminar informações de ações e investimentos da agência para a sociedade. A revista possui nove edições, quatro publicadas em 2024.

Na análise dessas edições, foi identificado o programa “AGR Móvel”, mencionado na 7ª edição da revista. Lançado em junho de 2024, o programa apresentou seu primeiro veículo automotor: uma van equipada com balcão de atendimento, computadores e estrutura adequada para acolher os usuários. Esse recurso permite que a ouvidoria da AGR percorra todo o Estado, levando atendimento diretamente aos cidadãos goianos, especialmente aqueles residentes em localidades mais distantes e com menor acesso aos serviços da agência.

O veículo da AGR Móvel integra o projeto de ouvidoria itinerante da agência, proporcionando atendimento presencial nas comunidades e regiões mais carentes. Além disso, “o AGR Móvel participou de eventos de grande relevância, como a tradicional Romaria de Trindade, a Operação Mais Araguaia, o evento Agro é Social, do Goiás Social, além de várias operações de pesquisa de satisfação em terminais rodoviários” (AGR, 2024, p. 10).

Já a 8ª edição da revista informa que o programa AGR Móvel realiza paradas obrigatórias nos terminais rodoviários, acompanhando o embarque e desembarque de passageiros, além de fornecer orientações sobre direitos e medidas de segurança nas viagens intermunicipais.

2.3.5 Análise consolidada

No levantamento realizado, observou-se que, das quatro ouvidorias das agências estaduais e distrital da região Centro-Oeste, três promoveram ações inovadoras alinhadas ao conceito de ouvidoria ativa. Para proporcionar uma visão geral dessas três ações, a análise foi estruturada a partir de duas perguntas principais:

- Trata-se de uma prática de ouvidoria ativa?
- Permite a pontuação no nível básico de algum verificador da dimensão prospectiva do MMOuP?

A Tabela 2 apresenta as respostas para essas questões em relação a cada projeto/ação desenvolvida pelas agências reguladoras.

Tabela 2 – Análise qualitativa das ações

Nome do projeto/ação/	Qual a agência responsável?	Trata-se de uma prática de ouvidoria ativa?	Permite a pontuação no nível básico de algum verificador da dimensão prospectiva do MMOuP?
Operação Conjunta Férias	AGER/MT	Sim, pois é uma ação proativa, colaborativa e interinstitucional voltada para a coleta de manifestações, realização de atendimentos e orientação sobre direitos dos usuários do transporte intermunicipal no Terminal Rodoviário de Cuiabá, especialmente em períodos estratégicos de grande fluxo de viagens.	Pode pontuar nos elementos 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários e 3.1.3 Articulação interinstitucional ampla.
AGEMS Perto de Você	AGEMS	Sim, pois é uma ação proativa, social, interinstitucional e multidisciplinar, que atende a um número expressivo de pessoas por meio da oferta de serviços gratuitos de cidadania, inclusão social e orientação jurídica, além de atividades culturais e de lazer.	Pode pontuar nos elementos 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários e 3.1.3 Articulação interinstitucional ampla.
AGR Móvel	AGR	Sim, pois é uma iniciativa que aproxima a ouvidoria das comunidades mais distantes, promovendo a disseminação e coleta de informações, atendimento ao público e orientação sobre os direitos relacionados aos serviços públicos delegados.	Pode pontuar nos elementos 3.1.1 Capacidades para pesquisa e 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários.

Fonte: Autoria própria

Os resultados evidenciam que os três projetos analisados possuem características mínimas para serem considerados iniciativas de ouvidoria ativa. No entanto, para validar se essas iniciativas pontuam no nível básico de item verificador da dimensão prospectiva do MMOuP, é necessário aprofundar a análise em aspectos específicos:

- Para os projetos com potencial de pontuação no item verificador “3.1.1 Capacidades para pesquisa”, deve-se avaliar se as pesquisas de usuários realizadas no âmbito da iniciativa ocorrem periodicamente e seguem metodologia definida pela própria ouvidoria.
- Para os projetos que indicam pontuação no item verificador “3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários”, é preciso verificar se as informações coletadas são efetivamente encaminhadas aos gestores responsáveis para tomada de decisão.

Esses aspectos não puderam ser comprovados nesta pesquisa. Por outro lado, para os projetos Operação Conjunta Férias e AGEMS Perto de Você, ficou evidente a existência de um relacionamento direto com outras instituições de defesa dos usuários, como Procons, secretarias municipais e defensorias públicas. Esse fator certifica que ambos atendem ao nível básico do elemento 3.1.3 Articulação interinstitucional ampla.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo evidenciou iniciativas inovadoras alinhadas ao conceito de ouvidoria ativa, demonstrando o potencial das agências reguladoras analisadas em adotar uma postura mais próxima e responsiva ao cidadão.

Com base nos sítios eletrônicos das quatro agências pesquisadas, identificou-se que três promoveram, em 2024, uma iniciativa cada uma, alinhadas ao conceito de ouvidoria ativa. A análise dessas iniciativas permitiu verificar que elas representam práticas capazes de posicionar a ouvidoria no nível básico de determinados verificadores da dimensão prospectiva do Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas (MMOuP). Contudo, no âmbito desta pesquisa, não foi possível verificar de forma conclusiva o cumprimento de todos os critérios mínimos exigidos por esses verificadores.

Tais iniciativas constituem exemplos que podem ser replicados ou aperfeiçoados por outras ouvidorias públicas, sejam elas federais, estaduais ou municipais. No entanto, observam-se oportunidades de aprimoramento em cada uma das iniciativas analisadas:

- **AGER/MT – Operação Conjunta Férias:** atualmente, a ação ocorre apenas nos períodos de férias, quando o Terminal Rodoviário da capital fica mais movimentado (julho e dezembro). Há potencial para expansão da operação para outros períodos do ano e para outros terminais rodoviários do Estado.
- **AGEMS – AGEMS Perto de Você:** o projeto deveria ser intensificado em mais cidades. Em 2024, foi realizado apenas em Bonito, enquanto 2023 registrou três edições em Maracaju, Antônio João e Ponta Porã. A redução da quantidade de eventos indica a necessidade de mais investimento para garantir sua continuidade e ampliação.
- **AGR – AGR Móvel:** como Goiás é o sétimo maior Estado em extensão territorial do País e possui 246 municípios, seria fundamental ampliar o número de unidades móveis para que o atendimento alcance mais regiões do interior.

Outro ponto crítico identificado foi a ausência de informações destacadas sobre essas iniciativas nos relatórios mensais ou anuais, tanto das ouvidorias quanto da gestão institucional. Essa lacuna dificulta a visibilidade das ações para a sociedade e compromete a avaliação de sua efetividade, escopo e continuidade.

A investigação mais profunda do tema ouvidoria ativa nos serviços regulados brasileiros passa por algumas abordagens que precisam ser exploradas:

- Ampliação da amostragem: expandir a pesquisa para outras regiões brasileiras ou considerar todas as agências reguladoras federais.
- Avaliação da efetividade das iniciativas: definir metodologias, métricas e critérios para medir os impactos, com coleta de dados junto aos gestores e análise de indicadores.
- Estudo sobre os desafios e impactos da ouvidoria ativa: investigar como essas ações influenciam as decisões e contribuem para a formulação de políticas públicas.

Essas direções representam caminhos promissores para aprofundar o conhecimento sobre o papel da ouvidoria ativa na administração pública brasileira, fomentando boas práticas e promovendo melhorias contínuas na relação entre o cidadão e a administração pública.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MATO GROSSO DO SUL (AGEMS). AGEMS Perto de Você leva serviços gratuitos e cidadania à população de Bonito e região. 2024. Disponível em: <https://www.agems.ms.gov.br/agems-perto-de-voce-leva-servicos-gratuitos-e-cidadania-a-populacao-de-bonito-e-regiao/>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MATO GROSSO DO SUL (AGEMS). Portaria AGEMS nº 229, de 14 de julho de 2022. Revoga as disposições da Portaria Agepan nº 152, de 21 de setembro de 2017 e aprova o novo Regimento Interno da AGEMS. Disponível em: <https://www.agems.ms.gov.br/portaria-agems-n-229-de-14-de-julho-de-2022/>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER-MT). Operação férias escolares 2024. 2024. Disponível em: <https://www.ager.mt.gov.br/-/operacao-ferias-escolas-2024>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER-MT). *Relatório de gestão 2024: versão final*. Cuiabá: AGER-MT, 2024. Disponível em: <https://www.ager.mt.gov.br/documents/d/ager/relatorio-de-gestao-2024-versao-final-pdf>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (AGR). *AGR em Foco – Edição nº 8*. Goiânia: AGR, out. 2024. 31 p. Disponível em: <https://goias.gov.br/agr/wp-content/uploads/sites/43/2023/02/agr-em-foco-8.pdf>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (AGR). *Relatórios Ouvidoria AGR – 2024*. Goiânia: AGR, 2025. Disponível em: <https://goias.gov.br/agr/relatorios-ouvidoria-agr-2024/>. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL (ADASA). *Relatórios da Ouvidoria*. Brasília: ADASA, [2025?]. Disponível em: http://www.adasa.df.gov.br/ouvidoria-2/relatorios?show_menu=1&menu_name=ouvidoria. Acesso em: 8 mar. 2025.

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL (ADASA). *Plano de Ouvidoria*. Brasília: ADASA, [2024?]. Disponível em: http://www.adasa.df.gov.br/ouvidoria-2/plano-de-ouvidoria?show_menu=1&menu_name=ouvidoria. Acesso em: 8 mar. 2025.

AMORIM, D. A. de; MELO, D. de C. Práticas otimizadas das ouvidorias públicas universitárias à luz do novo modelo de maturidade da CGU. *A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, v. 24, n. 95, p. 195–227, mar. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.21056/aec.v24i95.1626>. Acesso em: 4 mar. 2025.

BOLZAN, L.; NEVES, P. Acesso e acolhimento: a ouvidoria mais perto do cidadão. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 5., 2012, Brasília. *Anais [...]*. Brasília, DF: CONSAD, 2012. Disponível em: <https://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/109-acesso-e-acolhimento-a-ouvidoria-mais-perto-do-cidadao83O.pdf>. Acesso em: 28 maio 2025.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao>. Acesso em: 8 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS*. Brasília, DF, 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf. Acesso em: 2 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 3 fev. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). *MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: guia de implementação*. Brasília, DF: CGU, 2021a. 83 p.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). *MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: referencial teórico*. Brasília, DF: CGU, 2021b. 37 p.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008. Reestrutura a Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal – ADASA/DF e dá outras providências. *Diário Oficial do Distrito Federal*: seção 1, Brasília, DF, 29 dez. 2008. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/59419/Lei_4285_26_12_2008.pdf. Acesso em: 8 mar. 2025.

FERREIRA, N. N. C. T.; MARTINIANO, E. M. O SUS e as ações de ouvidoria ativa: a experiência de Maracanaú/CE. In: *Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS*. Brasília, DF, 2014. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/premio_cecilia_donnangelo_ouvidoria_sus.pdf#page=72. Acesso em: 28 maio 2025.

GOIÁS. Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999. Cria a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR. *Diário Oficial do Estado de Goiás*, Goiânia, GO, 28 dez. 1999. Suplemento.

GOIÁS. Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023. Aprova o Regulamento da AGR e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado de Goiás*, Goiânia, GO, 13 set. 2023.

MATO GROSSO. Lei nº 7.101, de 14 de janeiro de 1999. Cria a AGER/MT e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado de Mato Grosso*, Cuiabá, MT, 14 jan. 1999.

MATO GROSSO. Lei Complementar nº 429, de 21 de julho de 2011. Dispõe sobre a organização, estrutura e competências da AGER/MT. *Diário Oficial do Estado de Mato Grosso*, Cuiabá, MT, 21 jul. 2011.

MATO GROSSO. Decreto nº 1.209, de 2 de janeiro de 2025. Dispõe sobre a Estrutura Organizacional da AGER. *Diário Oficial do Estado de Mato Grosso*, Cuiabá, MT, 2 jan. 2025.

MATO GROSSO DO SUL. Lei nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001. Cria a AGEMS e o Comitê Estadual de Serviços Públicos. *Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul*, Campo Grande, MS, 20 dez. 2001.

XAVIER, A. da S.; ALMEIDA, N. S. de; AZEVEDO, N. L. A ouvidoria ativa como proposta de efetivação da participação social na Estratégia Saúde da Família no Município de Macaé, RJ. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, a. 1, n. 1, p. 199–208, 2017/2018.

