



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
POLO CAMPINA GRANDE
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA – PROEAD
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DENIS CRISTIANO DE FREITAS SILVA

PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES EFETIVOS SOBRE A IMPORTÂNCIA DA
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA NA CÂMARA MUNICIPAL DE
BANANEIRAS – PARAÍBA.

CAMPINA GRANDE – PB

2021

DENIS CRISTIANO DE FREITAS SILVA

**PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES EFETIVOS SOBRE A IMPORTÂNCIA DA
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA NA CÂMARA MUNICIPAL DE
BANANEIRAS – PARAÍBA.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra

CAMPINA GRANDE – PB

2021

S586p Silva, Denis Cristiano de Freitas.
Percepção dos Servidores Efetivos sobre a Importância da Implantação da Ouvidoria Pública na Câmara Municipal de Bananeiras – Paraíba [manuscrito] / Denis Cristiano de Freitas Silva. - 2021.
33 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande , 2021.

"Orientação : Profa. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra , UEPB - Universidade Estadual da Paraíba ."

1. Administração Pública. 2. Ouvidoria Pública. 3. Acesso à informação. I. Título

21. ed. CDD 351

DENIS CRISTIANO DE FREITAS SILVA

PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES EFETIVOS SOBRE A IMPORTÂNCIA DA
IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA NA CÂMARA MUNICIPAL DE
BANANEIRAS – PARAÍBA.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE
CURSO apresentado ao Curso de
Administração Pública, modalidade de
ensino a distância, da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito à
obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública.

Área de Concentração: Ouvidoria

Aprovada em: 03 de novembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Hannah de Oliveira Santos Bezerra

Profª. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Thayse Andrezza Oliveira Do Bu Araújo

Prof. Ms. Thayse Andrezza Oliveira Do Bu Araújo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dayanna dos Santos Costa Maciel

Prof. Ms. Dayana dos Santos Costa Maciel
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

CAMPINA GRANDE

2021

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, que fez com que meus objetivos fossem alcançados, durante todos os meus anos de estudos.

Agradeço especialmente a Prof. Dra. Hannan de Oliveira Santos Bezerra, que conduziu este trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu vasto conhecimento.

À Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, essencial no processo de formação profissional, pela dedicação e por tudo que aprendi ao longo dos anos do curso.

Aos professores e coordenadores do curso de Administração Pública, que através dos seus ensinamentos permitiram que eu pudesse hoje estar concluindo este trabalho.

À minha esposa Adriana Santos e meus filhos, José Vinícius, Vívian Maria e Samuel Santos, pelo incentivo e paciência para comigo.

À minha mãe Maria Celeste, e meus irmãos, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

Aos meus amigos, Vanderleia Maria Aguiar de Oliveira e Saulo de Melo Aguiar, por todo o apoio e pela ajuda, que muito contribuiu para realização deste trabalho.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo meu processo de aprendizado.

Ao meu pai (*in memoriam*), e a minha
Esposa Adriana Santos, pela dedicação,
companheirismo e amizade.

DEDICO.

RESUMO

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - nº 12.527 de 2011 e o decreto 8.243 de 2014, que institui a Política de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social, colocaram a ouvidoria pública em maior evidência dentro do campo político brasileiro. Maiores responsabilidades foram instituídas e, conseqüentemente, ampliou-se a expectativa e as demandas para que a ouvidoria se configure cada vez mais como uma plataforma de controle e participação social. Considerando o contexto de modelos atuais de gestão e as formas de gerência das ouvidorias públicas no Brasil, tem-se a seguinte problemática: Como funciona a ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras – Paraíba, considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos servidores efetivos? Esta pesquisa tem como objetivo analisar ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras, estado da Paraíba. Metodologicamente, este estudo está classificado em descritivo, exploratório, de natureza qualitativa e através de referências bibliográficas com estudo de caso feito com a ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras, na Paraíba. Os resultados principais da pesquisa nos mostram que a ouvidoria necessita passar por processos de divulgação e comprometimento da instituição para levar a toda a população, inclusive aos funcionários e gestores, um maior conhecimento deste canal.

Palavras-chave: Acesso à informação; Ouvidoria Pública; Participação.

LISTA DE SIGLAS

CGU Controladoria-Geral da União

CMB Câmara Municipal de Bananeiras

CNUDH Comissão das Nações Unidas para os Direitos Humanos

LAI Lei de Acesso à Informação

OGU Ouvidoria Geral da União

ONU Nações Unidas

SIC Serviços de informações ao cidadão

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 CONCEITOS DE OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL	13
3 OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BANANEIRAS	16
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	19
5.1 TRANSCRIÇÃO DOS DEPOIMENTOS	20
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICE 01	31

1 INTRODUÇÃO

A história da Ouvidoria no Brasil surge em 1500, no período colonial, com a chegada dos portugueses. Período em que o sistema judiciário era representado pelas Ouvidorias, quando houve o registro da chegada do primeiro Ouvidor Geral, nomeado pelo Governador-Geral. (BARBOSA, 2013).

Em 1961, o Decreto nº 50.533 institucionalizou a Ouvidoria, sendo revogado no mesmo ano. No período da ditadura, as organizações foram impedidas de implantar modelo de Ouvidoria devido à repressão vivenciada no período. Somente a partir de 1983, de forma gradual e timidamente, ressurgem os primeiros sinais de abertura democrática, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso. Com a reinstalação do regime democrático brasileiro em 1986, foi criada a primeira Ouvidoria Pública do país, na Prefeitura de Curitiba/PR, o qual, foi um grande marco na defesa dos direitos do cidadão.

A redemocratização do país culmina com a promulgação da Constituição de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, repersonalizante (Artigo 1º, III, CF), solidarista (Artigo 3º, I, CF), promocional (Artigo 3º, IV, CF) e participativo (Artigo 1º, II e V, CF). Sob este novo modelo, a Constituição previu, em seu Artigo 37, parágrafo 3º, a edição de lei ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Além disso, o próprio Artigo 37 consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública. Como forma de assegurar tais princípios, as ouvidorias públicas se espalharam pelo país, nos três poderes e nos três níveis de governo (LYRA, 2004).

Um ponto favorável para a proliferação da implantação de ouvidorias é o estímulo do Governo Federal, que vai desde a implantação da Ouvidoria Geral da União (OGU), criada em 2002, órgão este que estabelece as diretrizes e orientações, e produz cartilhas que fundamentam o padrão de ouvidorias do Poder Executivo Federal, além de coordená-las tecnicamente até a aprovação da emenda constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004, que promulga a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público, no âmbito federal e dos estados, sendo tal ação efetivada somente sete anos após publicação da emenda

A ouvidoria é um espaço democrático de comunicação destinado a receber manifestações dos cidadãos, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios,

solicitação de pedidos e informações. Por meio da mediação e da busca de equilíbrio entre os entes envolvidos, a ouvidoria efetua o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resolução adequada aos problemas apresentados, valorizando a dimensão subjetiva e social, fortalecendo o compromisso com os direitos do cidadão (LYRA, 2000; BRASIL, 2007).

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - nº 12.527 de 2011 e o decreto 8.243 de 2014, que institui a Política de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social, colocaram a ouvidoria pública em maior evidência dentro do campo político brasileiro. Maiores responsabilidades foram instituídas e, conseqüentemente, ampliou-se a expectativa e as demandas para que a ouvidoria se configure cada vez mais como uma plataforma de controle e participação social, abrigando em alguns casos, inclusive, os serviços de informações ao cidadão (SIC), com vistas a garantir o direito ao acesso à informação.

Dentre as diversas organizações públicas, a Câmara Municipal de Bananeiras - CMB, no Estado da Paraíba (PB) é o órgão local que abriga o Poder Legislativo do município e é composta por representantes do povo, eleitos pelo sistema proporcional. Atua na produção de leis e na fiscalização do Poder Executivo, com o objetivo de preservar o bem-estar da comunidade.

A cidade de Bananeiras/PB vem demonstrando um potencial turístico, conquistando um lugar de destaque no turismo paraibano. A presença do setor público, funcionando bem, é essencial para o desenvolvimento da região. Atualmente, as organizações públicas têm criado espaços em suas estruturas com o objetivo de dar voz aos usuários de seus serviços. Com as novas tendências, buscam cada vez mais uma melhoria de qualidade no atendimento e prezam pela otimização dos serviços prestados.

A criação de uma Ouvidoria surge como uma proposta que visa a elevar a qualidade de atendimento. Neste sentido, se configura como órgão estratégico com essa atribuição, constituindo-se em um poderoso instrumento para a avaliação e transformação institucional.

Acredita-se que as informações provenientes da ouvidoria possam ser um caminho efetivo na busca da qualidade, contribuindo para melhor planejar os serviços legislativos que atendam às expectativas dos usuários. E, como órgão interlocutor, deve estreitar a relação entre os usuários e a Câmara Municipal, visando garantir os princípios da ética, da eficiência e da transparência em suas relações.

Alinhada a isto, esta pesquisa tem como delimitação a ouvidoria pública existente na Câmara Municipal de Bananeiras, estado da Paraíba, a qual foi implantada em 28 de agosto do ano de 2019. Considerando o contexto de modelos atuais de gestão e as formas de gerência das ouvidorias públicas no Brasil, tem-se a seguinte problemática: Como funciona a ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras – Paraíba, considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos servidores efetivos? Diante dessa problemática, objetivo do presente estudo: analisar o modelo de ouvidoria pública existente na Câmara Municipal de Bananeiras, na Paraíba, considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos servidores efetivos. Quanto aos objetivos específicos têm-se: apresentar as atividades desenvolvidas na ouvidoria pública da Câmara de Bananeiras -PB, identificar quais meios de comunicação a ouvidoria pública da Câmara de Bananeiras-PB dispõe, na perspectiva dos servidores efetivos, para dá acesso a população em geral, apresentar resultados alcançados pela ouvidoria pública da Câmara de Bananeiras-PB e sugerir mudanças na melhoria dos serviços da ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras-Paraíba.

Este trabalho justifica-se pela importância do tema para a gestão pública, além da inquietação do pesquisador, por está diretamente ligado a gestão pública municipal, em especial a do Legislativo e que em seu perfil profissional busca atender a população da melhor forma possível, amparado nos marcos legais. Por haver poucas pesquisas referentes à ouvidoria pública, na região do Brejo Paraibano, mais precisamente na cidade de Bananeiras-PB, onde concentra-se grande circulação de pessoas e serviços, logo torna-se importante assim, haver uma atenção por parte da Gestão do Legislativo Municipal, e nos serviços prestados cotidianamente. Outra contribuição deste trabalho é que este estudo servirá de grande valia para subsidiar ações de gestores públicos na formulação de políticas públicas, descentralizando e interagindo as decisões, ocasionando a democratização do acesso à população na gestão pública e legitimando as ações de governo. Com isso, a população teria novos meios de acesso ao poder público, reivindicando melhores serviços e atendimento adequado nas suas solicitações.

Este trabalho está dividido em: introdução, conceitos de ouvidoria, ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras, procedimentos metodológicos, discussão sobre os achados, considerações finais, referências, apêndices do trabalho.

2 CONCEITOS DE OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

As ouvidorias funcionam como intermediadoras entre o cidadão e o Estado, possibilitando que demandas sociais cheguem ao órgão responsável de forma mais rápida e precisa, com o intuito de agilizar os processos satisfazendo os anseios da população, facilitando assim, a tomada de decisão por parte da administração pública, quando trata de formulação, monitoramento e avaliação de políticas públicas que solucionem problemas sociais.

Conforme Barreto e Alves Filho (2016, p. 159), a ouvidoria pública “é o melhor canal para entender o que o cidadão deseja e espera do serviço público”. A construção adequada do canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, faz com que as demandas de determinada localidade sejam atendidas de forma mais célere e eficaz, gerando uma satisfação do usuário com o serviço público prestado.

Ao falarmos de Ouvidoria, torna-se necessário falar sobre *Ombudsman*, que significa aquele “homem imbuído de missão pública, intermediário e representante”. No Brasil o termo *ombudsman* faz referência àquele que representa o cidadão nos órgãos públicos, consagrado pela palavra Ouvidor/Ouvidoria (BARBOSA, 2013). A ideia do *Ombudsman* surge para o fortalecimento dos direitos do cidadão diante do poder do Estado com a proclamação da Declaração Universal dos Direitos Humanos pela Comissão das Nações Unidas para os Direitos Humanos (CNUDH), Instituição das Nações Unidas (ONU), e em 10 de dezembro de 1948, foi decretado que “todo o ser humano tem o direito de participar na direção dos negócios públicos de seu país e que a vontade do povo será o fundamento da autoridade do governo”, bem como o desenvolvimento da democracia e da gestão participativa nos países (PEREIRA,2007).

Nessa conjuntura, sujem as ouvidorias públicas, espaços públicos destacando-se dos já existentes, onde tornam-se um elo entre o cidadão e o poder público, instrumento importante para o fortalecimento da democracia participativa. Por meio deste canal, o poder público pode conhecer os anseios e temas que antes não faziam parte da agenda e deliberação política de determinada comunidade e elaborar políticas públicas com objetivo de sanar problemas e otimizar a oferta de serviços. Diante do exposto, as ouvidorias tornam - se instrumento de gestão ética, democracia participativa e transparência, além de um novo modelo de instância e participação cidadã, viabilizando a cidadania na busca de direitos e na responsabilidade com deveres, incluindo a sociedade

e legitimando os atos da administração pública, desde que possua em seus princípios a eficiência e a preocupação com o bem-estar da população.

No Brasil, a consolidação da figura do Ouvidor inicia-se após o final da ditadura militar no ano 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública Municipal do país, localizada na cidade de Curitiba - PR, seguida pela criação no Estado do Paraná, como é possível constatar na obra de Odila (1998, p. 48-49):

O Decreto nº 215/86 – PMS, de 21 de março de 1986, assinado pelo Prefeito Municipal de Curitiba (PR), Roberto Requião de Mello e Silva, foi uma delas, instituindo a Ouvidoria Municipal. Infelizmente, esta Ouvidoria, foi extinta em 1989.

No Estado do Paraná, o Decreto nº 22, de 15 de março de 1991, cria a função de Ouvidor Geral, para atuar “na defesa dos direitos e interesses individuais ou coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo.”

A partir deste momento o processo de criação de Ouvidorias Públicas começou a ser difundido em todo país. A sua importância foi tão intensificada que em 1998 promulgou-se a Emenda Constitucional nº 19/1998, que dispõe no parágrafo 3º do art. 372 que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, dando efetividade ao papel do Ouvidor. A propósito, transcreve-se a alteração constitucional:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Somente em 1983, com a abertura do regime democrático, voltou-se a discutir a implementação e abertura de canais de comunicação com a sociedade, e apenas em 1986, foi criada pelo decreto nº 215 de 21 de março do mesmo ano, acompanhado por um processo de mudanças significativas para o exercício da democracia no país. Porém foi apenas em 1990 que as ouvidorias públicas começam a ganhar o referido destaque, na gestão pública brasileira (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013, apud LOMBARDI, 2018, p. 24).

É na abertura política, que a sociedade civil começa a requerer melhoria no serviço público oferecido pelo estado, onde este era totalmente tecnocrático e teria suprimido canais de comunicação formais ou informais, da sociedade com o poder público por um

grande período de tempo, não havendo possibilidade de a sociedade exercer o controle de seus direitos fundamentais. A crescente vontade da sociedade em participar da gestão pública e a inserção das ouvidorias públicas como um instrumento essencial, seriam espaços onde os cidadãos poderiam requerer necessidades da comunidade. O instituto internacional de ombudsman, afirma que as instituições teriam como papéis fundamentais, apresentada por Gomes (2004, pág.44) a “administração, a fim de melhorar a administração pública e fazer com que as ações do governo sejam Proteger o povo da violação dos direitos, abusos de poder, erro, negligência, decisão injusta, e má mais abertas e que o governo e funcionários sejam mais transparentes com os cidadãos”.

O instituto surge no século XX, sendo de relevante importância para a defesa dos direitos individuais e coletivos, tendo sua fiscalização em todas as esferas da administração pública direta ou indireta. A discussão sobre as ouvidorias recai sobre um cunho político, tendo sua atuação dependente da conjuntura e características do governo, que influenciam na qualidade da gestão e dos serviços oferecidos à sociedade. Tais institutos devem ser órgãos autônomos, em relação a sua funcionalidade e a questão financeira e orçamentária também, evitando com isso, ser mero instrumento de marketing institucional do governante na sua atuação, outro ponto importante é quanto ao recrutamento e seleção da equipe de trabalho da própria ouvidoria, visando um alto grau de comprometimento e qualificação, com o intuito de propor medidas que melhore a via administrativa, tendo em consonância a responsabilidade de promoção dos direitos fundamentais e sociais da sociedade.

A transparência é uma característica fundamental, onde a ouvidoria, terá que garantir aos seus usuários, o cidadão, pois gera legitimidade sobre uma perspectiva da população, isso faz com que a estrutura de Estado se torne mais forte e também necessária devido à natureza pública que a compete, prezando pela proximidade com a sociedade e a garantia de seu trabalho. Esses são fatores que comprometem significativamente o funcionamento das ouvidorias públicas. Para o pleno funcionamento destes institutos não é necessária uma padronização, como afirma, Lyra (2014, pág. 44) “não se trata, obviamente, de submetê-las ao Leito de Procusto, como se fora uma camisa-de-força e enquadrar todas elas em um modelo único de ouvidoria, no sentido de uma formatação detalhada e acabada que valha para todas”.

Ou seja, deve-se respeitar a diversidade das ouvidorias públicas, pois existem níveis de modalidade, influência e padrões diferentes, contudo deve-se haver um perfil básico para que sirva de essência onde tenha uma estruturação com base nos princípios

comuns, tais como: caráter externo, votação de forma democrática para o cargo de ouvidor e garantia de funcionamento através de regras detalhadas sobre a sua atuação na administração pública, tais regras poderiam ser definidas como o poder de investigar e encaminhar ao órgão competente para a abertura de sindicância administrativa, para apurar irregularidades de servidores públicos, resguardar o sigilo do cidadão que denunciar, elogiar ou sugerir e publicação atos demandados pela população.

3 OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BANANEIRAS

A Câmara Municipal, possui quadro de pessoal próprio e plano de carreiras correspondente, regido pela Lei nº 573, de 2013 e o estatuto dos funcionários públicos municipais de Bananeiras Lei nº 41, de 1991. De acordo com o exposto, a Câmara desenvolve as suas atividades em diversas áreas de atuação de sua competência, tendo como seus principais clientes Externos, a população em geral, entidades públicas e privadas, e os Clientes Internos, caracterizados pelos Vereadores e Funcionários. Tendo como missão: legislar, fiscalizar e prestar serviços públicos, com respeito e transparência, visando a melhoria da qualidade de vida da população. Seus valores estão norteados através do seu comprometimento, confiança, espírito de equipe, transparência e credibilidade.

O funcionamento da Câmara está ligado às seguintes atribuições: legislativa, fiscalizadora, julgadora e administrativa. A função legislativa diz respeito a projetos apresentados por seus integrantes ou pelo Poder Executivo, que trata das leis que regem o município. Na função fiscalizadora, tem como foco fiscalizar a atuação do prefeito, controlando a execução orçamentária. Logo exerce, sempre que necessário, a sua função de julgador, que ocorre na hipótese de ocorrer infrações político-administrativas previstas em lei ou no julgamento das contas apresentadas pelo prefeito. Já na função administrativa, restringe-se à organização interna, ou seja, na estruturação organizacional do seu quadro de pessoal e direção de seus serviços auxiliares.

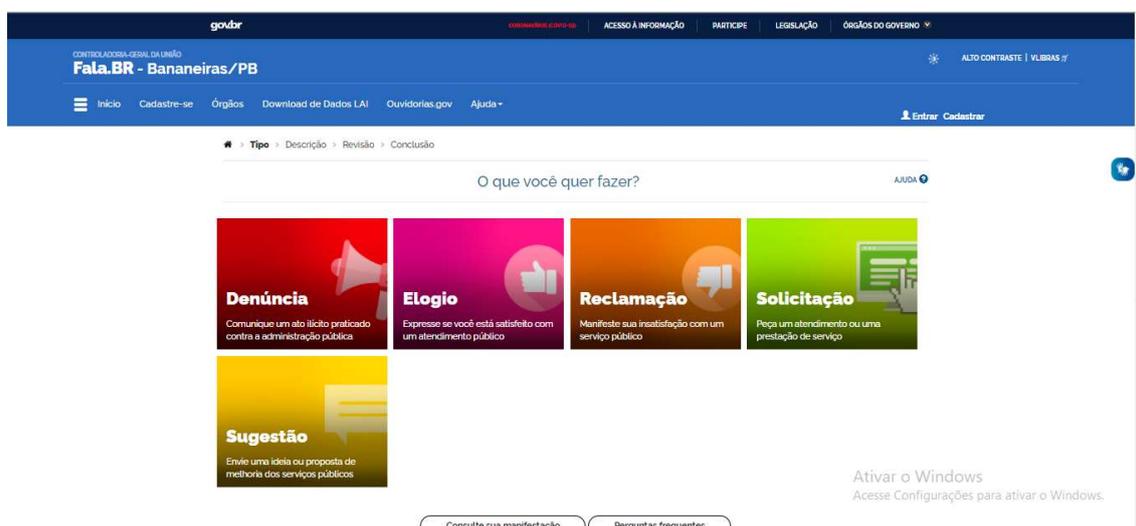
A Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras, é órgão ligado à Presidência da Câmara, integrante da estrutura administrativa, criada para ser o canal de comunicação entre o Legislativo e a sociedade, com o compromisso de reduzir a distância entre o Poder Legislativo e o cidadão. Instituída pela Resolução 02, de 31 de janeiro de 2019, que tem como atribuições receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as solicitações,

reclamações e sugestões formuladas pela sociedade civil. O Ouvidor Parlamentar é um vereador indicado pelo presidente da Câmara, dentre os demais vereadores, através de portaria, por um período de um ano, sendo permitido a recondução por mais um ano.

Por intermédio da Ouvidoria, o cidadão manifesta suas opiniões e contribui para o aprimoramento do Legislativo, essas manifestações podem ser registradas pelo Fala.BR, que é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo num único ambiente. É uma plataforma totalmente gratuita, as funcionalidades abrem espaço para a redução de custos de implementação da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como na oferta de um bom serviço de ouvidoria pública, além de criar a oportunidade para o aperfeiçoamento da gestão dos processos a ela relacionados.

A ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras poder ser acessada pelo seguinte link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/PB/BANANEIRAS/Manifestacao/RegistrarManifestacao> . A Figura 1 mostra o portal destinado à ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras.

Figura 1 - Portal da Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras



Fonte: Site da Câmara Municipal de Bananeiras. (2021)

Lançada em 2019, a plataforma Fala.BR reúne os principais sistemas de ouvidoria e de acesso à informação em uso no Brasil, ambos desenvolvidos pela Controladoria Geral da União: o e-SIC e o e-Ouv. A primeira etapa do Fala.BR, finalizada em 2019, buscou ajustar cadastros, incluir funcionalidades de proteção à identidade do manifestante

e harmonizar regras de ambos sistemas, pavimentando o caminho para a sua integração total. Além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Partido do objetivo de analisar o modelo de ouvidoria pública existente na Câmara Municipal de Bananeiras e considerando os seus canais de solicitação de serviços na perspectiva dos servidores, a presente pesquisa se classifica como exploratória e descritiva. Exploratória porque na ouvidoria pública da Câmara Municipal não foram localizados estudos acerca de conhecer o que os públicos externo e interno desta ouvidoria pensam sobre a atuação desta no âmbito das ações desenvolvidas pelo órgão em estudo, é descritiva, pois descreve o trabalho do setor e a sua atuação com as demandas sociais. A pesquisa descritiva exige um tipo de estudo onde pretende-se descrever fenômenos e também fatos do objeto em estudo (TRIVINÕS, 1987). Enquanto a classificação técnica da pesquisa exploratória, que terá como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a elaboração de problemas mais específicos, para servir como base teórica, para estudos posteriores (GIL,2008). Logo, a pesquisa exploratória é de grande utilização nas áreas nas áreas sociais aplicadas, onde há, neste trabalho, o levantamento de presença de variáveis, tendo por base estas variáveis, para estudos futuros.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e estudo de caso. Bibliográfico pois foram utilizados livros impressos, artigos acadêmicos, arquivos de sítios de governos, dos quais tratavam de ouvidorias públicas e privadas, como também foram utilizadas cartilhas da Controladoria Geral da União (CGU), da qual está inserida a Ouvidoria Geral da União (OGU). A pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de um levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos ou eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de web sites. (FONSECA, 2002). Trata-se de um estudo de caso, logo pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um

programa, uma instituição, um sistema educativo uma pessoa ou até mesmo uma unidade social, visando conhecer o porquê de determinadas situações que supõe ser única em vários aspectos, procurando saber o que há de mais característico (FONSECA, 2002).

Vale ressaltar ainda que esta pesquisa é tida como de caso, pois é feita *in loco*, na sala da ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras, no período de 12 de julho a 30 de agosto de 2021. Realizou-se uma entrevista presencial com questionários semiestruturados com o total de oito servidores que compõem o quadro efetivo da Casa, destes oito servidores, não há nenhum servidor com a função de ouvidor. O questionário abrange questões como sua importância, quais as atividades, avaliação sobre a ouvidoria e sua forma de atuação na solução de problemas da gestão.

A confidencialidade e sigilo das informações está garantida, pois os fins deste trabalho são apenas científicos e acadêmicos. Houve a análise de discurso, pois teremos como um dos pontos fortes da pesquisa a análise das entrevistas realizadas com os funcionários do setor. Como forma de complementar a pesquisa fez-se o uso da análise de conteúdo como instrumento necessário ao alcance de nossos objetivos geral e específicos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em novembro de 1947, no dia 14, foi instalada a Câmara Municipal de Bananeiras, com personalidade jurídica própria, autonomia administrativa e técnica, não cabendo nenhuma outra esfera interferir nos seus trabalhos (REGIMENTO INTERNO, 2019). Essa independência só acontece dentro dos limites das suas atribuições, por isso, a CMB, trabalha de acordo com as leis que regem sua atuação, que são: Lei Orgânica e o Regimento Interno. As ações da Câmara orientam-se no sentido de exercer plenamente suas funções constitucionais e legais de natureza legislativa, fiscalizadora, administrativa e julgadora.

5.1 TRANSCRIÇÃO DOS DEPOIMENTOS

A pesquisa foi realizada com 8 (oito) funcionários que compõem o quadro efetivo da Câmara Municipal de Bananeiras, sendo 38% do gênero masculino, tendo como predominância o gênero feminino, com 62%, e suas faixas etárias apresentam um equilíbrio na faixa etária de 30 a 47 anos. Observa-se ainda que apenas dois servidores possuem graduação. Os entrevistados serão denominados no trabalho quando necessário, funcionário de 1 a 8.

1. Qual a sua compreensão sobre Ouvidoria Pública?

- **Funcionário 1:** Um sistema para que a população possa realizar denúncia e elogios.
- **Funcionário 2:** É o canal o qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.
- **Funcionário 3:** É uma ferramenta do setor público, que recebe as reclamações e elogios da população.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** O meio por onde se faz denúncia.
- **Funcionário 6:** Um meio que a população usa para se fazer denúncia.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Um canal que facilita a comunicação com a população.

Observando as respostas dos entrevistados, constata-se que nem todos têm a compreensão do que é ouvidoria pública e do quanto ela é importante para a população, na resolução das demandas dos problemas sociais, e que apenas alguns servidores sabiam da instalação da ouvidoria, acreditando -se que é um canal apenas para receber reclamações. Neste contexto, vale ressaltar a posição administrativa na ouvidoria pública conforme De Mário (2011, p. 26) para que haja uma concepção de ouvidoria pública é necessário que sua vinculação ou posição hierárquica, tendo o poder da crítica construtiva e atribuição interna aos servidores, com um departamento estruturado para essa finalidade.

2. Qual a importância da Ouvidoria para a Câmara Municipal de Bananeiras?

- **Funcionário 1:** Receber as denúncias e ou elogios da população.
- **Funcionário 2:** Promover uma ligação dos usuários com a Câmara.
- **Funcionário 3:** Saber o que a população deseja.
- **Funcionário 4:** Não sabia que existia.
- **Funcionário 5:** Facilitar a realização das denúncias.
- **Funcionário 6:** Não é algo que a Câmara não caminhe sem ela, não sabia que existia uma Ouvidoria na Câmara.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Facilitar a denúncia.

Identificou -se que alguns funcionários entendem a sua real importância da ouvidoria para a Câmara, onde destacou-se que uma das principais funções é manter um elo da organização com a população. Conforme Lombardi (2018, p.63) “a ouvidoria, vista como um instrumento de participação social, transparência e cooperação”. Logo, se bem gerenciada, a ouvidoria pública torna-se um importante instrumento de ponte com a sociedade, permitindo os anseios da população sejam ouvidos, e de certa forma atendido, gerando satisfação do cidadão.

3. Quais as atividades da ouvidoria na Câmara Municipal de Bananeiras-PB?

- **Funcionário 1:** Receber as denúncias e ou elogios.
- **Funcionário 2:** Receber as manifestações da população, analisar, orientar e encaminhar para os responsáveis.
- **Funcionário 3:** Observar os elogios e reclamações.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Facilitar a realização das denúncias.
- **Funcionário 6:** Receber denúncias.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não soube.

Alguns funcionários não souberam relatar qual a atividade desenvolvida pela ouvidoria, outros acreditam que é apenas de receber reclamações e outros entendem que é para receber as manifestações da população como, analisar, orientar e encaminhar para os responsáveis. De acordo com De Mario (2011, p.27) “é fundamental o redirecionamento da demanda ao canal correspondente, por que a ouvidoria não deve correr risco de se constituir um atalho para a demanda por serviços”. Ou seja, necessita-se de que a ouvidoria busque soluções para as demandas que lhe são atribuídas, alocando-a a cada servidor designado para determinada função, e não acumular todas as demandas da administração pública.

4. Como você avalia a Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras -PB?

- **Funcionário 1:** “Participação positiva”.
- **Funcionário 2:** “Satisfatória”.
- **Funcionário 3:** “Positiva”.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Normal, atende dentro das necessidades.
- **Funcionário 6:** Normal.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não soube avaliar, por acreditar que é apenas um critério exigido.

Ao questionar os servidores efetivos como eles avaliam a atuação da ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras, a maioria avaliou de forma positiva, tendo em vista que mesmo sendo rara a utilização dessa ferramenta, quando utilizada, sua demanda é atendida positivamente. Neste contexto de eficácia da ouvidoria, o estudioso Lyra diz que está eficiência está ligada sobretudo no que se refere à capacidade de defender e construir o respeito aos direitos humanos, portanto a democracia está diretamente ligada ao compromisso existente na pessoa do ouvidor (LYRA, 2014).

5. Você acha que as demandas da população são atendidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras?

- **Funcionário 1:** Quando utilizada é sim atendida.

- **Funcionário 2:** Raramente é utilizada e sempre que existe demanda, ela é atendida.
- **Funcionário 3:** A população ainda não tem muito conhecimento, mas sempre que acionada, é atendido.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 6:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não tem conhecimento.

Sobre as demandas da população e se elas são atendidas pela ouvidoria, os servidores, afirmaram que quando a ouvidoria é acionada, os responsáveis conseguem atender às demandas, mas destacando a falta de conhecimento da população para a utilização dessa ferramenta.

6. Quais os meios de comunicação a ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras dispõem para acesso da população em geral?

- **Funcionário 1:** Site da Câmara que direciona para a Ouvidoria.
- **Funcionário 2:** Site da Câmara, onde encaminha para o formulário da ouvidoria, WhatsApp e as redes sociais (Facebook e Instagram).
- **Funcionário 3:** Site da ouvidoria.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Ver a população entrando em contato muito pelo WhatsApp.
- **Funcionário 6:** WhatsApp.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não tem conhecimento.

Sobre os meios de comunicação que a ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras dispõe para o acesso e atendimento à população em geral, constatou-se os seguintes canais: Site da Câmara, onde encaminha para o formulário da ouvidoria, WhatsApp e as redes sociais (Facebook e Instagram), sendo que dois últimos já eram utilizados pela população antes da implantação da ouvidoria. Assim, detectou-se que 90% das demandas da sociedade são feitas via WhatsApp, o que demonstra que a população

não tem conhecimento do sistema de processamento de dados, já que assim poderia se anexar documentos, fotos, deixar registros, etc, tornando a ouvidoria do legislativo mais eficiente.

7. Quais foram os resultados alcançados pela ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras-PB, entre 12 de julho a 30 de agosto de 2021?

- **Funcionário 1:** Não houve demanda nesse período.
- **Funcionário 2:** Nesse período não houve solicitação.
- **Funcionário 3:** Não teve.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 6:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não tem conhecimento.

Sobre os resultados alcançados pela a ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bananeiras -PB, entre 12 de julho a 30 de agosto de 2021, constatou -se, que nesse período não houve demanda que gerasse um resultado.

8. Qual sua opinião sobre a capacidade de atendimento da ouvidoria, em relação as demandas da população?

- **Funcionário 1:** Quando existe a demanda ela é atendida.
- **Funcionário 2:** Infelizmente a população não tem conhecimento desse canal, mas sempre que existe uma demanda ela é atendida.
- **Funcionário 3:** Acredita que os responsáveis conseguem resolver.
- **Funcionário 4:** Não soube conceituar.
- **Funcionário 5:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 6:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 7:** Não tem conhecimento.
- **Funcionário 8:** Não tem conhecimento.

Ao questionar sobre a capacidade de atendimento da Ouvidoria, chegou - se a uma resposta majoritária de que quando existe demanda, sendo pouquíssima, acreditando - se que seja por falta de conhecimento da população, a ouvidoria possui plena capacidade de atendimento.

Ainda acompanhando o debate entre os entrevistados, observou-se que com um pouco mais de conhecimento do que é ouvidoria e com alguns ajustes e aperfeiçoamento é potencial candidato a ser a melhor ferramenta de interação com a população. A maioria dos entrevistados entende que a ouvidoria pública é um ótimo instrumento, no que se refere ao atendimento das demandas da população, de acordo com Lombardi (2018, p.63) “a ouvidoria, vista como um instrumento de participação social, transparência e cooperação”. Logo, se bem gerenciada, a ouvidoria pública torna-se um importante instrumento de ponte com a sociedade, permitindo os anseios da população sejam ouvidos, e de certa forma atendido, gerando satisfação do cidadão.

9. Se desejar, faça algum comentário, justificativa ou acrescentar algum assunto referente à(s) questões acima, ou ainda, sobre algum tema não abordado, fique à vontade.

- **Funcionário 1:** Não deseja.
- **Funcionário 2:** Observou - se que a ouvidoria ainda não chegou ao conhecimento de todos. Para que seja possível identificar seu potencial, é nota – se que os gestores públicos e até mesmo os funcionários que compõem uma organização não possuem entendimento acerca do que é uma ouvidoria, assim torna importante uma maior divulgação e treinamentos com os membros que compõem determinada organização.
- **Funcionário 3:** Não deseja.
- **Funcionário 4:** Não deseja.
- **Funcionário 5:** Não deseja.
- **Funcionário 6:** Não deseja.
- **Funcionário 7:** Não deseja.
- **Funcionário 8:** Não deseja.

Houve a opção aos entrevistados de propor algum comentário, justificativa ou acrescentar algum assunto referente às questões acima, ou a algum tema não abordado, ficando a discricionariedade do entrevistado a contribuir ou não. Apenas um dos entrevistados optou por complementar e acrescentar algum assunto referente ao tema proposto no questionário, demonstrando que a ouvidoria deve ser mais divulgada entre os cidadãos. Portanto, observa-se que esta ação a longo prazo causaria maior transparência da gestão e maior eficiência dos gastos públicos. No que se refere a ouvidoria pública, esta deve ser apresentada como um instrumento da democracia participativa na medida em que possibilita o cidadão a participar das decisões no âmbito da administração pública. Este através da ouvidoria ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela administração pública, contribuindo para resultado, correção e aprimoramento dos atos de governo (LYRA, 2004).

De forma geral, entende-se a importância das ouvidorias públicas do Brasil, que carecem de mais investimentos em sua infraestrutura, qualificação dos funcionários e melhor atendimento e acesso as informações pelos cidadãos, que almejam uma gestão pública mais eficiente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diagnosticou-se que existe a necessidade de abrir novos caminhos de participação popular na gestão de políticas públicas e demais serviços, sucedendo em uma comunicação entre o cidadão e o Estado com objetivo de atender anseios sociais sendo um direito e uma prática da cidadania ativa, tornando o cidadão sujeito ativo no processo de formulação, monitoramento e aperfeiçoamento de elaboração de políticas públicas.

É importante considerar o crescimento das ouvidorias públicas no Brasil nos últimos anos, onde estas são tratadas como instrumentos de participação popular fundamentais para a proximidade da sociedade e do poder público. Porém percebeu-se que poucos têm conhecimento sobre a ouvidoria, incluindo os gestores e funcionários, sendo este um tema que deve ser mais divulgado, para que através dos gestores seja possível levar a toda população como eles podem utilizar dessa ferramenta. Tirando a percepção que ouvidoria é para denunciar. Apesar da ouvidoria da Câmara Municipal de

Bananeiras-PB ser relativamente nova, existe um determinado contato com a população, porém de forma limitada, devido à pouca publicidade do órgão junto à sociedade. Atualmente, já tratam de dar mais publicidade ao tema, através das mídias sociais levando a ouvidoria pública para onde estão as pessoas.

Diante disso, a ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras-PB, encontra-se em um processo de inserção e aprimoramento dos canais de comunicação, tal como implementação e divulgação de novas tecnologias para o aprimoramento dos canais de participação com a sociedade, sendo de forma relevante, para o bom funcionamento e resolução de problemas para toda população demandante.

A modernização administrativa com eficiência e democracia traz para as ouvidorias públicas, resultados concretos no serviço público, e também a disposição de informações claras e objetivas para fácil consulta caso a população venha necessitar, isto faz com que haja uma desconcentração dos canais de acesso, facilitando a chegada das demandas, sendo outros canais de comunicação, criando com isso uma “figura de ouvidor” e confiabilidade da sociedade com a instituição. As formas de contato com a ouvidoria pública são fundamentais para que haja um processo de participação social, e através desta ação, o poder público saiba as reais demandas da sociedade, tendo inclusive, caso exista a necessidade, a alteração da tomada de decisão por parte do gestor público ou até mesmo, elaborar políticas públicas para extinguir ou minimizar determinados problemas sociais. Portanto, a comunicação e os seus meios de trabalho e de divulgação são estratégicos para o funcionamento da ouvidoria pública e o seu propósito.

O pleno funcionamento da ouvidoria não depende apenas do Ouvidor ou da equipe técnica que a compõem, caso não haja interesse da administração pública com os princípios democráticos como a publicidade e a transparência, em relação ao órgão que está inserido, o acesso e a divulgação das informações serão trabalhados de forma errônea, não permitindo a importância da participação popular, fazendo com que os mecanismos de controle não alcancem mudanças significativas junto às políticas públicas. A ausência de informação e de um banco de dados adequado pode ser prejudicial tanto para a gestão pública, como para o funcionamento da ouvidoria, pois os conteúdos sistematizados de seus protocolos de atendimento não indicam apenas uma reclamação ou elogio, mas uma demanda que pode ser utilizada para o plano de ação de governo e para a administração estratégica do poder público, por conseguinte um sistema de dados que possibilite a análise e cruzamento de informações, faz com que diminua a possibilidade de falhas na ouvidoria pública e que facilite a tomadas de decisão do gestor público.

As ouvidorias públicas constituem um importante canal de comunicação com o poder público, que gera responsabilidade social e respeito à dignidade da pessoa humana, valorizando-os princípios democráticos e trazendo ao indivíduo respeito e dignidade à pessoa humana. Nesse sentido, a ouvidoria pública deve ser eficaz e eficiente no que está proposta a fazer, juntamente com o apoio de gestores de outros órgãos da administração pública e da sociedade, na solução dos problemas sociais. Nesse sentido, a ouvidoria pública não pode ser reduzida a mero instrumento de *marketing* institucional ou como forma de propaganda para alguns governos, pois o desafio de qualquer ouvidoria é restaurar a capacidade de organização e de ter autonomia fazendo com que busquem efetivar direitos fundamentais do cidadão, proporcionando desenvolvimento para a sociedade, por meio de canais de participação.

É necessário que se invista em programas de bancos dados de informações, onde tais demandas possam ser organizadas de acordo com a sua natureza e complexidade, isto seria uma ferramenta de relevante importância, pois possibilitaria a avaliação e controle do serviço público que facilitaria a tomada de decisões da gestão pública. O sucesso da realização de tais funções depende da capacidade de acolher as demandas da população de forma efetiva. Portanto, é necessário que haja canais de comunicação mais efetivos e de fácil acesso à população, capazes de realmente comunicar-se com a sociedade de forma satisfatória. Com isso, observa-se que a ouvidoria do estudo necessita passar por processos de divulgação e comprometimento da instituição para levar a toda a população, inclusive aos funcionários e gestores, um maior conhecimento deste canal. Sendo assim, é fundamental que novos estudos surjam para o aprofundamento teórico e prático deste tema que é de suma importância para a democracia, a participação social e para a administração pública que busca melhorar a tomada de decisão e os seus processos gerenciais e participativos.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, M; PAULO, V. **Direito administrativo descomplicado**. 20. ed. rev. E. atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil (1988)**. Brasília, DF. Senado Federal, 1988. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui...> Acesso em: 13 de outubro de 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.**

CARPES, E; BIANCO, C. M dal. **Acesso à informação e transparência na administração pública**. Revista de Administração, F.W. Campus Frederico Westphalen, v. 11, n. 20, p.49- 69, dez. 2013. Semestral.

DE MARIO, C.G. **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. Jundiaí-SP: Paco Editorial, 2011.

DE MARIO, C.G. **Ouvidorias públicas municipais no Brasil**. Jundiaí-SP: Paco Editorial, 2011.

Diário Oficial da União. Brasília, p. 1, jun. 1998.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

Frederico BARBOSA, advogado, presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/PE, ex Ouvidor Geral da Secretaria da Justiça e Cidadania. **Ouvidorias Públicas**.http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_1_id=199119&folderId=201437&name=DLE-20713.pdf 07/2013

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, M. E. **Do instituto Ombudsman à construção das Ouvidorias Públicas no Brasil**. In: Rubens Pinto Lyra. **Autônomas x Obedientes**. A Ouvidoria Pública em debate. João Pessoa: UFPB, 2004.

GOMES, M. E. **Do instituto Ombudsman à construção das Ouvidorias Públicas no Brasil**. In: Rubens Pinto Lyra. **Autônomas x Obedientes**. A Ouvidoria Pública em debate. João Pessoa: UFPB, 2004.

https://sapl.bananeiras.pb.leg.br/norma/pesquisar?tipo=3&numero=&ano=&data_0=&data_1=&data_publicacao_0=&data_publicacao_1=&ementa=&assuntos=&data_vigencia_0=&data_vigencia_1=&orgao=&o=&indexacao=. Aceso em: 13 de outubro de 2021

LOMBARDI, L. **A Ouvidoria como Instrumento de Participação Social e Transparência**.

Goiânia, 2018. 72 p. Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional-PROFIAP. Universidade Federal de Goiás, 2018.

LOMBARDI, L. **A Ouvidoria como Instrumento de Participação Social e Transparência.** Goiânia, 2018. 72 p. Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional-PROFIAP. Universidade Federal de Goiás, 2018.

LYRA, R. P. **A ouvidoria pública no Brasil: modelos em disputa.** João Pessoa: Ed.Universitária da UFPB, 2014, 350 p. MORAIS, E. B.; BOMFIM, W. L.S. **Transparência pública brasileira: desenvolvimento da accountability e efetivação do estado de direito. Perspectivas.** v. 47. p.139-160. São Paulo, jan-jun, 2016.

LYRA, R.P. **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira.** João Pessoa:Ed.Universitária/UFPB; Curitiba, 2000.316p.

O'DONNELL.G. **Accountability horizontal e novas poliarquias.** Lua Nova: Revista de Cultura e Política. n.44. São Paulo. 1998.

OLIVEIRA, J. E. **Ouvidoria pública brasileira: a evolução de um modelo único.** Texto ABO. Disponível em: <https://ouvidoria.ufg.br/n/29905-ouvidoria-publica-brasileira-a-evolucao-deem-modelo-unico>. Acesso em: 11 agosto, 2021.

OLIVEIRA, João Elias. **A Ouvidoria do Estado do Paraná.** In: LYRA, Rubens Pinto.(Org.). **A Ouvidoria na esfera pública brasileira.** Curitiba: Ed. UFPR, 2000. p.182-193.

PEREIRA, M. D. **Atendimento ao cidadão-trabalhador em uma instituição de ciência e tecnologia em saúde: o desafio da gestão do trabalho de ouvidoria interna, escola nacional de saúde pública.** Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2007.

RASIL. **Presidência da República. Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União,** 2007. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/RelatAtividadesOuvidoria/Arquivos/rel_anual2007.pdf>. Acessado em: 13 out. 2021

SECCHI, L. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro. n. 43, supl 2, p. 347-69, mar-abr. 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

APÊNDICE 01

Entrevista

Prezado(a) Servidor(a),

A presente entrevista trata-se de um instrumento de pesquisa que está sendo aplicado aos servidores da Câmara Municipal de Bananeiras - PB no ano de 2021.

Os dados aqui coletados servirão de subsídio para uma pesquisa de graduação em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, polo de Campina Grande, onde se busca analisar o modelo de ouvidoria pública existente no município de Bananeiras, na Paraíba. Suas respostas contribuirão para que se possa conhecer um pouco da percepção que os servidores têm da atuação da Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Bananeiras - PB como canal de participação popular.

Ressalta-se que haverá o sigilo relativo aos participantes, bem como não haverá individualização de respostas.

Desde já, agradeço sua contribuição para esta pesquisa! Espero que as informações sejam úteis aos gestores públicos e servidores do setor, de forma que valorizem ainda mais as demandas que chegam à Ouvidoria do estudo.

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM INTEGRANTES DA CÂMARA MUNICIPAL DE BANANEIRAS

1. Função: _____
2. Gênero: Masculino Feminino Outros: _____
3. Raça/cor : Branca Negra Outros: _____
4. Idade: _____ anos
5. Estado civil: Solteiro(a) Casado (a) Viúvo (a) Separado (a) ou divorciado (a)

6. Quantos Filhos: _____

7. Escolaridade:

Não alfabetizado(a)

Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Graduação Incompleta. Em quê? _____

Graduação Completa. Em quê? _____

Pós-Graduação. Em quê? _____

8. Qual a sua compreensão de Ouvidoria Pública?

9. Qual a importância da Ouvidoria para a Câmara Municipal de Bananeiras?

10. Quais as atividades na ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras-PB?

11. Como você avalia a Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras -PB?

12. Você acha que as demandas da população são atendidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras?

13. Quais os meios de comunicação da ouvidoria pública de Bananeiras-PB dispõem para acesso da população em geral?

14. Quais foram os resultados alcançados pela ouvidoria da Câmara Municipal de Bananeiras-PB, entre 12 de julho a 30 de agosto de 2021?

15. Qual sua opinião sobre a capacidade de atendimento da ouvidoria, em relação às demandas da população?

16. Se desejar faça algum comentário, justificativa ou acrescentar algum assunto referente à(s) questões acima, ou ainda, sobre algum tema não abordado, fique à vontade.
