

A OUVIDORIA PÚBLICA COMO INSTITUIÇÃO PARA O FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

KENEDY SOUSA LIRA
kenedylira@hotmail.com

Este artigo aborda o papel da Ouvidoria Pública no processo de fortalecimento da Democracia Participativa, atribuições, função social e na efetivação de direitos, baseando-se na pesquisa doutrinária, artigos científicos, leis e periódicos. Através da pesquisa exploratória e crítica. O estudo apontou que a Ouvidoria Pública, através de suas ferramentas, atribuições e função social, desenvolve papel profundo para o fortalecimento da democracia participativa.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública. Democracia participativa. Efetivação de direitos humanos.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública é um elo entre o cidadão e o Estado, exercendo função ativa dentro do sistema de Democracia Participativa. Suas atribuições, abrangência e efetividade corroboram no seu papel.

A Constituição Federal de 1988 possibilitou atuação do povo na administração pública, mas era preciso criar ferramentas para interação entre o cidadão e o estado. Sendo assim, relevante o debate sobre a contribuição da Ouvidoria como ferramenta de participação popular na administração pública.

Este artigo busca esclarecer as competências da Ouvidoria Pública, analisando sua importância na efetivação da democracia participativa.

Com esse intuito, foi utilizada a metodologia de pesquisa bibliográfica, baseando-se na doutrinária, normas legais, artigos científicos e periódicos.

Para melhor compreensão, o artigo foi dividido em quatro seções.

A primeira, trata da Ouvidoria Pública no Brasil: conceito, missão e sua atuação na democracia participativa. Expõe os princípios que a orienta, suas características e seu papel para efetivação.

Na segunda, é discorrido sobre a democracia participativa no Brasil e a importância da Ouvidoria Pública, bem como no ordenamento jurídico brasileiro, conceito e elementos integrantes.

Na terceira, se analisa os tipos e formas de manifestação do cidadão na Ouvidoria Pública e aplicação da mediação de conflitos na solução das demandas.

Finalmente, foram analisados os dispositivos infraconstitucionais que embasam a dinâmica de atuação da Ouvidoria Pública.

BREVE HISTÓRIA DA OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA

Por volta do século XVI houve a implantação da primeira Ouvidoria no Brasil. Ela verificava a implantação da administração colonial portuguesa no Brasil. Pedro Borges, o primeiro ouvidor, cumpria o papel de “ouvidos do rei”, como órgão da justiça, a Ouvidoria aplicava as “leis da metrópole” (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO, 2014).

A implantação de Ouvidorias Públicas ganha força na década de 1970, porém o regime da época não permitia sua implantação." Em 1980 a organização social em face à crise de legitimidade política do regime da época frutifica, sendo concebido o cargo de ouvidor geral público do Brasil' (CARDOSO;LYRA, 2012a, p.21).

Antes da redemocratização do Brasil, "a Ouvidoria era um braço do Estado, não atendia a demanda do cidadão, mas nas lutas pela redemocratização do país ela começa a ser modernizada" (LYRA, 2011, p.65).

Em março de 1986 é implantada a Ouvidoria Municipal de Curitiba, a primeira dentro do modelo moderno, ela surge da reivindicação pela participação social na gestão pública (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2017a).

Em 1986 foi sancionado o Decreto 93.714 instituindo a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, estrutura pertencente à Presidência da República, para resguardar os direitos sociais perante aos abusos cometidos pela Administração Pública. (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012a).

Os debates e as lutas para que a ouvidoria obtivesse mais efetividade continuou. De forma árdua houve conquistas.

A Emenda Constitucional nº 19/98, abriu ao cidadão a participação na administração pública, emenda que regula o recebimento de reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo estado, possibilitando fazer representação contra o exercício negligente ou abusivo na administração pública, (DIREITO, 1999).

A Emenda Constitucional nº45, determinou a criação de ouvidorias no Judiciário e no Ministério Público nas esferas da União, Estados, Distrito Federal e Territórios. (BRASIL, 2004).

"As Ouvidorias continuam avançando como mecanismo de gestão e controle social, equilibrando as relações entre o cidadão e o Estado" (CARDOSO;LYRA, 2012a, p. 89).

O Decreto nº 9.094, publicado em 2017, foi mais um avanço na seara da Ouvidoria Pública, possibilitando a simplificação do atendimento público prestado a sociedade, serviço prestado basicamente pelas Ouvidorias (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO, 2017).

O Estatuto da Igualdade Racial no seu art. 51 prevê a criação de Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade Racial no poder público Federal no Poderes Legislativo e Executivo, recebendo e combatendo a discriminação e promovendo a igualdade racial (BRASIL, 2010).

O acesso a informação, que é um serviço prestado pelas Ouvidorias Publicas foi regulamentado pela lei 12.527/2011, garantindo o direito fundamental de acesso à informação regida pelos princípios da administração pública (BRASIL, 2011).

Deste modo, a Ouvidoria Pública tem se tornado importante instrumento de participação social, promovendo a inclusão social, possibilitando e contribuindo para o aprimoramento das políticas publicas.

Definição de Ouvidoria Pública

É um espaço aberto para a sociedade. Através dos canais de atendimento, recebe e responde as manifestações dos cidadãos, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços públicos. Nesta visão, a "Ouvidoria é uma instancia legitima de dialogo entre o cidadão e o estado, exercendo papel fundamental perante a sociedade e o estado democrático de direito" (MARQUES, 2009, p. 121).

A Ouvidoria Geral da União conceitua a Ouvidoria Pública como uma instancia que atua na interlocução entre o cidadão e Administração pública, estreitando a relação entre a sociedade e o Estado, fazendo com que as manifestações dos cidadãos promovam o aperfeiçoamento dos serviços públicos e efetivando direitos (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-

GERAL DA UNIÃO, 2012a). Conseqüentemente, a Ouvidoria Pública é um instrumento de defesa dos direitos sociais previstos na constituição cidadã de 1988, uma instância para fortalecimento da democracia participativa, sendo canal de participação popular na administração pública, ferramenta que possibilita adequação das políticas e serviços públicos, sendo um eficiente instrumento de gestão pública.

"Ela é uma ferramenta diferenciada na interlocução entre cidadão e o Estado, servindo na efetivação da democracia participativa" (LYRA, 2011, p. 24).

"Dentro do estado a Ouvidoria contribui para o fomento da inclusão social, melhorar a qualidade dos serviços públicos, equilibrando as relações entre o cidadão e o estado" (CARDOSO;LYRA, 2012b, p. 89).

Não há dúvidas que a Ouvidoria é um canal de comunicação com a sociedade, uma casa de portas abertas para a participação popular, uma ferramenta apta para a melhoria efetivação da democracia participativa.

Portanto, ela é Instancia que promove a participação e controle social sobre os atos do Estado, características básicas de uma democracia participativa, sendo a Ouvidoria incumbida pela interlocução entre os cidadãos e o estado, objetivando melhorar os serviços públicos e garantir direitos.

Atribuição da Ouvidoria Pública

Promover soluções para as manifestações dos cidadãos, fomentando a participação social na administração pública, introduzindo no cidadão a consciência dos seus direitos e de serem destinatários de serviços públicos de qualidade (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012c).

Na sua função, a Ouvidoria analisa as demandas e rastreia soluções, com o objetivo de melhorar constantemente a prestação dos serviços públicos.

O aperfeiçoamento da democracia participativa é resultado natural do exercício diário das atividades das Ouvidorias Públicas, ouvindo a demanda do cidadão como legítima, utilizando os dados colhidos para servir a gestão do órgão a qual ela está vinculada, servindo para criar estratégias para efetivação de direitos.

"É atribuição das Ouvidorias Públicas captar e canalizar aspirações, prioridades e reivindicações de atores internos e externos do órgão a qual ela está vinculada" (CARDOSO;LYRA, 2012b, p. 89).

Captando as demandas sociais, ela se apresenta como ferramenta de fomento da democracia participativa, pois inclui o demandante dentro do Estado.

Seguramente a Ouvidoria Pública é um canal de dialogo entre a sociedade e o estado, um dispositivo para escutar o cidadão e uma instancia para efetivação da democracia participativa.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

A soberania popular é exercida pelo voto direto e secreto, plebiscito, referendo e iniciativa popular. O voto é o representante maior do sistema representativo, pois através dele o povo concede a um cidadão eleito o poder para decidir em seu nome causas de interesse público.

Todavia a insatisfação com o desempenho dos parlamentares é crescente, mostrando uma falha no sistema representatividade popular. Portanto, a soberania popular exercida pelo voto não é suficiente para ampliação da participação popular na gestão do estado.

A Constituição Federal no parágrafo 3º do art. 37 evidencia a necessidade da criação de leis complementares para garantir a participação popular na administração publica direta e indireta (BRASIL, 1988).

É nesta complementação das leis que o legislador tem enquadrado o que há de mais atual e necessário para o aperfeiçoamento da democracia participativa, possibilitando a participação e o controle social através da Ouvidoria Pública.

"Os legisladores vêm reconhecendo direitos sociais, promovendo a abertura do Estado, possibilitando à participação social na gestão e controle do estado" (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012a, p. 12).

Todavia, há uma descrença no sistema político atual, o que afeta o sistema participativo, segundo o Tribunal Superior Eleitoral – TSE, nas eleições de 2022, trinta e dois milhões de pessoas aptas a votar, não votaram (TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2022).

Em sentido contrário a da abstenção eleitoral, o Senado Federal, constatou um aumento relevante da participação popular no seu portal da cidadania. Em 2021 o e-Cidadania teve quase 130 milhões de visualizações, aumento de 69,2% (SENADO FEDERAL, 2017).

A participação popular tem aumentado em varias esferas do Estado. Segundo a Controladoria Geral da União, o Sistema de Ouvidorias recebeu em 2021 mais de 30(trinta) mil manifestações, a segunda maior demanda da série histórica (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2021).

A participação popular aumenta diante da baixa qualidade dos serviços públicos, participação que visa o aperfeiçoamento da administração publica, consequentemente fortalecendo a democracia Participativa.

O Enquadramento da Ouvidoria Pública na Democracia Participativa e sua legitimidade no Ordenamento Jurídico

"A Ouvidoria é um dispositivo da democracia participativa que permite a participação ativa do cidadão no controle da qualidade dos serviços públicos" (TRIBUNAL DE CONTAS DE MINAS GERAIS, 2012, pag. 39).

O elo da Ouvidoria pública com a democracia é profundo, instrumento que representa o cidadão e simultaneamente ajuda no aperfeiçoamento da cidadania (CARDOSO;LYRA, 2012b).

É na Democracia Participativa que a Ouvidoria Pública encontra espaço para sua atuação, sendo um espaço social aberto ao acolhimento e busca pela resolução das demandas do usuário do serviço publico.

A Constituição da República Federativa no seu artigo 37 estabelece os cinco princípios básicos que devem nortear o trabalho da Administração Pública, alcançando a Ouvidoria Pública (BRASIL,1988).

Portanto, a verdadeira democracia participativa, fomenta a participação social na administração pública.

Legalmente a Ouvidoria Pública está tendo suas competências ampliadas pelas normas que estão entrando em vigor, mas é fato que a Ouvidoria detém um potencial maior para efetivação de direitos e ampliação da democracia participativa.

Ela tem trabalhado para assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, promovendo o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, pautando suas ações dentro dos direitos fundamentais de uma sociedade.

A Constituição Federal no § 3º do artigo 37 garante a participação da sociedade na gestão pública (BRASIL, 1988), participação esta disciplinada por lei. É

possível constatar que o legislativo tem criado leis neste sentido, e estas leis possibilitam a sociedade à participação e controle sobre os atos do Estado,

A Lei de Acesso a Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011 é um marco no fortalecimento da Democracia Participativa. Outra lei importante é a lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação e proteção do usuário do serviço público, defesa dos seus direitos perante administração pública, possibilitando: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras manifestações que tenham os serviços públicos como objeto.

A Constituição Federal possibilita a interlocução do cidadão com o estado, compatibilizando e estabelecendo princípios, lançando uma nova forma de expressão social em face do Estado.

A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA OUVIDORIA PÚBLICA

A Constituição Federal consolida a solução pacífica das controvérsias, esta visão sugere que as manifestações e os conflitos sejam trabalhados no prisma da construção de soluções pacíficas, pautada no diálogo e na comunicação eficiente entre os envolvidos.

A Ouvidoria Pública trata os conflitos como situação natural da vida em sociedade, não sendo desprezados, mas tratados objetivando o fortalecimento da democracia participativa e a promoção dos direitos humanos.

"O cidadão assume papel relevante na Ouvidoria pública, atualmente as informações estão mais acessíveis, o que torna o cidadão mais crítico e mais preparado para denunciar e reclamar" (COELHO; IASBECK, 2012, p. 96).

O diálogo é primordial para trazer o cidadão para posição ativa. De forma consciente ele é orientado a atuar como sujeito de direitos, assumindo papel de destaque na democracia participativa.

A Ouvidoria Pública atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, na qual as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovem a melhoria dos serviços públicos prestados (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2012c).

Ela funciona como agente de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, garantindo direitos.

Porem, a participação do cidadão não deve ser restrito a Ouvidoria. É necessária a ampliação da noção de participação social de modo a resgatar um conteúdo mais amplo da democracia (CARDOSO, 2006).

A participação deve garantir acesso à gestão pública. É também uma oportunidade de adaptação e flexibilização da administração pública.

Constata-se forte transformação social, que tem fortalecido a criação de novos mecanismos de promoção e diálogo entre o cidadão e o estado.

A Ouvidoria pública estimula a participação do cidadão e a conscientização da sociedade a fim de contribuir para o aperfeiçoamento da administração pública, objetivando um serviço público de qualidade.

A Mediação como ferramenta eficaz dentro da Ouvidoria Pública para promoção da Democracia Participativa e solução de conflitos

A Mediação é um método de solução de conflitos onde uma terceira pessoa, neutra e imparcial, assume o papel de facilitador no diálogo entre as partes, auxiliando para que elas construam uma solução, com liberdade e reciprocidade, sendo um procedimento estruturado onde as partes têm liberdade para buscar soluções que conciliam seus interesses (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019).

A mediação se mostra como ferramenta importante para a solução de conflitos na Ouvidoria Pública, incentivando as partes a buscarem soluções autorais para os seus conflitos, priorizando resultados favoráveis para as partes envolvidas (IPEA, 2006, p. 62).

O uso da mediação de conflitos é essencial para o bom andamento dos trabalhos da Ouvidoria pública. Ela possui uma envergadura muito mais abrangente do que se pensa e por isso precisa ter controle das suas ações na mediação do conflito; envergadura política que contribui com a consolidação dos princípios democráticos, envergadura social por ampliar a cidadania como ferramenta para efetivação de direitos; e envergadura econômica, como instrumento de gestão para aperfeiçoamento do estado (IPEA, 2006, 61).

A mediação vai além do campo da legalidade e ilegalidade, se estendendo dentro das preocupações do cidadão e sua demanda, sendo o processo ideal para a efetivação da democracia participativa no âmbito das Ouvidorias públicas, não

decidindo sobre o conflito, mas intermediando , conduzindo a uma solução adequada as partes envolvidas (IASBECK, 2009, 45).

A Ouvidoria publica usa das modalidades de resolução consensual de conflitos, para que o cidadão tenha influência real em uma decisão estatal, conferindo voz ativa ao cidadão.

A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA.

"A Ouvidoria pública é um instrumento da democracia participativa que possibilita ao cidadão participar da gestão da administração pública através de sua manifestação" (LYRA;CARDOSO 2011 p.03).

A participação social é essencial para construção de uma Democracia participativa efetiva, a Ouvidoria pública é porta voz dos interesses da sociedade e um espaço de tolerância e de reconhecimento da demanda social.

A Administração Pública deve ter a sua disposição um sistema abrangente, sensível e eficaz para captar as reclamações, reivindicações e denúncias para aperfeiçoamento dos serviços públicos (OLIVEIRA, 2013).

A manifestação do cidadão é fundamental para a universalização de direitos e para alavancar a democracia participativa. Essa compreensão abre espaço para que a expressão “escuta forte” ganhe especial significado, refletindo uma estratégia voltada para ampliação dos espaços de participação social e de interlocução com o Estado.

Ouvir a manifestação do cidadão é o primeiro passo em uma estratégia mais ampla para efetivação da Democracia Participativa e o objetivo é compartilhar a gestão da administração publica através da democracia.

"As informações coletadas e analisadas pela Ouvidoria são dados importantes para avaliar a prestação dos serviços públicos, prevenindo que erros da mesma natureza se repitam, minimizando retrabalho" (COELHO; IASBECK, 2012 p.109).

Conforme evidenciado, a administração pública adotou a Ouvidoria como ferramenta possível para atender às demandas e expectativas do cidadão, objetivando favorecer e melhorar os serviços prestados.

Nesse sentido, a Ouvidoria Pública atua no Sistema Participativo como instrumento realizador do ideal democrático na qual todo o poder emana do povo.

O elo entre a Ouvidoria Pública e Regime Democrático

O regime de 1964 fechou o Estado em si, silenciando a população, "a partir de 1983 houve os primeiros passos para reabertura democrática, os debates para criação de canais de comunicação entre o cidadão e o estado foram retomados" (LYRA, 2004, p. 119).

A institucionalização da participação e controle social é fruto dos movimentos políticos e sociais no processo de redemocratização do país e consagradas na Constituição Federal de 1988.

"A Ouvidoria é uma ferramenta relevante para a democracia participativa, possibilita a participação do cidadão na gestão pública, visando à prestação de serviços de qualidade, seguindo a prioridade social" (LYRA, 2001, p. 120).

Neste contexto a Ouvidoria Pública surge como instância privilegiada no regime democrático, atuando para equilibrar a relação entre a sociedade e a administração pública (CARDOSO;LYRA, 2012b, 83).

Instancia privilegiada, pois dentre os demais instrumentos de participação popular, a Ouvidoria Pública demonstra seu grande alcance territorial e social, a lógica da Ouvidoria Pública se resume em: onde houver prestação de serviços públicos, onde o estado estiver ali deve haver um canal da Ouvidoria.

A Ouvidoria é um mecanismo de participação e controle social. Ela fortalece a democracia participativa, oferecendo ao cidadão um novo canal para resolução de problemas na prestação de serviços públicos e, oferecendo ao Estado oportunidades de aperfeiçoar seus serviços a partir das manifestações recebidas (ROMÃO;CARDOSO;LYRA, 2012).

Dentro do mecanismo de participação e controle social, a Ouvidoria é a instancia mais democrática, pois basta ser usuário ou potencial usuário do serviço público, para que o cidadão tenha a legitimidade para ser assistido por ela.

A Ouvidoria Pública como Ferramenta de Educação Cidadã para Participação e Controle Social

A cidadania deve ser uma construção da coletividade social (COVRE, 2007).

O exercício da cidadania vem possibilitando a participação e controle social na gestão pública, conquistas recentes das quais a sociedade deve se apropriar, pois elas são as melhores ferramentas da prática da democracia participativa.

"A expansão das Ouvidorias demonstra à dinâmica social e política que se difundiu em todo o País" (LYRA, 2004, p. 119).

Elas vêm se transformando em uma ferramenta inovadora de controle social e de atendimento aos usuários dos serviços públicos, atuando para melhorar a qualidade do serviço público, sugerindo mudanças e melhorias na gestão pública, com foco na prestação dos serviços públicos, equilibrando as relações entre sociedade e Estado (CARDOSO;LYRA, 2012b).

"A atuação da Ouvidoria também é educativa, orienta o cidadão no restabelecimento dos seus direitos, atuando como interlocutora entre o órgão e o cidadão, proporcionando o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos" (SANTOS, 2013, p. 2007).

A educação prestada pela Ouvidoria é de caráter informativo, com o intuito de promover no cidadão a consciência necessária para que ele exerça o controle social, sendo capaz de identificar e denunciar as irregularidades e ilegalidades praticadas pela administração pública.

A Ouvidoria realiza um dos papéis mais importantes da democracia participativa: educar o cidadão sobre seus direitos e deveres.

A concretização da Democracia Participativa através da Ouvidoria Pública

A Constituição Federal determina que a Administração Pública receba e trate somente às denúncias e reclamações, porém a Ouvidoria Pública recebe outros tipos de manifestações dos cidadãos, ampliando as formas de participação e controle social (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2017a).

A função da Ouvidoria é receber e dar tratamento as manifestações dos cidadãos, analisando e encaminhando para os setores responsáveis (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO, 2014).

O seu papel inicial é ouvir o cidadão, compreender e qualificar as diferentes formas de manifestação, ou seja, dar tratamento. É neste momento que é realizado o primeiro passo da Democracia Participativa dentro da Ouvidoria Pública: acolher a demanda social, possibilitando que o cidadão tenha voz ativa na gestão pública.

"Diante destas competências a Ouvidoria Pública se torna importante ferramenta para a efetivação da Democracia participativa, considerando o seu amplo campo" (MARQUES, 2009, p. 121).

O segundo momento é acompanhar e responder às solicitações, demonstrando os resultados.

A sua atuação é dividida em dois segmentos: ser instrumento de controle e participação social, fazendo a interlocução entre o cidadão e administração pública, e concomitantemente, instrumento de aprimoramento da gestão pública. (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2017b).

A efetivação da democracia participativa não se resume ao acolhimento da demanda social, mas também na efetivação da voz do cidadão perante a gestão pública, levando o cidadão a trilhar o caminho para a realização do seu direito.

As Ouvidorias Públicas estão absorvendo muitos dos serviços que estão sendo criados por leis infraconstitucionais e que fomentam a democracia participativa, entre elas estão: a Lei Complementar 131, também conhecida como Lei da Transparência: ela é uma ferramenta de controle social, através do Portal da Transparência o cidadão pode acompanhar e solicitar informações relacionadas aos gastos dos órgãos públicos dos três poderes e das três esferas do estado brasileiro.

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação tenha à publicidade dos atos de governo como regra, possibilitando que qualquer cidadão tenha acesso as informações públicas, salvo restrições por sigilo (BRASIL, 2011).

O Decreto nº 9.094/2017 estabelece a participação do cidadão na simplificação dos serviços públicos, tornando a prestação de serviço mais eficiente e realmente racional (BRASIL, 2017a).

A Lei 13.460/2017, Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, trouxe a obrigatoriedade da avaliação continuada dos serviços públicos serem realizadas por pesquisa de satisfação, feita no mínimo a cada ano, garantindo estatísticas sobre a prestação de determinado serviço (BRASIL, 2017b).

O Tratamento de denúncias pelas Ouvidorias e garantido pela lei nº 13.303/2016, estabelece que as empresas estatais no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, devem manter canais para receber denúncias internas

e externas, possibilitando que de forma anônima o cidadão faça a denúncia de irregularidade com indícios mínimos de autoria e materialidade (BRASIL, 2016).

A Ouvidoria Pública vem exercendo várias funções importantes para a efetivação da democracia participativa, entre elas:

- informar e educar, gerando no cidadão conhecimento para exercer o controle social; com o objetivo de equilibrar a relação entre o cidadão e administração pública;
- controle social, sendo instância que possibilite ao cidadão o controle sobre administração pública, denunciando ineficiência e ilegalidades;
- gestão, identificando ineficiências, subsidiando o aperfeiçoamento da administração públicas, tudo isso por meio das manifestações dos usuários dos serviços públicos (BUVINICH, 2009, p. 17).

A Ouvidoria viabiliza o direito do cidadão de ser ouvido e de ter suas demandas tratadas adequadamente, intermediando as relações entre o cidadão demandante e o órgão demandado (MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

O desafio no aperfeiçoamento da Administração Pública para efetividade da Ouvidoria Pública na efetivação da Democracia Participativa

A Ouvidoria Pública tem desafios, entre eles está a transformação social e institucional do Estado, com a finalidade de acontecer a compreensão que a Ouvidoria Pública é ferramenta de transformação que conduz a mudanças culturais e educativas através das suas prerrogativas, orientada para eficiência da administração pública.

Sem poder coercitivo ela atua para obter um ambiente institucional colaborativo com as demandas sociais e este é um dos maiores desafios das Ouvidorias Públicas. O pleito social não deve ser compreendido como inconveniente, mas como uma oportunidade de aperfeiçoar a administração pública.

A eficiência da Ouvidoria Pública requer empenho dos servidores lotados no órgão a qual ela está vinculada, diversas medidas devem ser adotadas com a finalidade de alcançar unidade institucional, a Ouvidoria não é uma intrusa dentro do próprio órgão que atua.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se, que o exercício da Ouvidoria Pública no fortalecimento da democracia participativa é recente, todavia, vem assumido papel considerável na gestão do Estado e de suas políticas públicas.

Esse mérito decorre da sua função de convergência entre o cidadão e o Estado, justificando a relevância deste tema, importância fundamentada por intermédio das diversas leis infraconstitucionais que estão adotando a Ouvidoria Pública como principal instância para a efetivação destas.

A concretização da democracia participativa é um resultado próprio do trabalho da Ouvidoria Pública, contribuindo para melhoria dos serviços públicos.

Contudo, a Ouvidoria Pública sozinha não será capaz de efetivar a democracia participativa em todo o país.

Analisando o desempenho da Ouvidoria Pública, é essencial uma maior reflexão sobre a cultura do Estado e de seus servidores, discernindo que o papel da Ouvidoria não é punir quem erra ou apontar defeitos.

A reflexão possibilitará o aperfeiçoamento das funções da Ouvidoria, tornando administração pública mais receptiva as demandas sociais, proporcionando que o cidadão exerça seu direito de participar da gestão pública.

A Ouvidoria Pública, além disso, atua na transformação social, educando os cidadãos para assumirem seus papéis, abandonando a descrença de que o Estado não pode ser aperfeiçoado.

Desse modo, conclui-se que a Ouvidoria Pública contribui para o fortalecimento da democracia participativa, e, progressivamente, transforma o Estado e a sociedade, fortalecendo o primeiro e atendendo a demanda do cidadão. Da sua atuação surge uma sociedade ponderada, lúcida do seu papel para a transformação de um Estado em uma instituição que de fato atenda a realidade do seu povo.

REFERÊNCIAS

A ouvidoria pública e a questão da autonomia. Participação e segurança pública no Brasil: teoria e prática. Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora UFPB, 2011

BRASIL. Constituição Federal do Brasil de 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 07 de fevereiro de 2023.

BRASIL. Emenda Constitucional Nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Criação das ouvidorias de justiça no âmbito da União e do Distrito Federal. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023

BRASIL. Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010. Institui o Estatuto da Igualdade Racial. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso a Informação. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso: 07 de fevereiro de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm>. Acesso em: 27 de abril de 2023

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017a. Simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017b. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

BUVINICH, Danitza Passamai Rojas. Ouvidoria: uma análise de sua utilização como ferramenta de gestão no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2009.

COELHO, Silva R. S. Representatividade e representações em ouvidorias públicas. Ouvidoria: mídia organizacional. Luiz Carlos Assis lasbeck (Org.). Porto Alegre, Editora Sulina, 2012.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. O que é cidadania. São Paulo: Brasiliense, 2007.

Conselho Nacional de Justiça. Brasília 2019. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao/> >. Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

CARDOSO, Antonio Semaro Rito. Ouvidoria x mediação: reflexões sobre um conflito. Revista Cliente S.A. julho 2006 . Disponível em: < <http://desafios2.ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/pdf/artigo003.pdf> > Acesso: em 13 de fevereiro de 2023

DIREITO, Carlos Alberto Menezes. Informativo Jurídico da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva. Reforma Administrativa. Brasília, 1999. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/informativo/article/view/360/322> . Acesso em: 13 de fevereiro de 2023.

Escola Nacional de Administração Pública: Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas. Brasília, 2017b. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3147/1/M%C3%B3dulo_2_Atendimento%20ao%20cidad%C3%A3o%20nas%20ouvidorias%20p%C3%ABlicas%20%28final%29.pdf>. Acessado em: 13 de fevereiro de 2023.

Escola Nacional de Administração Pública. Curso Gestão em ouvidoria: Fundamentos e atuação da ouvidoria pública. Brasília, 2017a. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3146/1/M%C3%B3dulo_1_Fundamentos%20e%20Atua%C3%A7%C3%A3o%20da%20Ouvidoria%20P%C3%ABlica%20%28final%29%20%281%29.pdf> . Acessado em: 13 de fevereiro de 2023.

IASBECK, Luiz C. A. Competências comunicacionais em ouvidoria. Luiz Carlos Assis lasbeck (Org.). Porto Alegre. Editora Sulina, 2009.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Ouvidoria x mediação: reflexões sobre um conflito, 2006. Disponível em: < <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/pdf/artigo003.pdf> >. Acessado em 13 de fevereiro de 2023.

LYRA, Rubens Pinto. Ações de Cidadania: a experiência da universidade federal da Paraíba e o Instituto da ouvidoria. In: Seminário ações da cidadania. N. 169. Brasília, 2001.

LYRA, Rubens Pinto. CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (Org.). Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. João Pessoa: Editora UFPB, 2011.

MARQUES, Paulo M.F. Estrutura, funcionamento e pontos críticos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Eliana Pinto e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora Universitária da UFPB, 2009.

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Manual de Orientações para a implantação de uma unidade de ouvidoria: Rumo ao sistema participativo. Brasília. 2012a. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Controle Social: Orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social. 2012b. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/controle-social/arquivos/controlesocial2012.pdf>>. Acessado em: 07 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Controle Social: Olho vivo no dinheiro público. 2012c. Disponível em: <https://educacao.mppr.mp.br/arquivos/File/publicacoes/cgu/olho_vivo_controle_social_2012.pdf> Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Guia de orientação para gestão de ouvidorias. Disponível em: <<https://www.gov.br/defesa/pt-br/acesso-a-informacao/governanca-e-gestao/portal-da-integridade-unindo-forcas-em-prol-da-integridade/legislacao-e-normativo/04-ouvidoria/guias-e-manuais/cgu-guia-de-orientacao-para-a-gestao-de-ouvidorias-2013.pdf>>. Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União. História das ouvidorias. Brasília, 2014. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias#:~:text=Em%202004%20foi%20promulgada%20a,a%20promulga%C3%A7%C3%A3o%20da%20Lei%20n.>>. Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Ouvidoria Geral da União. Decreto de Desburocratização coloca a Ouvidoria Pública como instrumento central de monitoramento e simplificação dos serviços públicos: Brasília, 2017. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2017/decreto-de-desburocrizacao-coloca-a-ouvidoria-publica-como-instrumento-central-de-monitoramento-e-simplificacao-dos-servicos-publicos>>. Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União divulga Relatório de Gestão 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/relatorios/RG_OGU_2021_20220331.pdf>. Acessado em: 08 de fevereiro de 2023.

Ouvidoria pública e democracia. Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. Antônio Semeraro Rito Cardoso e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora UFPB, 2012a.

Ouvidorias públicas e privadas: análise comparativa. Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. Antônio Semeraro Rito Cardoso e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora Universitária da UFPB, 2012b.

Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. Rubens Pinto Lyra. João Pessoa PB: Ed.universitária da UFPB, 2004.

OLIVEIRA, João Elias de. A ouvidoria e a administração pública. In: A ouvidoria no Brasil. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2013.

ROMÃO, José Eduardo. A Ouvidoria Geral da União e o papel das ouvidorias públicas na efetivação do controle social. Antônio Semeraro Rito Cardoso e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora UFPB, 2012.

SANTOS, Aristóteles. O Papel das Ouvidorias Públicas. Brasília, 2013

Senado Federal. Senado registra recorde de participação popular no primeiro semestre. Brasília, 2017. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2022/01/20/cresce-participacao-popular-no-portal-e-cidadania>>. Acessado em :08 de fevereiro de 2023.

Tribunal Superior Eleitoral. Estatísticas Eleitorais. Brasília 2022. Disponível em: <<https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Outubro/100-das-secoes-totalizadas-confira-como-ficou-o-quadro-eleitoral-apos-o-2o-turno>>. Acessado em 08 de fevereiro de 2023.

Tribunal de contas de Minas Gerais. A ouvidoria em seu duplo viés: instrumento de democracia participativa e ferramenta de gestão. Minas Gerais, 2012. Disponível em: <<http://revista1.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1663.pdf>> . Acessado em: 27 de fevereiro de 2023.