

# Sistema de Ouvidoria como Canal de Comunicação e Transparência Pública: Uma Comparação entre os Municípios do Estado do Pará e Estado de São Paulo

L.A. Oliveira<sup>1</sup>; G.M. Outeiro<sup>2</sup>; A.L.F. Novais<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Instituto de Ciências Sociais Aplicadas/ICSA, Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará-UNIFESSPA, 68638-000, Rondon do Pará-Pará, Brasil

<sup>2</sup>Instituto de Ciências Sociais Aplicadas/ICSA, Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará-UNIFESSPA, 68638-000, Rondon do Pará-Pará, Brasil

<sup>3</sup>Instituto de Geociências/IGE, Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará-UNIFESSPA, 68513-480, Marabá-Pará, Brasil

**Palavras-Chave:** Ouvidoria pública; Comunicação; Transparência.

## 1. INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública apresenta-se como o principal canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Dada sua importância no processo de democratização das informações, faz-se necessário a disseminação deste conceito pouco usual por parte da população.

Um cidadão que se utiliza da ouvidoria pública para fazer sua solicitação; uma denúncia; apresentar uma reclamação; um elogio e até mesmo uma sugestão, necessita mais do que um bom atendimento, sendo preciso ser compreendido e ter sua demanda respondida de forma efetiva.

A verdadeira definição aplicada a comunicação nas organizações é de que a ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, um intercâmbio de experiências que interliga o meio externo ao interno, proporcionando ao usuário respostas a demandas solicitadas [1].

Dessa forma busca-se analisar a ouvidoria como canal de comunicação entre a sociedade e o poder público. Assim a questão que norteia o presente estudo é assim enunciada: quais as características dos cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria e suas principais demandas no serviço público?

Tal estudo é relevante para compreensão e auxílio da implementação de sistemas de ouvidorias municipais, para que os cidadãos cientes de seus direitos procurem na ouvidoria um canal que o aproxime da administração pública. Deste modo, o presente estudo tem por objetivo identificar o perfil do usuário do sistema de ouvidoria, qual a característica que predomina no cidadão que faz uso deste meio de comunicação.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Como etapa inicial, foi realizada pesquisa bibliográfica para reunir informações e dados, que serviram de base para a construção da problemática e para permitir o aprofundamento no tema e seleção da técnica de coleta de dados.

Assim, trata-se de pesquisa qualitativa, na qual é feita uma comparação feita quanto às manifestações de ouvidorias dos Estados do Pará, localizado na região norte do País, e Estado de São Paulo, localizado na região Sudeste do Brasil, com base nos dados do sistema de ouvidoria do Governo Federal E-ouv, no período de janeiro a julho de 2017. Para alcance do objetivo proposto foi feita pesquisa exploratória a fim de propiciar mais afinidade acerca dos

sistemas de ouvidorias e demonstrar ao final a relevância da participação do cidadão quanto à utilização do sistema de ouvidorias como canal de comunicação.

A coleta de dados através do Programa Sala das Ouvidorias da Controladoria Geral da União (CGU) [2], deve-se ao fato que este sistema tem como objetivo organizar as inúmeras manifestações que a Administração Pública recebe diariamente dos cidadãos acerca da qualidade dos programas e serviços públicos prestados. As informações utilizadas pela sala das ouvidorias são colhidas exclusivamente pelo sistema de ouvidoria pública E-ouv.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram analisadas as manifestações de ouvidoria nos municípios do Estado de São Paulo, no período de janeiro a julho de 2017. Houve um total de 6.900 manifestações, com 349 cidadãos atendidos entre 92 ouvidorias. Conforme demonstrado na tabela destas manifestações, 56,5% foram de reclamação; 31,4% solicitação; 8,21% denúncia; 3,1% sugestão e 0,8% elogio. O tempo médio de atendimento de 19, 92 dias.

Corroborando com o que explica a CGU (2017) [2], onde destaca que a os sistemas de ouvidorias é a principal fonte de inovação tecnológica que incorpora a informação, comunicação contribuindo para garantir e aproximar o cidadão da administração pública.

Quando analisadas as manifestações de ouvidoria nos municípios do Estado do Pará, no mesmo período, verifica-se que ouve um total de 519 manifestações, e 41 cidadãos foram atendidos entre 33 ouvidorias. Destas manifestações 43% foram de reclamação; 33,99% solicitação; 19,39% denúncia, 2,7% sugestão e 1,2% elogio.

Em uma média de tempo de atendimento de 22,23 dias. A Tabela 1 permite a visualização e comparação entre as espécies de manifestação.

TABELA 1: percentual de manifestações de ouvidoria realizado pelos municípios do Estado do Pará e São Paulo no período de 01/01 a 31/07/2017.

Manifestações de Ouvidoria (%)					
Estado	Elogio	Sugestão	Reclamação	Solicitação	Denúncia
São Paulo	0,8	3,1	56,5	31,4	8,21
Pará	1,2	2,7	43	33,99	19,39

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Portanto, há maior percentual de manifestações para reclamar e realizar denúncias, do que para elogiar ou realizar sugestões, em ambos os Estados, havendo relativo equilíbrio nas solicitações, o que permite concluir que as pessoas que procuram os instrumentos de ouvidoria estão, em maior parte, insatisfeitas com alguma ação ou política municipal.

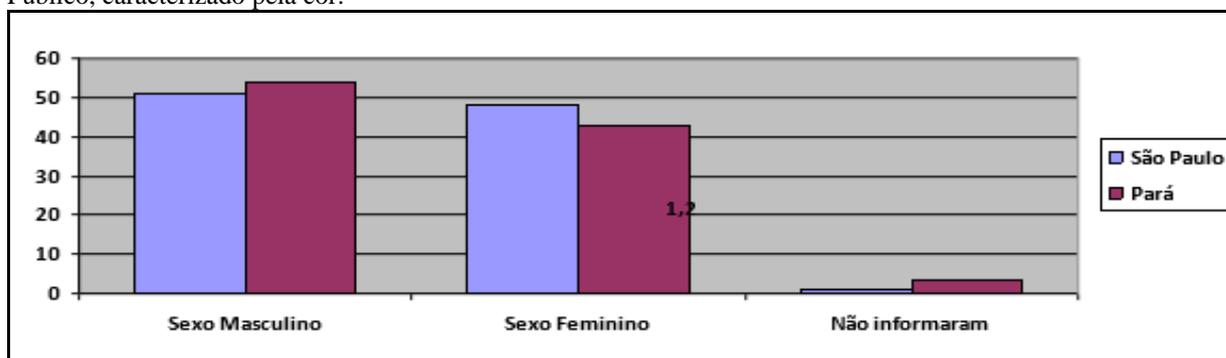
Deste modo, o número de pedidos é menor, indicando menor participação da população paraense, e a estrutura organizacional dos municípios do Pará está menos preparada para dar respostas, pois demora mais que os municípios de São Paulo, o que exige atuação e políticas públicas por parte dos entes municipais paraenses e do Estado do Pará para aumentar a participação popular e para atender de forma mais célere os questionamentos da população. Demonstrando que para o atendimento no que diz respeito à transparência passiva

é relevante e se torna o principal canal, fazendo o cidadão sentir-se aberto para realização das manifestações de ouvidoria [3].

O prazo máximo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei 12.527/2011 (BRASIL, 2011) [4], para que o ente público se manifeste em relação ao pedido do cidadão é de 20 dias.

Ao serem analisados os dados dos cidadãos dos municípios do Estado de São Paulo, quanto ao seu perfil, com fator determinante a cor, verifica-se que as manifestações foram realizadas por cidadãos de cor branca 48,1%; 32 % não informaram a cor; 14 % de cor parda e 4,4% de cor preta e 1,5% de cor amarela. Nos municípios do Estado do Pará as manifestações de ouvidoria foram realizadas por cidadãos 51% era de cor parda; 20% de cor branca; 19% não informaram; 7,5% de cor preta; 2% de cor amarela e 0,5% indígena. Quanto ao gênero, em São Paulo e no Pará houve certo equilíbrio entre cidadãos do sexo masculino e feminino, com inclinação para maior participação de pessoas do sexo masculino em ambos os Estados, como se observa na Figura 1.

FIGURA 1: Perfil do cidadão que utiliza o sistema de ouvidoria e-ouv para fazer suas manifestações ao Poder Público, caracterizado pela cor.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Estes dados refletem, em alguma medida, parte da composição da população local, com relativo equilíbrio quanto ao gênero dos indivíduos que se utilizaram dos mecanismos de ouvidoria, maior população branca em São Paulo do que no Pará, com destaque para a participação de indígenas, ainda que num percentual reduzido.

#### 4. CONCLUSÃO

Diante do estudo informado observa-se que o Estado do Pará em comparação ao Estado de São Paulo possui praticamente a mesma linha de manifestação por parte das demandas do cidadão, com uma predominância de acesso por parte do sexo masculino um percentual de 53,8%, podendo destacar ainda, um maior número de acesso por pessoas de cor parda cerca de 51%, pois se trata de uma região amazônica com predominância de pessoas desta cor.

E em relação as respostas dadas as manifestações há uma diferença entre os dois Estados, onde o Estado do Pará possui uma demanda bem menor ao Estado de São Paulo, e têm a maior média de dias para atendimento, em média 22,23 dias, colocando o Estado em um padrão de descumprimento à LAI, que estabelece 20 dias para respostas das manifestações.

Há predominância de manifestações para realizar reclamações e denúncias.

Espera-se que com os resultados obtidos possa incentivar o acesso por parte dos cidadãos aos sistemas de Ouvidoria Pública para registrar suas manifestações, como pressuposto de se obter uma sociedade mais participativa no processo de Fiscalização, Controle Social e Transparência Pública.

Conhecendo o perfil do usuário do sistema de Ouvidoria poderemos identificar os gargalos que impossibilitam o cidadão de utilizá-los como meio de comunicação eficaz entre o cidadão e a Administração Pública e, assim verificar o perfil do usuário de acordo com a demanda apresentada.

## **REFERÊNCIAS**

1. Braz A; Varão R. O papel das ouvidorias na comunicação organizacional. In: Iasbeck LC (org.). Ouvidoria: mídia organizacional. Porto Alegre: Editora Sulina; 2012. 12p. Conselho Nacional de Justiça. 11º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça: julho a setembro de 2012.
2. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (BR); Ouvidoria Geral da União (BR), Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo. Coleção Ouvidoria Geral da União, v. 1, 5ª ed., revisada e atualizada. Brasília: Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, 2017. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria>.
3. Paladini, EP. Gestão da qualidade: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas; 2012.
4. Brasil. Lei n. 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre a Lei de acesso a informação, Brasília, DF. Disponível em: <http://www.acaoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>.