

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA DA UTFPR
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Roseli Tomé dos Reis

Ouvidoria como instrumento de Democracia

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Curitiba/ São Jose dos Campos

2014

Roseli Tomé dos Reis

Ouvidoria como instrumento de Democracia

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia da UTFPR, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal.”

Orientador: Prof.Dr. Armando Rasoto.

Curitiba
São José dos Campos
2014

DEDICATÓRIA

A minha Mãe Benita Gonçalves Tomé, um exemplo de vida, e ao meu pai Walter Tomé sempre nos acompanhando.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer ao meu marido Toninho Reis, que sempre me apoia, me valoriza e me faz sentir uma grande mulher, e sem dúvida muito agradecida aos meu filhos Walter Luiz e Rafaela, que souberam compreender todo o tempo que eles emprestaram para meus estudos.

RESUMO

REIS, Tomé Roseli. (Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) da Universidade Federal de Tecnologia do Paraná) Ouvidoria como instrumento de democracia -. Curitiba, 2014. O Avanço tecnológico trouxe para o mundo moderno grandes mudanças, e com o Setor Público não poderia ser diferente, o Estado passou a enfrentar grandes desafios, como oferecer bom atendimento, rápido, respeitoso e cumpridor da lei. Ao mesmo tempo, devendo melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a satisfação dos usuários e instituir um atendimento de excelência ao público. Considerando as Ouvidorias como um berço das estratégias e estruturação das políticas públicas, principalmente a nível regional, ou melhor, dizer, municipal, onde a relação do povo com o governo são mais próximos, possibilitando assim um real reconhecimento das necessidades da cidade nas várias vertentes que compõe uma sociedade. Este trabalho tem como objetivo principal realçar, comentar, e divulgar o trabalho desta instituição, estudar e valorizar o profissional Ouvidor junto com os Órgãos que envolve este trabalho administrativo e público, mas principalmente identificar através das Ouvidorias indicadores que traduzem melhor compreensão do serviço público prestado pelo seus Órgãos Administrativos, e a cada ponto acessível destes serviços públicos que é dirigido ao cidadão, e devolvido através de manifestações na Ouvidoria, é de suma importância, porque ele é a principal figura neste contexto democrático e o maior interessado.

Palavras-chave:

Profissional Ouvidor, Melhoria no serviço Público, Ouvidoria Municipal e Mercantilização do Estado.

ABSTRAT

The technologic advance brings to the modern world big chances, and with the Civil department could not be different, the state begins to face big challenges like offer good service, faster, respectful and law observant. Considering the Ombudsmen like a strategy crib and the Public Politics organization, mainly on the regional level, where the population relationship with the government are closer, enabling like this a real recognition of the city needs in the several strands that composes a society. This job has the enhance, comments and publicize the work of this institution as the principal objective, study and valorize the ombudsman professional with the Parts that involves the administrative and public job, but mostly identify better understanding of the public service provided by the Administrative Parts, and in each available citizen, and developed through manifestations in the ombudsman, it's of extremely importance, because it's the principal character in this democratic context and the most interested.

Keys Word: Ombudsman, Improvement in public service, Municipal Ombudsman, Commodification of State

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pro- Ativa.....	17
Figura 2 – Reativo.....	17
Figura 3 – Portal Prefeitura de São Paulo	19
Figura 4 – Demandas do 1º Semestre 2013 de São Paulo.....	27
Figura 5 – Demandas do 4º semestre de 2013 de São Paulo.....	27
Figura 6 – Principais Demandas da Prefeitura de São Paulo.....	28
Figura 7 – Apresentação dos Municípios a nível Populacional	28

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Tema.....	11
1.2 Problema	12
1.3 Justificativa	13
1.4 Objetivo Geral	13
1.5 Objetivo Especifico	13
2. ATUALIDADES EM OUVIDORIA	14
2.1 Exemplos de Ouvidorias Implantadas	15
3. LEGISLAÇÃO	15
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E SUA ORIGEM	17
4.1 – Cursos Oferecidos em Ouvidoria.....	18
4.2 – Definições clássicas sobre Ouvidorias	17
5. PROMOVER A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
5.1 Accountability	20
6. DEMOCRACIA NA GESTÃO PÚBLICA	21
6.1 – Pro Ativo.....	22
6.2 – Reativo	24
7. PARTICIPAÇÃO SOCIAL	24
8. METODOLOGIA	24
9 –PESQUISA NOS MUNICÍPIOS E SUAS OUVIDORIAS.....	25
9.1 – Relatório disponível de fácil acesso do Município de São Paulo	25
9.2- atendimentos do Município de São Paulo	27
9.3- Principais Demandas do Município de São Paulo	28
10. Ouvidorias Municipais na Região Grande ABC	28
10.1 – Município de São Bernardo do Campo	29
10.2-Município de São Caetano do Sul.....	29
10.3- Município de Santo André	30

10.4- Município de Diadema	30
10.5 –Conclusão das Ouvidorias do Grande ABC	31
11. APRESENTAÇÃO E DISCUÇÃO DOS RESULTADOS	31
11.1 Serviços Urbanos em geral	31
11.2 Saúde	32
11.3 Publicação	32
11.4 Prazos	32
11.5 Responsável	32
12. CARACTERISTICAS DA PESQUISA	33
13. DISCUÇÃO SOBRE OUVIDORIA	33
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERENCIAS	37
ANEXO	39

1. INTRODUÇÃO

Em tempos modernos e tecnológico, o setor público tem enfrentado grandes desafios para melhorar a qualidade de seus serviços e aumentar a satisfação dos usuários e instituir um atendimento de excelência.

Considerando as ouvidorias canal de comunicação e colaborador, tem o perfil de uma administração contemporânea, principalmente a nível regional, onde é mais fácil resolver os problemas no município do que buscar a solução na União dos poderes. Para os cidadãos de fácil entendimento e sem burocracias, mas ainda não se conhece o uso deste instrumento, não há muita divulgação, e publicidade deste órgão.

“O efetivo funcionamento das ouvidorias depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho das ouvidorias. A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativas, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das ouvidorias numa teia de relações onde todas ganham (Contraladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p.9)

Acreditamos que o Município é o local onde deve ser exercida a cidadania dentro dos princípios de uma gestão democrática e participativa, o cidadão tem um reconhecimento imediato com a política, se identifica com seus direitos e deveres, quando ele tem acesso ao representante que ele ajudou a eleger, obtendo assim a facilidade em cobrar, acompanhar e participar das atitudes do seu representante. Assim o poder do povo não fica pulverizado e enfraquecido.

A ouvidoria pode somar esta participação com este caráter solidário à quem a procura, será uma mediadora de conflitos, sempre que houver confronto entre os interesses, há de prevalecer o coletivo e resolver da melhor forma possível .

Uma simples abordagem dos aspectos democráticos e pela transparência das ações públicas, este trabalho aproveita o espaço para registrar outro instrumento democrático o Voto Distrital, aproximando ainda mais o eleitor de seu voto.

1.1 Tema

Por trabalhar em São Paulo em uma Ouvidoria Pública, relembrar a figura inovadora do Governador Mario Covas ex-governador de São Paulo, em instituir as Ouvidorias Públicas em 1999, é sem dúvida um grande reconhecimento da soberania do povo e dizer que todo o processo restaurador começa com estudos, pesquisas, bom atendimento, e muito trabalho proativo.

1.2 Problema

Apesar de tantas disposições tecnológicas, o grande problema em ajustar todo o órgão dentro de um sistema único. Atualmente o poder público não está conciso dentro da administração sistêmica, mas está se adaptando principalmente em pequenos municípios, onde o acesso a internet, a distância e seus custos, acaba por apresentar grande deficiência neste sistema administrativo governamental.

Quando falamos em grandes municípios como São Paulo, Campinas, São José dos Campos e tantas outras cidades propriamente avançadas tecnologicamente, que rapidamente conecta informações, se organizam, em treinamentos, espaços estruturais, e o que for necessário. Já em certas regiões ainda é muito precário, tanto a nível on-line, como treinamentos em competências técnicas e pessoais, e não podemos esquecer que todos fazem parte de um.

Vale lembrar, a valorização das competências pessoais, firmar um compromisso de sucesso com servidor concursado e o cidadão dependente de informações, seria possível este sucessor, pautado apenas nas competências técnicas tem que ter aptidões pessoais e treinamentos constantes.

Digamos também sobre os princípios, é o início de tudo, ademais não existe hierarquia entre os princípios, cada um tem sua importância e não diz que um prevalece o outro.

Lei nº [9.784/99](#), em seu art. [2º](#), "caput":

“ Art. 2º. A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.”

Constituição Federal, em seu art. 37, caput:

“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...”

Sobre o princípio da Eficiência, este princípio foi o último introduzido na CF/88, pela EC nº 19/98, chamada emenda da reforma administrativa, que deu nova redação ao art. 37 e outros.

Haja vista que o maior dos problemas nos municípios ainda é, não dar a verdadeira importância em estruturar as Ouvidorias na administração pública, ou espaços de diálogo de fácil acesso, não há uma forte legislação nos municípios para a instituição do Ouvidor, menos ainda encontrar em seus sites, a palavra Ouvidoria (ou outros codinomes Fale Conosco, Atende Fácil), como instrumento participativo, transparente e democrático disponível ao cidadão.

Finalizando a lista de problemas e barreiras a serem enfrentadas dentro deste tema, em relação aos Municípios, estamos caminhando a passos muito lentos, a questão de acesso fácil a informação ao cidadão, (cliente do Estado?). Como poderemos ao longo deste trabalho analisar um município com quase um milhão de habitantes, como exemplo São Bernardo do Campo-São Paulo e não utilizar este serviço em nem uma legislação a caminho para este fim.

1.3 JUSTIFICATIVA

Todas as citações, aqui apresentadas, têm o foco em controle social e qualidade do serviço público, usando a Ouvidoria, pela coleta de informações, sejam reclamações, sugestão, solicitação de informação, denuncia e outros. Transformando a gestão do público eficiente, com êxito em resultados satisfatórios de maneira sistêmica (Interno/externo) com possibilidades de maior integração entre os diversos departamentos de uma complexa estrutura intrasecretarial.

Na atualidade, a Ouvidoria vem crescendo e apresentando um caráter de instigar o despertar das autoridades e chefe máximo para uma reestruturação do serviço publica. E isso pode começar com um simples atendimento, uma necessidade, uma emergência, seja qual for a razão que chega à Ouvidoria, os fatos, são pautados em dados reais, em declarações e experiências empíricas que pode trazer mudanças satisfatórias e o mais importante, respeito com o dinheiro público.

1.4 Objetivo Geral

Identificar através das Ouvidorias, relação de aprimoramento nos serviços públicos com a administração pública.

1.5 Objetivos específicos

- I. Apresentar atualidades na Ouvidoria que deram certo.
- II. Identificar a legislação pertinente ao tema;
- III. Promover a Lei de Acesso à informação e divulgação do serviço de ouvidoria.
- IV. Sensibilizar a alta administração, com resultados positivos do trabalho da Ouvidoria e a importância de ter poderes coercitivos e com autonomia;
- V. Pesquisar Municípios que já implantaram o sistema de Ouvidoria;

2. ATUALIDADES EM OUVIDORIAS

O poder Executivo Federal designou a Controladoria Geral da União a promover cultura da transparência na administração pública. De acordo com a Controladoria Geral da União CGU (2014), o disk 162 é considerado uma conquista da OGU (Ouvidoria Geral da União). Trata-se de um tridígito, reconhecido pelo poder público, para a população utilizar para reclamações, sugestão, elogios, denúncias e outros, no âmbito Estadual e Municipal. Para solicitação deste serviço os estados e municípios deve enviar através da prestadora um pedido à Anatel. O 162 se destina exclusivamente, às Ouvidorias-Gerais de cada Estado e às Ouvidorias de Municípios. Maiores informações contatar OGU - Anatel: numeraçao@anatel.gov.br. Apesar do serviço possa a ser de grande valia, ainda muitos municípios não usam este serviço. "...na qualidade de serviço de utilidade pública, o tridígito 162, contribui de forma decisiva para a institucionalização de um sistema de ouvidorias públicas." CGU (2014) Presidência da República.

Vale a pena citar, um instrumento de utilidade pública, de cunho empresarial, que é um serviço que está sendo muito considerado e respeitado, entre as Empresas Privadas e Renomadas.

Os Órgãos Públicos, que não cumprem suas promessas ao consumidor/cidadão, temem o site: www.reclameaqui.com.br. Sua amplitude e divulgação nas redes sociais é o que sustenta este link na internet, e o torna um verdadeiro defensor do cidadão/consumidor, este reclame afeta diretamente o nome da empresa/órgão público, o diretor da empresa ou responsável direto dos órgãos públicos, sendo este site de grande proveito para assegurar os direitos civis. É uma Ouvidoria dos tempos de inovação Tecnológica, que propõe um diálogo virtual e eficiente, onde o prejudicado vem tratar de problema diretamente no foco do problema.

Conforme site acessado em 23.10.2014 foi apurado no município de São Paulo, em que o cidadão se apresenta publicamente decepcionado, a quem quer visitar a página. São 1.247 reclamações, sobre trânsito, educação, obras públicas, pouca iluminação, buracos nas ruas, etc., com dados, endereços e a verdadeira situação. Esta ferramenta ainda lhe dá a possibilidade de acessar a sua cidade e fazer seu reclame, ser diretamente encaminhado ao setor competente. Extraordinária atuação deste site que funciona como uma Ouvidoria, um interceptor entre as duas pontas, que apenas usa como ferramenta propositiva a divulgação nas redes sociais em relação da sujidade ou a varredura para de baixo do tapete, simplesmente um

encaminhador para os órgãos competentes, com acesso fácil e de respeitabilidade, seja reclamares para empresas pública ou privada.

2.1 – Exemplos de Ouvidorias Implantadas

As Ouvidorias que também conhecida como Ombudsman, tem sua importância em outros seguimentos.

- A ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) publicou norma em 4 de abril de 2013 que obriga as operadoras de planos de saúde a implementar ouvidorias para atender aos consumidores. As ouvidorias já são exigidas nas instituições financeiras
- Pelo BACEN (Banco Central) e nas seguradoras pela Susep (Superintendência de Seguros Privados), entre outros setores.

3. LEGISLAÇÃO

A legislação vem tomando suas proporções, Apesar propor um papel mais transparente e de fácil acesso, ainda a cultura de socializar as Ouvidorias principalmente nos Municípios onde ainda há muito trabalho e ações para sensibilizar as autoridades públicas e obter espaços para democratizar o dialogo entre cidadãos e governo.

No Brasil, o tema da criação e implantação das Ouvidorias Públicas começou a ser discutido de forma mais vigorosa por volta dos anos 1960 e 1970. Mas nesse período, o cenário político não dava margem a inovações dessa natureza, orientadas à participação e o controle social. (Cardoso, 2012)

Constituição Federal 1988

“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 e...”

Lei 8.078 de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Decreto nº 3.507 de 13/07/2000

Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. – Revogado pelo decreto 6.932/2009

Decreto nº 4.490 de 28/11/2002

Cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União.

Lei 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), houve a regulamentação do acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

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 e, também, ao seguinte:*

§ 3º *A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observadas o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999 - Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências.

Lei Estadual 50.656/2006 - Institui e organiza o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, regulamenta o envio dos relatórios semestrais das ouvidorias e posteriores alterações do Decreto nº 51.561/2007.

Decreto nº 60.399 de 29 de abril de 2014- *Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. (Governo do Estado de São Paulo).*

Lei Municipal Santo André - 7.877 de 30 de agosto de 1999 têm como principal objetivo contribuir para a excelência dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal em seus múltiplos setores.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E SUA ORIGEM

Antes de entrar no escopo do trabalho, é necessário um esclarecimento no que se refere ao uso do termo Ouvidoria, para ter base, esclarecimentos e reflexões em sua essência científica.

Apesar de que hoje, as Ouvidorias estão dentro de várias discussões e vários segmentos sociais, a Ouvidoria não é um Instituto recente.

Pesquisas apontam que o início deste instituto é na Suécia, mais precisamente no reinado do Rei Carlos XII (1682-1718). Após período de muitas guerras, a Suécia emerge como potencia regional, e assim a necessidade de nomear um funcionário capaz de fiscalizar os coletores de impostos e demais funcionários. Assim foi criado o Instituto Supremo do Rei (O Ombudsman) cuja principal atribuição desse procurador Supremo era fiscalizar os funcionários para que cumprissem suas funções legais (Maiorano, 1987, p34)

Como podemos ver a necessidade de mediação entre as partes é uma necessidade inerente, antiga e forte que consagra a fluidez, o desenvolvimento a credibilidade das ações que impulsionam o desenvolvimento. Essa necessidade de controle e equilíbrio surge à criação de estruturas promovendo um dialogo estável e positivo, é a força do controle social, é o exercício democrático colaborando com o dever de promover a interação contrabalanceada por um instituto que atua de forma colaborativa, compartilhada e sistêmica entre os órgãos.

4.1 – Cursos oferecidos em ouvidorias

- ILB

Oferece curso a distância sobre ouvidorias na administração pública-
www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/ultimas-noticias

- MBA Universidade São Camilo
www.sejamuitomais.com.br/posgraduacao/cursos/mba-em-ouvidoria.php
- ABO – Associação Brasileira dos Ouvidores
Curso de Capacitação e Certificação em
www.abosaopaulo.org.br/artigo.php?codigo=16

4.2 - Definições clássicas sobre Ouvidorias :

“Instituto da ouvidoria brasileira”, mesmo inspirada no perfil do ombudsman clássico e implementada na nostalgia de nossa antiga tradição colonial, em seus poucos anos de existência no Brasil, adquiriu personalidade própria, evoluindo de acordo com a diversidade de nossas condições culturais e regionais, e apresentando-se como um modelo de recepção ao cidadão comum, simples, original, ágil, não burocrático e de fácil acessibilidade. Hoje, surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade de vida, cioso de seus direitos e com uma crescente consciência do seu papel no jogo do poder. João Elias de Oliveira, advogado, Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores e ex- Ouvidor Geral do Estado do Paraná.

Segundo CUNHA (2000), deve-se ter clareza de alguns apontamentos sobre o papel da Ouvidoria, isto é:

1. Diante do diagnóstico de que os mecanismos de accountability horizontal existentes no regime democrático brasileiro não têm se mostrado eficientes para garantir o controle da administração pública e tornar efetivo o princípio da lei e do interesse público, foram criadas as Ouvidorias como uma forma de controle que produz informação e estatísticas, e dá transparência às atividades do Estado.
2. As Ouvidorias causam impacto político, já que ao impor transparência e o cumprimento dos interesses públicos pelos órgãos do Estado, altera a postura dos agentes políticos e influencia políticas públicas.
3. As Ouvidorias modificam a relação Estado – cidadão, na medida em que representam um canal de acesso e reivindicação do cidadãos às instituições do Estado.

Assim sendo, segundo LYRA (2004), uma ouvidoria pública democrática deve preencher alguns requisitos:

- 1) Ter assegurado em lei um prazo para que os dirigentes interpelados respondam à Ouvidoria, podendo, em caso de falta, incorrer em processo administrativo;
- 2) Assegurar sigilo ao cidadão em casos nos quais este poderá sofrer algum prejuízo em ser identificado;
- 3) Garantir o acesso à informação sempre que necessário;
- 4) Publicar periodicamente os resultados de seu trabalho;
- 5) Possuir poder de investigação. Ainda para este autor, as ouvidorias padecem do que ele chama de “contradição existencial das ouvidorias”: é parte do poder executivo, criadas estruturadas e mantidas por quem deve.

Fiscalizar, de quem deve cobrar e defender interesses que nem sempre dizem respeito aos interesses de seu “chefe”.

Por essa razão, para ser independente, além dos requisitos citados acima, Lyra afirma que é necessário que o ouvidor possua mandato certo, sendo escolhido com a participação da sociedade ou pelo colegiado máximo da instituição em que atua e cujas atribuições garantam a autonomia inerente à necessidade de seu cargo.

Definir Ouvidoria é tarefa extremamente fácil, quando a usamos como instrumento de conciliação. Ágil e não burocrática como cita João Elias (2014), ou esclarecer como, Cunha (2000) que nosso estado burocrático não dá conta de nosso estado democrático em alcançar os controles necessários. Quem mais poderia apresentar dados estatísticos de grande valor, se não fossem as Ouvidorias sua colaboração preciosa na mediação, juntos com os órgãos integrantes de cada sistema, seja secretaria, autarquia, ou empresa mista. Sem dúvida a Ouvidoria traz um impacto político, a obrigação da transparência respaldada pela lei Federal 12.527 de 2011, (LAI), e trazer um papel relevante, considerável e reflexivo aos olhos dos agentes políticos. Ainda o canal Ouvidoria é muito jovem, não é todo cidadão que se utiliza deste instrumento, porque não conhece os efeitos de resolução. Mas podemos deixar aqui para finalizar uma questão: Ainda não há conhecimento deste Instituto, ou não há interesse de fortalecer?

É dever dos órgãos e entidades públicas incentivar o acesso às informações de caráter público, a autoridade máxima de cada órgão deve publicar em relatórios estatísticos contendo a quantidade de solicitações de informações, atendidos e indeferidos, disponível na internet. Art. 8º e 30º

Toda e qualquer informação, registros, documentos acompanhamento de projetos e ações de entidades públicas, desde que não estejam classificadas como informação sigilosa, é direito garantido de qualquer cidadão. Art. 7º e 30º

Um bom lugar para se divulgar a informação pública de modo claro simples e direto pode ser na portaria principal do prédio público, como por exemplo, a entrada da Câmara dos Vereadores.

5.1 - Accountability: formas de controle democrático

O termo accountability, de difícil tradução para o português, tem a ver com os mecanismos de controle das instituições do Estado dentro da democracia. De forma pouco precisa, ele significa a "obrigação que alguém ou uma instituição, tem em prestar contas de seus atos". (O'DONNELL, Guillermo, 1998, p. 48)

6 - DEMOCRACIA NA GESTÃO PÚBLICA

Como traduzir no dia a dia, na vida dos cidadãos comum seja de segunda classe, terceira ou sem classe nenhuma, cidadãos de pleno direito e na grande maioria não lhes é dada a possibilidade da posse e usufruto de seus direitos e oportunidades, como traduzir esta prática, como organizar o serviço público.

A Ouvidoria neste instante entra em cena, como canal de comunicação mais adequado e apropriado, sem nomenclaturas jurídicas, decretos e leis, e de acesso fácil.

A miséria urbana é diferente da miséria urbana, a urbana é produto das grandes metrópoles e porque não dizer da Gestão Pública.

A burocracia, a corrupção e a falta de informação enfraquecem a democracia. A informação fácil, é um direcionamento assertivo a quem faz parte desta miséria urbana, social, cultural, habitacional, e de sobrevivência abaixo dos padrões básico de saúde é uma fonte de luz que contribui para os gargalos da administração pública. A metrópole esta se acostumando a conviver com a fome, o crime, as drogas e a moradia de baixo das pontes. “Este trabalho também tem em sua essência induzir uma reflexão ao Legislativo e Executivo e todos os gestores que podem contribuir com mecanismos que substitua a “Cultura da reativa” com a “Cultura proativa””

6.1 - PROATIVO

Uma Ouvidoria atenta às múltiplas relações institucionais, com visão sistêmica que atuam junto com o núcleo de poder, apresentando sugestões de correção.



Figura: 2

Fonte: Elaborada pela autora

6.2 - REATIVO

Ouvidorias que reagem quando provocadas, tendo como prejuízo social já ocorreu.

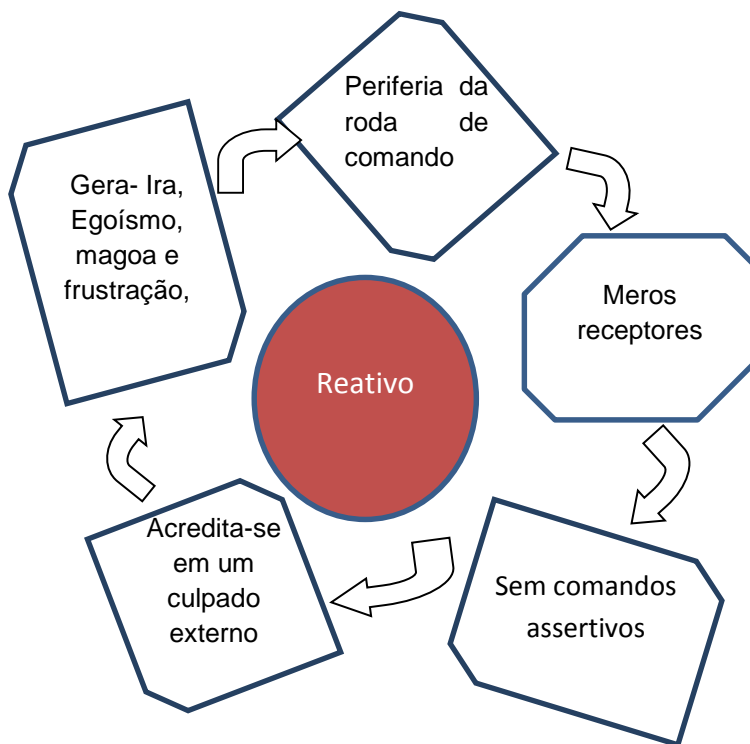


Figura: 3

Fonte: Elaborada pela autora

7. - PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Podemos afirmar que a Ouvidoria é uma forma de participação Popular de fatos reais, e de baixo custo, cada contato apresenta indicadores incutidos na rede de um sistema integrado e intersecretariais, a ouvidoria tem a responsabilidade de retratar, corrigir, avaliar os procedimentos, devendo ser apresentados em forma de 'relatórios e

consequentemente propor diretrizes mais assertivas, dentro do princípio da eficiência e economicidade.

“Cabe aos ouvidores zelar pelos pilares que regem a gestão pública, e sem garantia não é possível fazer valer os princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade pública, economicidade e eficiência na prestação de serviços ao cidadão. Como o êxito do trabalho dos ouvidores depende de fatores subjetivos, como a capacidade pessoal de se manifestar de forma independente, é urgente que se aprofunde o debate sobre qual o melhor sistema de atuação das Ouvidorias, isto é, se autônomas ou obedientes.” **Frederico Barbosa** (2014)

8. METODOLOGIA

A pesquisa do tema “Ouvidoria como instrumento da democracia” baseou-se na análise de dados, envolveram em obras literárias em geral, como livros, artigos, publicações em revistas especializadas, sites e apuração de dados das próprias secretarias municipais e estadual.

Entrevistas com cidadãos que já usaram a ouvidoria, estudos de casos, de experiências reais.

Este trabalho em torno das prefeituras e secretaria consultou seus relatórios publicados, e buscamos o exemplo da Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo que vem valorizando esta Instituição e tornando fácil a compreensão entre o que é necessário transformar.

Apresentamos o avanço da Legislação em torno da transparência financeira entre Governo e o povo.

Buscamos os indicadores através do método quantitativo baseado em estatísticas publicados em relatórios principalmente da Secretaria de Gestão Pública a qual é responsável pela CCISP (Comissão de Centralização de Informações do Serviço Público do Estado de São Paulo) em centralizar os dados de todas as secretarias do Estado de São Paulo, apurando quantidade e soluções sejam elas uma, solicitação

de informações, reclamação, elogios, denuncia e Outros. Regulamentada pela Lei Estadual nº 10.294/1999, regulamentada pelo Decreto nº 45.040/2000 e Decreto nº 46.101/2001.

9- PESQUISAS NOS MUNICÍPIOS

As Ouvidorias como instrumento de mediação, de modo geral, deve ser um processo estruturado, que mediadores envolvidos num conflito encontrem a solução aceitável para todos compatíveis com os interesses e necessidade. São muitas as vantagens de uma Ouvidoria no Órgão Público, porém, pouco analisadas pelos chefes do executivo, veja a seguir as melhorias pesquisadas:

1-Melhoria contínua dos processos sistêmicos; 2- trás a iniciativa de mudanças nos processos de trabalho, fluxos e procedimentos; 3- Auxilia na credibilidade e confiabilidade – identifica tendências e oportunidades; 4- colabora com a gestão da Administração Pública, recomendando ações preventivas, educativas e corretivas.

Fonte: Cartilha A Ouvidoria no governo do Estado de São Paulo (2013) p.12

9.1- Relatórios disponíveis do Município de São Paulo

O relatório da Prefeitura de São Paulo é realizado por trimestre tem como objetivo consolidar a cada três meses uma ferramenta dinâmica e ágil para os administradores municipais que são responsáveis pelos serviços públicos. Neste trimestre foram um total de atendimento de 14.075 mil atendimentos.

Portal da Prefeitura de São Paulo

Relatório do 2º Semestre de x Prefeitura de São Paulo x Portal da Prefeitura da Cidade x

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/relatorios_trimestrais/index.php?p=472

Início - Secretarias - Ouvidoria / Relatórios trimestrais

PREFEITURA DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL

Relatórios trimestrais
PRESTANDO CONTAS

Gosto 0 Tweet 0 G+1 0 +

A OUVIDORIA
Atribuições
Missão
Organização
Quando Procurar
Histórico

FALE COM A OUVIDORIA

ACOMP. DE PROTOCOLOS

LEGISLAÇÃO

RELATÓRIOS ANUAIS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

RELATÓRIOS MENSAIS

AGENDA DE VISITAS

NOTÍCIAS
Agenda Propositiva
Escuta do Cidadão
Suas Dúvidas

Endereço
Av. São João, 473 - 16º andar
Telefone: (11) 0800-17-5717
Fax: (11) 3334-7132

Atendimento eletrônico

2014	2013	2012	2011
Primeiro trimestre (Ods / Excel / CSV. rar)	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre
Segundo trimestre (Ods / Excel / CSV. rar)	Segundo trimestre	Segundo trimestre	Segundo trimestre
Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre
Quarto trimestre	Quarto trimestre (Excel / PDF)	Quarto trimestre	Quarto trimestre

2010	2009	2008	2007	2006	2005
Primeiro trimestre	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre	Primeiro trimestre
Segundo trimestre	Segundo trimestre	Segundo trimestre	Segundo trimestre	Segundo trimestre	Segundo trimestre
Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre	Terceiro trimestre
Quarto trimestre	Quarto trimestre	Quarto trimestre	Quarto trimestre	Quarto trimestre	Quarto trimestre

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/3tri2011_1320416726.pdf

Relatório do 2º Semest...pdf Relatório do 2º Semest...pdf Relatório do 2º Semest...pdf

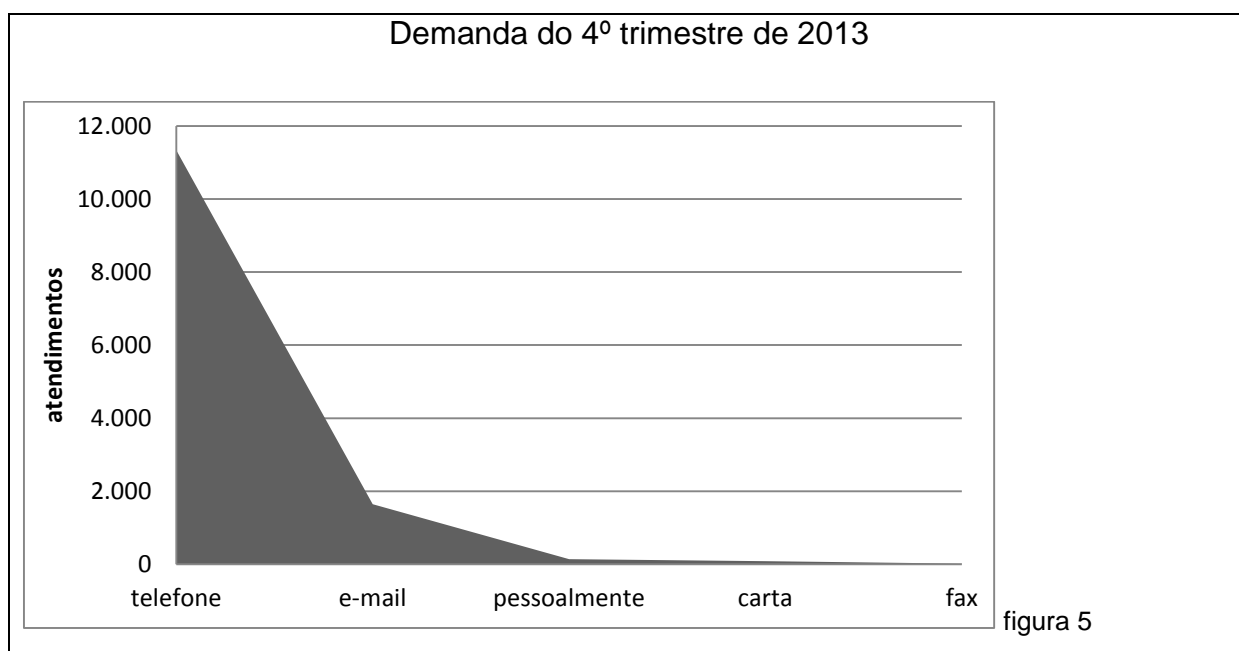
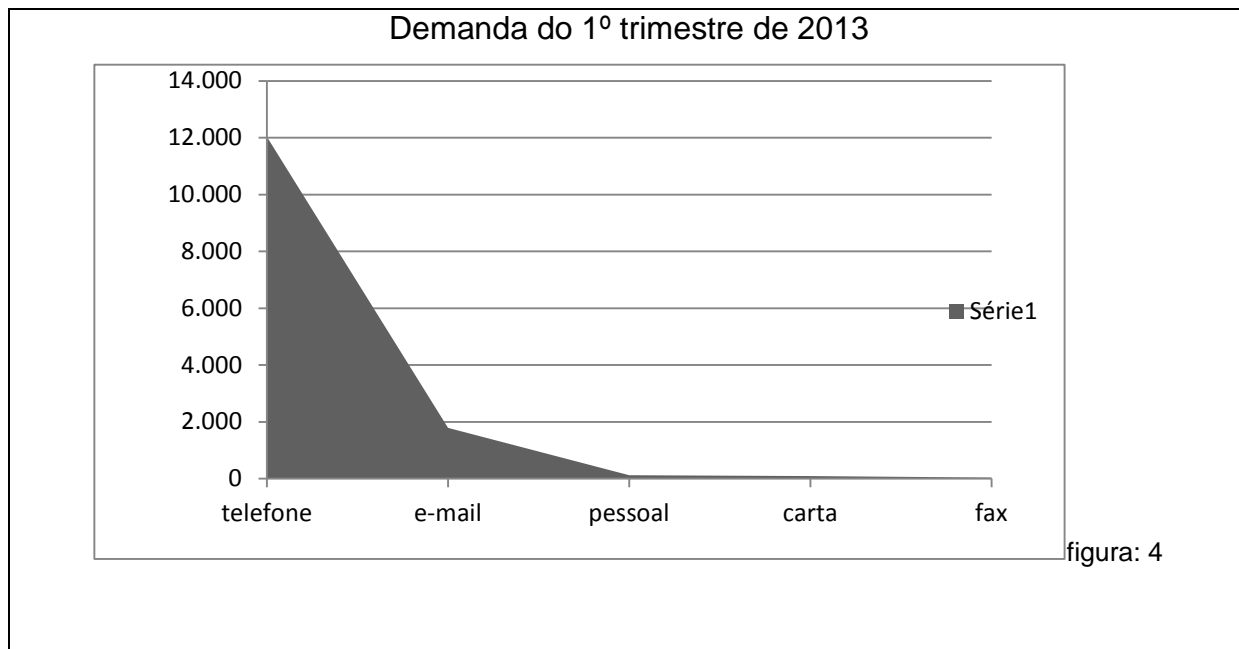
Mostrar todos os downloads...

Iniciar Comunicado DRH - A... Portal da Prefeitura d... Facebook - Google C... Microsoft Word 16:00

Figura 3

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria

9.2- Atendimentos Município de São Paulo



Nota-se que o atendimento telefônico tem a preferência, alcançando a marca de 12.033 no 1º trimestre de 2013 contra 13.218 do 4º trimestre, e carta, e fax, não alcançam o número de 100 atendimentos trimestrais.

9.3- Principais demandas do Município de São Paulo

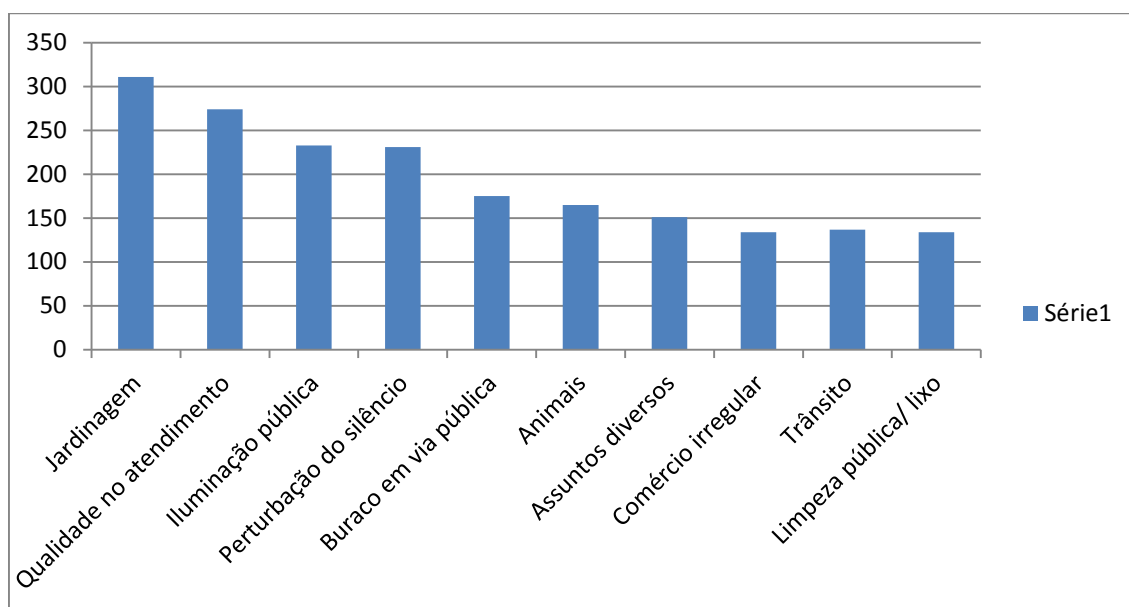


Figura 6:

10- OUVIDORIAS MUNICIPAIS NA REGIÃO DO GRANDE ABCD. PESQUISA DOS QUATRO MUNICÍPIOS QUE INTEGRAM REGIÃO.

A pesquisa foi pautada em quatro municípios conhecido como região do Grande ABCD (São Bernardo, São Caetano, Santo André e Diadema)

Apresentação dos Municípios ABCD a nível Populacional

Cidade ou Município	População	Km2	Serviço de ouvidoria
São Bernardo	765.463	409.000	Nenhum
São Caetano	149.263	5.331	Discreto
Santo André	676.407	175.781	Muito bom
Diadema	386.089	30.796	Casual
<i>Fonte: IBGE</i>			

Figura: 7

10.1- Município de São Bernardo do Campo: site oficial pesquisado em 23.10.2014 – www.saobernardo.sp.gov.br

Na pagina inicial do município, não existe o link “Ouvidoria”, não existe o “fale conosco”. A única página que aparece o termo Ouvidoria no município de São Bernardo é quando feita uma pesquisa no Google “São Bernardo / Ouvidoria, onde aparece em um Jornal on-line, Notícias do Município. Com as informações de

endereço e telefone, informando sobre tarificação isenta ao acessar o link www.saude.gov.br/ouvidoria, aparece a informação da Ouvidoria do SUS.

Em um Município com 23 secretarias, 4 Autarquias, quase um milhão de habitantes não aparece, a indicação “ Fale Conosco, SAC ou o próprio SIC, assegurado pela lei da transparência, apenas aparece no final da página, como último ícone de acesso “ Portal da transparência e Acesso à informação”, fica a pergunta ou como estudos futuros: É despreparo, desinteresse, ou desconsideração?

10.2.-Município de São Caetano do Sul: site oficial da pesquisa acessada em 23.10.2014 www.saocaetano.sp.gov.br

Na pagina inicial, não existe um link com o tema "Ouvidoria", existe o Fale Conosco, e o Atende Fácil que ao linkar entra já em um formulário eletrônico, com preenchimento obrigatório de: nome, e-mail, assunto e mensagem, mas por duas vezes ao preencher este formulário, não tivemos sucesso. No atende fácil, consegui enviar minha mensagem, mas não obtive o numero de protocolo. Mesmo usando a janela "busca de serviços" não existe o termo "Ouvidoria". Em anexo deste trabalho esta a resposta desta solicitação, a informação que obtive seria para entrar em contato com o numero de telefone no corpo do e-mail. Entrei em contato a atendente Sra. Jeane não sabia nada me informar sobre "Ouvidorias" e dados estatísticos.

10.3- Município de Santo André- site oficial da pesquisa acessado em 23.10.2014 - www.santoandre.sp.gov.br

Na página inicial, existe o link "Ouvidoria da Cidade", clicando o atendimento deve ser feito primeiramente apenas de forma presencial no endereço apresentado no site, pelos 0800 019 19 44 ou pelo numero 156, ao fazer a demanda, o cidadão de pronto, recebe um numero de protocolo, que através deste, gera ao órgão competente 20 dias

para apresentar a devolutiva de uma resposta, caso não for satisfatória ou passar do prazo de resposta, o cidadão pode encaminhar um e-mail no endereço: ouvidoria@santoandre.sp.gov.br, quem responde é o Sr. José Luiz Ribas, advogado e Ouvidor nomeado pela Prefeitura de Santo André, representando a "Ouvidoria da Cidade", link que aparece na pagina inicial do Município. Informações com o Sr. Rafael percebemos. que não há um comprometimento com o prazo na solução do problema, mas percebe uma organização e a preocupação sobre este atendimento.

10.4- Município de Diadema: site oficial pesquisado em 23.10.2014 - www.diadema.sp.gov.br

Na página inicial do município, não existe o link "Ouvidoria", só acessando a janela de pesquisas do site, que aparece citações de ouvidoria. Como a Ouvidoria da CGC, criada em janeiro de 2005, Ouvidoria de Defesa Social e Ouvidoria Hospital Municipal, porém não é fácil o acesso a estes serviços.

"O Hospital Municipal de Diadema, localizado no bairro de Piraporinha, é citado como referência de qualidade pelo Ministério da Saúde e tem a aprovação de 96% dos pacientes, conforme pesquisa realizada pela Ouvidoria do HM. Portanto esta informação tão importante deveria ter publicação e relatórios disponíveis no site da própria Prefeitura Municipal de Diadema, com a mesma facilidade da propaganda do Hospital. Fonte: Prefeitura de Diadema

10.5 - CONCLUSÕES DAS OUVIDORIAS NO GRANDE ABCD

Dos quatro municípios pesquisados na região do Grande ABC, que concentra uma população de aproximadamente quase dois milhões de habitantes, o único município que apresenta um trabalho em reação às Ouvidorias é o município de Santo André, para os demais municípios da pesquisa, apresentam de forma muito discreta

ou nem aparece, se aparecer em subtítulos que não se apresentam com relevância e a preocupação com o cidadão. No site da prefeitura de Diadema, como exemplo apresenta, o Hospital Municipal de Diadema em propaganda, apontando 96% de aprovação, desempenho de alta excelência no atendimento, dados este apurados pela própria Ouvidoria.

A relevância deste tópico é questionar como pode divulgar os intensos votos de aprovação, se não há publicação desta informação, nem disponibilidade estatísticas em relatórios oficiais no próprio site que dispõe a publicidade de aprovação, simplesmente inserir um link ou ícone de fácil acesso. Este trabalho, não tem o caráter investigativo, mas sim questionar aos diretores e autoridades competentes da Administração Pública, que usar a instituição Ouvidoria e seus serviços, é também disponibilizar o serviço com fácil acesso e informações aos cidadãos da cidade.

11 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Com base na metodologia e objetivos traçados neste trabalho apresentamos a seguir as principais queixas dos usuários da Ouvidoria Pública, na prefeitura municipal e Secretaria de Estado:

11.1- Serviços Urbanos em geral- Jardinagem, qualidade no atendimento, buracos em via publica, perturbação no silêncio, e outros, são diariamente atendidos, que indicam com frequência a emergência em certos locais ou órgão.

11.2- Saúde- morosidade em consultas, exames, internações especialidades; tramite burocrático no processo de aposentadoria, lenta operação sistêmica intrasecretarial, falta de treinamento dos Servidores Públicos;

11.3- Publicação - muito através de siglas, para o cidadãos comum estas publicações em Diário Oficial com sua nomenclaturas jurídicas que norteiam ações importantíssima aos cidadãos, nem sempre são entendidas e perdem seus prazos ou direitos. Deparamos também com cidadãos que ainda não tem internet, ou não tem acesso e na contrapartida, cidadãos megas conectados com smartphones e tabletes,

Hoje existe esta disparidade entre o acesso fácil de informações. Vista estas duas pontas, o serviço público tem que apresentar soluções e estar preparado

11.4- Prazos - leis, decretos, e outros instrumentos Oficiais de publicação com fé pública, apresenta em suas leis e decretos prazos, para reconsiderações, recursos, alterações, revisões de sentença desfavorável, seja qual for a imposição de prazo, só é aplicável para o cidadão, uma reclamação bastante comum é o descumprimento de prazo pelo Estado. Prazo para julgar um recurso, reconsideração, ou simplesmente a demanda de uma solicitação de informação, pode demorar um ano, dois, não há uma fiscalização ou comprometimento em assumir prazos.

11.5- Responsável - O servidor público ao responder uma solicitação, deveria assinar: com seu nome completo, seu cargo, sua unidade, endereço e seu telefone, seja qual for sua posição, tanto por e-mail ou por telefone. Há muitas reclamações com respostas evasivas, sem a clara instrução de ação, apenas assinando com o nome do departamento, quando o cidadão entra em contato por telefone, não existe um nome para esclarecer a mensagem que esclareça a resposta.

12 - CARACTERIZAÇÕES DA PESQUISA

Este trabalho tem como característica principal em envolver-se no âmbito Municipal, canal em que o eleitor/cidadão, tem maior proximidade com a políticas, soluções para o serviço público com seus respectivos representantes, porém como ainda o Tema Ouvidoria, apesar com farto material disponível para pesquisa, entre, teses e artigos, ainda é tímida a atuação das Ouvidorias na esfera Municipal. Portanto a procedência desta pesquisa também foi formulada a nível Estadual, mais precisamente do Estado de São Paulo, devido a Lei Estadual, instituída pelo Ex-Governador de São Paulo Sr. Mario Covas a CCISP - (Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo), a qual reserva e disponibiliza muitas informações de todas as demandas das Secretarias do Estado de São Paulo.

13. DISCUSSÃO SOBRE OUVIDORIA:

O Professor e Ouvidor da Suécia Per-Erik Nilsson um dos maiores especialistas sobre o tema Ombudsman:

“A Instituição Ouvidoria vem com um caráter de resolução individualizada, uma forma de administrar como mediadora de conflitos, sendo que o Estado não pode tratar alguns fatos como apenas regras e procedimentos técnicos, agindo dentro de uma burocracia de alta divisão de responsabilidades, onde não têm culpados, nem soluções”

Cardoso (2010) destaca no seu texto:

“ A autonomia da ouvidoria é a âncora para a efetividade. Sem autonomia a ouvidoria não se transforma em instrumento de mudança. Limita-se a eficácia da participação do usuário dos serviços públicos na administração e, conseqüentemente, a cidadania. Não se contribui com o fortalecimento da democracia, que evita que a ética deixe de ser esvoaçante e sem pouso. Sem autonomia não há ouvidoria.”

Cardoso (2010) coloca mais uma vez uma visão clara, com outro viés, que regras, são regras, mas existe suas exceções que cabe a Ouvidoria, intermediar aquilo que o Ouvidor da Suécia chama de “resolução individualizada”

“...eixos norteadores da prestação de serviços públicos , além desse objetivo primeiro a indução de mudança, reparação de dano, acesso à administração e promoção da democracia” (Lyra, 2004b p 144).

São atribuições de a Ouvidoria reger a administração pública dentro da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, mas que estes preceitos se tornem realidade.

14 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As experiências vividas em Ouvidoria, freqüentemente evidenciava fatos e relatos presenciais, por e-mail ou por telefone, foi uma verdadeira riqueza de informações, prontas para serem lapidadas, estudadas e projetadas. Portanto vale observar que o trabalho deste Órgão em nível de, estruturação física, relatórios semestrais e a conscientização de uma Ouvidoria atuante por parte da Administração executiva eram atribuições bem trabalhada, porém existia a necessidade e o cuidado para uma apuração na busca de soluções de problemas que sistemicamente poderia ser solucionados, logo no início do processo burocrático que cabe aos Órgãos e Servidores para a retirada de uma simples licença saúde, acarreta processos e processos que acumulam em seu trajeto, e até prejudicando o lado mais sensível, o servidor.

Um exemplo : agendamento na data errada, prorrogação de licença saúde em desacordo das atualidades legais , anexos de documentos e relatórios médicos insuficientes, acarretam sobrecarga nos departamentos e exige mais estrutura profissional de servidores específicos e cada vez mais qualificados. Quando há um ato errado no primeiro órgão responsável pelo processo, este processo tende a levar muito mais tempo para uma resolutive.

O objetivo geral em aprimorar o serviço publico é um tema que vem sido discutido em vários temas e estudos com o cerne de melhorias na qualidade de vida dos cidadãos, seja servidor público ou não. Precisamos buscar estruturas sistêmicas em

caráter de urgência, a administração pública caminha usando pesadas engrenagens em uma estrutura obsoleto e muito despreocupado com prazos e resultados.

O Estado deve mercantilizar a administração pública. Aprender com métodos de empresas que tem como objetivo principal, obter resultados através dos lucros, ou melhor, maneira de dizer aos moldes do estado, obter resultado pela administração, pela gestão, porque pela eficiência e eficácia já se tornaram instrumentos de pouca atuação na condução do dinheiro público, não há fiscalização suficiente vista a tantos órgãos e tantos desvios, basta diariamente ver as reportagem sobre desvios nas prefeituras, nas secretarias e outros órgãos que recebem verbas para os diversos fins de interesse público. Apesar de o Estado adotar a meritocracia, usa-a como ideologia, e não por ordenação social e a capacidade de cada um.

“ Em um universo social fundado em uma ideologia meritocrática, as únicas hierarquias legítimas e desejáveis são baseadas na seleção dos melhores. Existe, portanto uma grande diferença entre sistemas sociais meritocráticos apenas para determinados fins e sociedades organizadas a partir de uma ideologia de meritocracia, onde quase toda e qualquer posição social deve ser ocupada pelos melhores com base no desempenho individual” Barbosa (1996)

A Ouvidoria pública, é um instrumento que capta simples problemas de fácil resolução, para isso a necessidade em métodos focados em nomear um Ouvidor além de preparado profissional têm que ter características pessoais que se enquadram a esta moldagem, formação na área de humanas, cito como exemplo assistente sociais, e pessoas com experiências no atendimento ao público. Para todo esse processo fluir e funcionar a necessidade deste conjunto orgânico e político entre ações, contratações e valorização social, não apenas hierarquia.

Este Instrumento é literalmente a pura inserção do cidadão ao controle do serviço público, e a coparticipação no Poder Executivo, juntamente com os outros instrumentos de participação social, previsto na Constituição 1988, isto já não há mais discussão, volto a citar o que é necessário são atos sociais e não meramente atos políticos. Viabilizando o acesso fácil dos cidadãos à gestão pública como força indutora de mudanças em seu funcionamento, as ouvidorias ajudam a equalizar relações sociais, amplia o controle e a fiscalização direta da sociedade.

Podemos considerar as ouvidorias como um berço das políticas públicas seja na sua elaboração, ou falhas. Este canal participativo pode ser considerado como fazer políticas de vanguarda, políticas contemporâneas e com resultados amplos pelo simples fato de colher informação do maior interessado e com o maior poder, o cidadão. O serviço público deve fazer diferença na melhoria de vida no dia a dia da sociedade. São ações que induzem um crescimento econômico-social devido à qualidade de vida aos destinatários dos serviços públicos. Este Órgão colaborador é lugar cheio de indicadores de suma importância, para iniciar a mudança na vida em sociedade é assim que acreditamos no Instituto da Ouvidoria.

Fato curioso quando comparamos uma Empresa Privada com uma Empresa Pública e seus órgãos, que indicadores como informações, reclamações e sugestão, e outros para uma empresa com fins lucrativos, é estudado com primor, para que seus fins lucrativos tenham sucesso, em contrapartida a Empresa Privada morre, baseados nestes aspectos é que a mercantilização do Estado e a qualidade no foco na contratação e nomeação dos profissionais Públicos, principalmente os que têm poder de mudança. Um Ouvidor sem habilidade para negociação e mediação, soluciona um conflito gerando outro ou fomentando ressentimentos que, mais tarde, resultarão em novos conflitos.

Todas as questões abordadas, é em torno da efetividade, a capacidade de intervir e mudar a realidade social. No entanto ainda a efetividade da Ouvidoria Pública é uma questão em aberto, estudos e debate para futuras análises e no interesse de atuação e agilidade nos departamentos públicos, são temas que propõem muita discussão, porque na verdade não está em discussão o instrumento de atuação e democracia e sim como sensibilizar o Poder Executivo e sua implantação. Propor no futuro uma instituição com autonomia como:

- Secretaria de Atendimento ao Cidadão,
- Secretaria do Ouvidor,
- Ministério da Ouvidoria.

REFERÊNCIAS

1. **CUNHA**, L. G. S. Ouvidoria: mecanismo de controle democrático. XXIV Encontro
a. Anual da ANPOCS. Out. 2000.
2. **O'DONNELL**, Guillermo. *Accountability Horizontal e*
a. *Novas Poliarquias*. Revista Lua Nova , nº 44, 1998b, pp. 27 – 54.
3. **LYRA**, R. P. Ouvidor: O Defensor dos Direitos na Administração Pública, brasileira. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. 2005. Ed. UFPB João Pessoa.
4. **LYRA**, R.P. 2004 autônomas x obedientes: A ouvidoria Pública em Debate. João Pessoa: UFPBB
5. **CARDOSO**, A.S.R. Ouvidoria Pública como instrumento de mudança. Texto para Discussão nº 1480, IPEA. Marco, 2010.
6. **CARDOSO**, A.S.R. Orientações para o Atendimento ao Cidadão na Ouvidorias Públicas (2012)
7. **BARBOSA**, Livia Meritocracia à brasileira, RSP - revista do serviço Público 1996
8. **MAIORANO**, Jorge Luis. El ombudsman: defensor del pueblo y las instituciones republicanas. Buenos Aires: Macchi, 1987.
9. **FREDERICO** Barbosa. www.abonacional.org.br
10. www.prodesp.sp.gov.br/ouvidoria/4o_Seminario_de_Ouvidoria%20-%20Luis%20Antonio%20Panone.pdf
a. 20Luis%20Antonio%20Panone.pdf
11. www12.senado.gov.br/noticias/materias/2014/09/02/ilb-oferece-curso-a-distancia-sobre-ouvidorias-na-administracao-publica
12. www.ouvidoria.ufg.br/pages/29905-ouvidoria-publica-brasileira-a-evolucao-de-em-modelo-unico
13. www.cidadaniatransparente.reclameaqui.com.br/indices/2/sao-paulo/
14. www.reclameaqui.com.br
15. Frederico Barbosa artigo acessado em 2014
www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=28-

16. www.prefeitura.sp.gov.br
17. www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos-162#o-que-e
18. www.diadema.sp.gov.br/cidadao/pesquisar/ouvidoria.html?ordering=all16-=&searchphras
19. prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/relatorios_trimestrais/index.php?p=472

|

ANEXOS

Atende Fácil – Informações de :atendefacil@saocaetanodosul.sp.gov.br
Para:roselitome@uol.com.br Cópia: Cópia oculta: Assunto: RES: Atende Fácil -
InformaçõesData:23/10/2014 17:04Para maiores informações favor ligar no
4227-76Att.Atende Fácil – São Caetano do Sul
<http://atendefacil.saocaetanodosul.sp.gov.br>

De: email.sites

Enviado: quinta-feira, 23 de outubro de 2014 10:54

Para: Atende Fácil Web

Assunto: Atende Fácil - Informações

Nome: Roseli tome

E-mail: roselitome@uol.com.br

Mensagem:.,Bom dia, gostaria de saber se a prefeitura tem um órgão específico e normativo de OUVIDORIA, qual o email, quem é o ouvidor se tiver e se existe um relatório semestral ou anual de divulgação de quantas demandas a prefeitura teve em um determinado período. Sou estudante de gestão pública na Faculdade UTFPR, e aguardo o retorno. Obrigada