OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO NA PGE - MS

Leandro de Sousa Caetano Melo¹

Alessandro Ramos da Silva²

RESUMO

A Ouvidoria se configura como um canal fundamental para a participação social na gestão pública, atua como ponte entre o cidadão e o Estado, facilitando o acesso à informação e à justiça, fortalecendo a democracia e a cidadania, uma vez que o cidadão pode expressar suas demandas por meio de sugestões, reclamações, solicitações, elogios ou denúncias. Foi regulamentada pela Constituição Federal de 1988 e a Lei nº 13.460/2017, onde promoveu sua disseminação e implantação em todas as esferas do Estado Democrático de Direito Brasileiro. Em Mato Grosso do Sul faz parte da Corregedoria Geral /da Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – PGE/ analisou o impacto das demandas atendidas pela Ouvidoria no período de 2019 a 2023, sob a ótica de sua efetividade como ferramenta de controle de gestão. Os “RELATÓRIOS DE GESTÃO - UNIDADE SETORIAL/SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO” de 2019 a 2023 subsidiaram a categorização e análise dos dados da pesquisa que indicaram uma perspectiva satisfatória com o atendimento do órgão. Todas as demandas da população foram solucionadas antes do prazo demonstrando um compromisso com a eficiência e qualidade do serviço prestado.

PALAVRAS-CHAVE: 1 Ouvidoria. 2 Corregedoria Geral. 3 Aplicabilidade na PGE/MS.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública atua no processo de intermediação do cidadão junto a administração pública na demanda decorrente do exercício da cidadania e estimula a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Neste contexto, a ouvidoria pública funciona como um agente que promove mudanças na realidade das pessoas, favorecendo uma gestão flexível, comprometida com a satisfação e necessidades do cidadão, bem como, estimulando a prestação de serviços

públicos de qualidade, capazes de garantir os direitos de todos os brasileiros, sendo um grande instrumento a serviço da democracia Brasileira.

Importante lembrar que as ouvidorias encontram junto a democracia, o campo necessário para seu crescimento e fortalecimento, uma vez que devem ser entendidas como espaço de todos os cidadãos,

¹ Bacharel em Direito, Funcionário Público Efetivo, lotado na Corregedoria Geral da PGE/MS, desempenhando a função de assessoria técnica, com endereço eletrônico lmelo@pge.ms.gov.br.

² Analista de Tecnologia da Informação no Governo do Estado de Mato Grosso do Sul. Mestre em Desenvolvimento Regional e Sistemas Produtivos pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (2023). Especialista em Projeto, Implantação e Administração de Redes de Computadores (2007) e Graduado em Tecnologia em Redes de Computadores (2005) pela Universidade para o Desenvolvimento do Estado e Região do Pantanal, com endereço eletrônico alesandroramos@gmail.com.

sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, abertos à mediação e à resolução das demandas existentes na sociedade. Mediando o acesso a bens e serviços públicos, esses institutos constituem-se como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, uma vez que tem a oportunidade de melhorar as perspectivas das ações demandadas a ao setor público.

O § 3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988 é a base jurídica que possibilitou a consolidação das Ouvidorias em Território Nacional, resultando na ampliação do acesso participativo de todos na Administração Pública, em resposta a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado Brasileiro.

Notamos assim, que sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Carta Magna Brasileira de 1988, que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

Mais do que canais de comunicação, elas se configuram como ferramentas essenciais para a construção de uma sociedade mais justa, participativa e respeitosa.

Com a expansão e institucionalização das ouvidorias nos setores públicos, surgiu a Rede Nacional de Ouvidorias, sendo um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, garantindo os direitos dos usuários de serviços públicos.

Estabelecem, ainda, o inciso XXXIII do artigo 5º e o § 2º do artigo 216 da Carta Magna:

Art. 5º (...)

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. 216º (...)

§ 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Conforme o exposto, podemos afirmar que a ouvidoria se efetivou como um instrumento de apoio e controle de gestão em uma Instituição como a Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – PGE/MS.

Deste modo, emerge a questão que orienta este estudo: Quais os efeitos práticos do atendimento e resolução das demandas recebidas pela instituição, em relação a população Sul Mato-grossense?

Para esta resposta, este trabalho tem como objetivo geral analisar os resultados da Ouvidoria da PGE/MS como instrumento de controle de gestão; encontrados nos relatórios de gestão da Controladoria Geral - Ouvidoria Geral do Estado; focando nas manifestações, denúncias e reclamações recebidas entre os anos 2019 e 2023. Avaliando o desempenho da PGE/MS para estas demandas, considerando:

A realizou-se realizada por meio de uma análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados na Ouvidoria da PGE/MS, no período de 2019 a 2023. A análise quantitativa constituiu na tabulação e no

cruzamento de dados sobre o número de manifestações recebidas, o tipo de demanda, o nível de resolução (total, parcial ou não resolução) e os fundamentos legais utilizados para a resolução. A análise qualitativa, por sua vez, teve como base na leitura e interpretação de relatórios de gestão disponibilizados pela PGE/MS para compreender as percepções sobre a efetividade da Ouvidoria como ferramenta de controle de gestão.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 As Ouvidorias

Segundo o dicionário online *Priberan*, Ouvidoria é "Atividade ou cargo destinado a receber e investigar queixas ou a estabelecer a comunicação entre a instituição e os seus usuários".

A criação de ouvidorias em empresas públicas e privadas permitiu ainda mais atender o direito do consumidor, possibilitando uma sociedade cada vez mais participativa e exigente em relação à qualidade de vida e à efetivação de seus direitos. Podemos dizer que é um elo entre instituição, seja ela privada ou pública, e o cidadão ou consumidor. É um serviço aberto que se configura como instrumento de escuta, para atender e resolver demandas provenientes da população, consolidando-se como um instrumento valioso na construção de um relacionamento mais transparente, justo e equilibrado entre consumidores e fornecedores.

Assim, entende-se que a criação e o bom funcionamento de ouvidorias se apresentam como medidas essenciais para o fortalecimento do direito do consumidor e para a construção de um mercado mais justo e equilibrado. Ao atender às expectativas da sociedade moderna e ao se comprometer com a resolução de conflitos de forma rápida e eficaz, as ouvidorias contribuem para a construção de um ambiente de consumo mais harmonioso e para a satisfação de consumidores cada vez mais exigentes.

1.1.1 As Ouvidorias Públicas

Se configuram como unidades administrativas dos ministérios, Órgãos da Presidência da República e das Entidades da administração indireta, como autarquias, fundações públicas e empresas estatais.

São responsáveis por receber, avaliar e encaminhar de forma célere, eficiente e transparente, sugestão, elogios, denúncias, reclamações e demais solicitações de informações. Dessa forma, funciona como um canal de mediação da pessoa comum com a Administração Pública, permitindo que o cidadão seja ouvido e a administração preste conta de suas ações realizadas.

Funcionam como instrumento de promoção da democracia e efetivação dos direitos humanos. Contribuindo para os princípios da publicidade, transparência nas ações realizadas por membros e servidores, órgãos e serviços auxiliares das instituições e agem em consonância com o § 3º do art.37 da Constituição Federal:

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

- As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

- O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Em setembro de 2018 **Decreto nº 9.492/2018** regulamenta a lei 13.490/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, em que diz que se aplica “às *empresas públicas e às sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços*”.

Foi criada em 2015, Rede de Ouvidorias, posteriormente denominada de **Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**, com o objetivo de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias públicas, isto, é ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Segundo o Plano Estratégico Renouv 2023-2026 é:

“É uma rede transversal de ouvidorias e aberta a adesão de qualquer órgão ou entidade em todos os Entes e Poderes da federação. Busca a integração das ouvidorias públicas e a consolidação de uma Agenda Nacional de Ouvidoria Pública”.

A RENOUV é coordenada pela Ouvidoria - Geral da União (CGU) sendo que este mesmo documento expõe que:

“A Rede possui como órgão deliberativo máximo a sua Assembleia Geral, formada por todos os seus membros plenos, bem como um Conselho Diretivo composto por membros eleitos, e Grupos de Trabalho temáticos com suas próprias coordenações, que completam a estrutura de governança da Rede. Sua Coordenação e Secretaria- Executiva ficam a cargo da Ouvidoria - Geral da União”.

Entende-se, então, que A RENOUV é coordenada pela **Ouvidoria - Geral da União (CGU)** e é composta por ouvidorias públicas de todos os poderes da União, estados, Distrito Federal e municípios que aderem voluntariamente à rede.

Em seu regimento interno o art. 4º parágrafo 2º estabelece que:

“A Rede realizará quadrienalmente o seu Planejamento Estratégico, que definirá a atualização de sua missão, visão e valores, bem como seus objetivos estratégicos e projetos prioritários, sem prejuízo das revisões que se acharem oportunas”.

Ressaltamos que também foi desenvolvida, em 2019, pela **Ouvidoria - Geral da União (CGU) a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**, para fortalecer ainda mais a participação social na gestão pública, bem como a melhoraria da qualidade dos serviços públicos, promover a transparência e o acesso à informação e combater a corrupção.

Esta plataforma é um canal que reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. Comtempla os sete tipos de manifestações; Pedido de Acesso à Informação; Denúncia; Elogio; Reclamação; Simplifique; Solicitação; e Sugestão.

1.1.2 Como funciona uma ouvidoria

As ouvidorias possuem vários canais que podem ser realizadas as manifestações: Plataforma Fala.Br, e-mail, telefone e pessoalmente. Eles permitem o cidadão expor suas cobranças detalhadamente, onde o ouvidor recebe, analisa e encaminha aos setores competentes e junto com eles, acompanhar o andamento do serviço e dar uma devolutiva ao solicitante sobre a resolução do problema.

1.2 Contexto Histórico

Surge na Suécia, em 1809, com a figura do *Ombudsman* que significa “representante do povo”, que era o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população, com a missão de agir no interesse da população junto ao Parlamento, impondo limitações ao absolutismo real, uma vez que a Suécia ainda vivenciava uma monarquia.

Inicialmente o Ouvidor era um representante da autoridade real que atuava na garantia da justiça e na proteção dos direitos dos cidadãos, passando ser responsabilidade dos Estados do Reino, em 1809 foi institucionalizada na Constituição do país.

Com passar do tempo o conceito de ouvidoria se expandiu e se diversificou. Países como Portugal, França e países hispânicos denominavam como provedor, *médiateur*; e *defensor*.

A partir de 1960, nos Estados Unidos, um modelo distinto de Ouvidoria floresceu, com a criação de ombudsmen espalhados pela Administração Pública. Estes profissionais, regidos por normas próprias, atuam como agentes independentes na defesa dos direitos dos cidadãos em relação ao governo.

No Brasil, a história das ouvidorias se entrelaça com a época colonial, no século XVI, com a implementação da administração colonial foi nomeado o primeiro Ouvidor- geral, funcionando como ouvidos do rei com a função de zelar pela aplicação das leis em todo território colonial.

Os que possuíam este cargo ouviam as reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos Servidores do Governo; investigavam abusos, bem como, faziam mediações entre a Coroa Portuguesa e seus súditos.

Porém, foi na década de 80, com a redemocratização no Brasil, que a palavra “OUVIDORIA” passa ter um novo significado, ainda inspirado na instituição sueca do ombudsman, o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável de atuar como canais de comunicação entre a sociedade e o Estado. Isto é, recebe reclamações, denúncias e sugestões, faz avaliações destas e busca solução para as demandas apresentadas (Histórico das Ouvidoria: Como Surgiram as Ouvidorias?).

É importante ressaltar que, as ouvidorias públicas ganharam ainda mais importância, sendo instituídas como órgãos obrigatórios em diversos órgãos e entidades públicas. Atualmente o Brasil, conta com uma extensa rede de Ouvidorias, que possui papel fundamental na importância na promoção da transparência e da participação popular na administração pública, seja no do âmbito federal, estadual e municipal.

Assim este movimento mostra a evolução da democracia brasileira e a crescente importância da participação popular na construção de um Estado mais justo e transparente.

1.2.1 Ouvidoria no Mato Grosso do Sul

Após ano de 2017, com a finalidade de facilitar e a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos (o **Decreto nº 9.094/2017**) as organizações públicas brasileiras foram incumbidas de regulamentar uma ouvidoria administrativa, disponibilizando portais e canais eletrônicos contendo apontamentos detalhados dos seus serviços oferecidos a sociedade, utilizando softwares e sites de serviços.

Como mencionado, o Governo Federal oferece aos Estados a ferramenta FALA.BR que é um serviço gratuito, e que fica disposição dos órgãos e ouvidorias públicas, incluindo a Administração Direta e Indireta, conselhos profissionais e os serviços sociais autônomos.

No Mato Grosso do Sul a Ouvidoria em seu contexto de órgão público, fica sob a responsabilidade da Corregedoria Geral da Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – PGE/MS.

De acordo com a página <https://www.pge.ms.gov.br/corregedoria-geral/> :

A Corregedoria-Geral da PGE é o órgão superior da Procuradoria-Geral do Estado, encarregada da orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta dos procuradores do Estado, procuradores de Entidades Públicas e advogados integrantes da carreira Assistência Jurídica. Além da orientação, supervisão e fiscalização das atividades funcionais dos órgãos e agentes que desempenham funções jurídicas, detém a competência em relação à função Ouvidoria, estando integrada ao sistema e-OUV.

Podemos dizer então, que a PGE conta com um órgão superior, Corregedoria- Geral, encarregada da orientação, fiscalização das atividades funcionais e conduta dos Procuradores do Estado, Procuradores de Entidades Públicas, advogados integrantes das carreiras de Assistência Jurídica. Possuindo a competência de administrar e conduzir as atividades relacionadas a Ouvidoria, estando integrada ao Sistema FALA.BR a nível Federal.

1.2.2 Ouvidoria no âmbito da PGE/MS

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, funciona nas dependências da Corregedoria-Geral da Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul,

Segundo o ATO CGPGE/MS/Nº 22, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2022 que estabelece o Regimento Interno da Corregedoria-Geral da Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul e revoga o ATO CGPGE/MS/Nº 3/2005, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado deverá:

Promover o atendimento externo destinado a qualquer cidadão que a procure, considerando o mérito de todas as manifestações independentemente da forma que lhe forem dirigidas, sendo aceitas as formuladas pessoalmente mediante e-mail oficial, Comunicação Internas (CI), por meio do sistema informatizado da Ouvidoria do Governo Federal (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR), entre outras.

De fato, a Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – PGE/MS, conta com este órgão Superior - Corregedoria-Geral designada a administrar e conduzir as atividades relacionadas a Ouvidoria que está integrada ao Sistema FALA.BR

No ATO citado acima estabelece as competências da Ouvidoria, algumas delas relacionadas abaixo:

Tabela 1 – Competências da Ouvidoria³

<u>Competências da Ouvidoria</u>
Zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Procuradoria-Geral do Estado – PGE/MS;
Receber e apurar as reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, assegurado aos solicitantes o retorno das providências adotadas;
Garantir a todos os denunciantes, sigilo, discrição e fidedignidade as informações que forem encaminhadas;
Orientar Procuradores do Estado e Servidores vinculados sobre a implementação e aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários à garantia do acesso à informação;
Ajustar junto aos órgãos internos da PGE, os Procuradores do Estado e servidores vinculados sobre a divulgação de dados, Conforme Lei Geral de Proteção de dados – LGPD, por iniciativa do próprio setor público e a efetivação de respostas ao cidadão, nos casos de perguntas frequentemente formuladas;
Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às manifestações de Ouvidoria e pedidos de informação recebidas;
Propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços à população, visando a garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de reclamações repetidas e contínuas;
Atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços, orientando a respeito do sistema informatizado de Ouvidoria e, quando necessário, tomar por termo as manifestações, com vistas à inserção no referido sistema;
Estabelecer procedimentos, regras e padrões de divulgação para a implementação de ações de transparência ativa pelos órgãos internos da PGE, aos Procuradores do Estado e servidores vinculados ao Órgão;

Com isso, atualmente a PGE/MS, utiliza-se da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR, canal que pode-se elogiar, reclamar, denunciar, dar sugestões administração pública para simplificar e desburocratizar o serviço público e solicitar algum serviço ao poder público por meio do sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/web/>.

2 METODOLOGIA

A pesquisa científica utilizada neste trabalho foi o Estudo de Caso, é método de pesquisa sobre um assunto específico, permitindo ao pesquisador investigar um fenômeno dentro do seu contexto real e oferecer subsídios para novas investigações sobre a mesma temática.

De acordo com Yin (2008), os estudos de caso se configuram como “**um dos empreendimentos mais desafiadores na pesquisa**”: num primeiro momento pode parecer intimidante. No entanto, desvendar os desafios e características dessa abordagem revela um método poderoso para investigar fenômenos complexos em suas nuances e contexto real.

³ Fonte: ATO-CGPGE-22-2022 - Regimento-Interno-da-CGPGE/PGE-MS.

Para ele, o Estudo de Caso :

“é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”(Yin, 2005).

Segundo o texto “*O que é Estudo de Caso e quais as suas potencialidades?* ” Publicado na *Revista Sociedade e Cultura*, em 2020, reflete que:

Um estudo de caso é de grande utilidade para compreender fenômenos sociais complexos que demandem uma investigação que preserve suas características holísticas e desvende os processos e mecanismos significativos, separando-os de um grande conjunto de fatores e processos secundários ao processo central da análise (Sátyro e D’Albuquerque)⁴.

É uma pesquisa de abordagem quantitativa/qualitativa, com coleta de dados, análise e apresentação dos resultados, bem como o detalhamento da etapa de pesquisa bibliográfica.

A pesquisa qualitativa tem como objetivo central descrever as características de um determinado fenômeno, população ou contexto. É uma ferramenta que busca mapear e analisar a realidade em questão, sem necessariamente estabelecer relações de causa e efeito.

O Estudo de Caso é realizado de maneira documental onde consiste numa na coleta de dados e análise dos mesmos. Os dados analisados nesta pesquisa estão expostos nos “RELATÓRIO DE GESTÃO - UNIDADE SETORIAL/SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO, eles envolvem todas as demandas e manifestações dos cidadãos existentes na Plataforma Fala – BR, entre os anos de 2019 a 2023.

Estes relatórios analisados pertencem a Corregedoria Geral do Estado de MS e Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, setor responsável por gerenciar a Ouvidorias no MS, e foi permitido a sua utilização e divulgação para esta pesquisa. Ressaltamos que aqui são expostos somente dados quantitativos respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Após a coleta de dados dos documentos existentes, mostrando os índices reais dos bancos de dados da Corregedoria Geral da PGE/MS foi realizada tabulação e categorização dos dados e estes foram apresentados nas Tabelas: Tabela 2 - Tipos de Manifestações no período 2019 a 2023 e Tabela 3 – Assuntos mais frequentes. Posteriormente a discussão dos resultados, com análise dos dados e embasamento no referencial teórico apresentado no decorrer deste trabalho.

3 RESULTADO E DISCUSSÕES

As tabulações abaixo foram categorizadas a partir dos dados já existentes no “RELATÓRIO DE GESTÃO - UNIDADE SETORIAL/SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO” nos anos de 2019 a 2023.

4 GUIMARÃES DUARTE SÁTYRO, N. .; D’ALBUQUERQUE, R. W. O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades. *Sociedade e Cultura*, Goiânia, v. 23, 2020. DOI: 10.5216/sec.v23i.55631. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/55631>. Acesso em: 2 jul. 2024.

Tabela 2 – Tipos de Manifestações no período 2019 a 2023.⁵

Tipos de Manifestações							
Tipos de Manifestações	2019	2020	2021	2022	2023	Total	%
Reclamações/Denúncias	7	25	21	16	8	77	39
Solicitações	48	23	8	20	14	113	57
Sugestões	3	0	0	0	0	3	2
Elogios	0	0	0	2	2	4	2

Tabela 3 – Assuntos mais frequentes 2019 a 2023.⁶

CATEGORIA	TOTAL	%
Agropecuária: Agropecuária/pecuária/agua;	3	1.39
Fiscalização: fiscalização/licitação/convenio;	9	4.17
Pagamento: cobrança da vida ativa/pagamento/pagamento de precatório/pagamento de requisição/operação de dívida pública;	42	19.44
PGE: atuação de procurador do estado/atendimento de servidores da PGE/relação interna da PGE;	22	10.19
Atendimento: atendimento/administração/atendimento ao servidor/ serviço público;	30	13.89
Educação: educação/ensino/enem/pesquisa;	7	3.24
Veículos: veículos/multas/carteira nacional de habilitação	21	9.72
Trabalhos: frequência de servidores/trabalhos/acumulo de cargo público;	3	1.39
Assistência: assistência a pessoa com deficiência/assistência ao idoso/assistência hospitalar e ambulatorial/covid-19;	5	2.31
Outros: outros/outros trabalhos/sem assunto/polícia/penitenciária/tributos;	23	10.65
Cidadania: programas sociais/assistência social/combate à desigualdade/direitos humanos/benefícios sociais/cidadania	8	3.70
Acesso a Informação: acesso a informação/processo judicial/conselho de direito/defesa do consumidor; e cidadania	7	3.24
Concursos	36	16.67

A TABELA 2 refere-se aos tipos de manifestações recebidas no Sistema de Ouvidorias utilizada na Procuradoria Geral do Estado de MS, são elas: denúncias/reclamações; solicitações; sugestão e elogios. Percebe-se que no ano de 2019 teve uma quantidade maior de demandas recebidas pelo Sistema informatizado, totalizando oitenta e oito (88) manifestações. Diminuindo a quantidade destas manifestações nos anos seguinte; 2020 totalizaram quarenta e oito (48), 2021 foram vinte e nove (29), 2022 foram vinte e oito (28) e 2023 foram contabilizadas no total de vinte e quatro (24) manifestações demandadas a PGE/MS.

Isso pode ser explicado diante das informações da TABELA 3, onde indica os principais as-

⁵ Fonte : “Relatórios De Gestão - Unidade Setorial/Seccional Do Sistema De Controle Interno Da Procuradoria-Geral Do Estado – PGE/MS.

⁶ Fonte : Relatórios De Gestão - Unidade Setorial/Seccional Do Sistema De Controle InternoDa Procuradoria-Geral Do Estado – PGE/MS.

suntos das manifestações demandadas durante o período de 2019 a 2023. Percebe-se aqui que os maiores assuntos são PGE com vinte e duas (22) manifestações; Atendimento totalizaram trinta (30) manifestações; relacionadas ao assunto Veículos vinte e uma (21) manifestações; categoria Concurso foram trinta e seis (36) manifestações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para atingir o objetivo geral de propor a ouvidoria como um instrumento de apoio e controle de gestão na Administração Pública, foi realizada uma pesquisa qualitativa/quantitativa no banco de dados existente no Sistema Fala.BR, posteriormente, foi realizado um estudo de caso na Ouvidoria da PGE/MS, utilizando todos os dados existentes, desde sua criação na Administração Pública Estadual.

Em relação ao estudo de caso realizado na base de dados da PGE/MS, os resultados indicaram uma perspectiva satisfatória com o atendimento de todas as demandas trazidas pela população, pois os assuntos relacionados ao órgão foram todos resolvidos antes do prazo determinado por lei, não existindo até o momento recursos interpostos as soluções dada aos cidadãos, demonstrando a lealdade e interesse a resolver a demanda junto a Ouvidoria, que atende cada caso de maneira individualizada, buscando a melhor tratativa ao caso em questão, buscando a melhoria do serviço público, além de ser um importante canal de comunicação entre os cidadãos e a administração pública, contribuindo o combate à fraude e corrupção, de maneira formal e transparente.

REFERÊNCIAS

ATO CGPGE/MS/Nº 22, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2022. Disponível em: <https://www.pge.ms.gov.br/wp-content/uploads/2022/12/ATO-CGPGE-22-2022-Regimento-Interno-da-CGPGE-DOE.pdf>

Cartilha “Ouvidorias Públicas: Um Canal de Participação do Cidadão”. Disponível em: <https://irb-contas.org.br/biblioteca/cartilha-para-ouvidorias-publicas/>

Conheça como começou o trabalho das ouvidorias. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/conheca-como-comecou-o-trabalho-realizado-pelas-ouvidorias/18319/pop_up

Corregedoria-Geral. Disponível em: <https://www.pge.ms.gov.br/corregedoria-geral/>

FAVARO, Thomaz e D’ALBUQUERQUE, Raquel. O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades?. **REVISTA SOCIEDADE E CULTURA:** Revista de Pesquisas e Debates em Ciências Sociais. Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Ciências Sociais, v. 1 nº 1 (jan./jun., 1998)/ Publicação contínua 2020, v. 23: e55631

GOVERNO DE MINAS; OUVIDORIA GERAL. **Ouvidoria Pública Passo a Passo: Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas.** Novembro de 2012. Disponível em <http://www.Ouvidoriageral.mg.gov.br/images/stories/fruit/segov-Ouvidoria-publica-2012pdf.pdf>.

Histórico das Ouvidorias: Como Surgiram as Ouvidorias?. Disponível em <https://saude.se.gov.br/historico-da-ouvidoria/>

SÁTYRO, Natália Guimarães Duarte; D'ALBUQUERQUE, Raquel Wanderley **O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades?** Revista Sociedade e Cultura, 2020. v.23: e55631.

Ouvidoria, in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2024. Disponível em :<https://dicionario.priberam.org/ouvidoria>.

Planejamento estratégico: Rede Nacional de Ouvidorias 2023-2026. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/publicacoes-da-rede-nacional-de-ouvidoria/plano-estrategico-re-nouv-2023-2026.pdf>.

Portal da Ouvidoria-Geral da União. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/ouvidoria>.

Rede Nacional de Ouvidorias. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-1-de-2-de-agosto-de-2019-209517415>

SILVA, F. B; JACCOUD, L.; BEGHIN, N. “Políticas sociais no Brasil: Participação Social, Conselhos e Parcerias”. In: JACCOUD, L. (org). Questão Social e Políticas Sociais no Brasil Contemporâneo. Brasília: IPEA, 2005.

SOBRINHO, Jorge Harge; FILHO, Luiz Augusto; TEIXEIRA, Valdir; ROMÃO; José Eduardo; SILVA JÚNIOR, Waldir João; SPINELLI, Mário Vinícius. **Orientações para implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo.** Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidora-geral da União, 2012b. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>

YIN R. K. (2005). **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre, RS: Bookman.

ANEXO

Quantidade de Manifestações recebidas de 2019

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
DENÚNCIAS	01
RECLAMAÇÕES	36
SOLICITAÇÕES	48
SUGESTÕES	03
ELOGIOS	00
TOTAL	88

Assunto das Manifestações de 2019

ASSUNTOS *	QUANTIDADES
Outros	05
Água	01
Fiscalização	02
Cobrança da Dívida Ativa	07
Concurso	32
Atuação dos Procuradores do Estado	07
Atendimento	05
Administração	05
Cidadania	02
Pagamento	03
Serviços Públicos	01
Atendimento dos Servidores da PGE	07
Educação	01
Veículos	03
Frequência de Servidores	01
Assistência à Pessoa com Deficiência	01
Licitações	01
Pagamento de Precatórios	01
Convênio	01
Acumulação de Cargo Público	01
Polícia	01
TOTAL	88

Quantidade de Manifestações recebidas de 2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
DENÚNCIAS	0
RECLAMAÇÕES	25
SOLICITAÇÕES	23
SUGESTÕES	0
ELOGIOS	0
TOTAL	48

Assunto das Manifestações de 2020

ASSUNTOS *	QUANTIDADES
Agropecuária	01
Atendimento	06
Atendimento dos servidores da PGE	03
Atuação dos Procuradores do Estado	03
Carteira nacional de habilitação	01
Cobrança da dívida ativa	11
Concurso	02
Educação	02
Multas	01
Pagamento de requisições de obrigações de pequeno valor	01
Pecuária	01
Relações internas da PGE	02
Serviços públicos	01
Trabalho	01
Veículos	06
Outros	03
Não informado	03
TOTAL	48

Quantidade de manifestações recebidas de 2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
RECLAMAÇÕES	21
SOLICITAÇÕES	08
SUGESTÕES	00
ELOGIOS	00
TOTAL	29

Assunto das Manifestações de 2021

ASSUNTOS	QUANTIDADES
Administração	1
Veículos	2
Defesa do Consumidor	1
Atendimento	6
Outros	4
Cobrança da Dívida Ativa	3
Pagamento	1
Pesquisa	1
Atendimento dos Servidores	2
Penitenciárias	1
Covid-19	2
Concurso	2
Assistência ao Idoso	1
Programas Sociais	1
Combate à Desigualdade	1
TOTAL	29

Quantidade de manifestações recebidas de 2022

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
RECLAMAÇÕES	16
SOLICITAÇÕES	20
SUGESTÕES	0
ELOGIOS	2
TOTAL	38

Assunto das Manifestações de 2022

ASSUNTOS	QUANTIDADES
Pagamento	3
Veículos	6
Cidadania	1
Atuação dos Procuradores do Estado	2
Cobrança da Dívida Ativa	4
Atendimento	2
Outros	8
Pesquisa	1
Conselhos de Direito	1
Educação	1
Atendimento dos Servidores	2
Fiscalização	2
Ensino	1
Administração	1
Direitos Humanos	1
Licitações	1
Sem assunto	1
TOTAL	38

Reclamações, solicitações, sugestões e elogios - 2023

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
Reclamações	8
Solicitações	14
Sugestões	0
Elogios	2
TOTAL	24

<u>ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES</u>	<u>QUANTIDADES</u>
Cobrança da dívida ativa	4
Pagamento	2
Atendimento	3
Veículos	2
Outros	1
Licitações	1
Acesso à informação	2
Operações de dívida pública	1
Outros em trabalho	1
Processo judicial	1
Benefícios sociais	1
Assistência social	1
Tributos	1
Assistência hospitalar e ambulatorial	1
Exame nacional do ensino médio - ENEM	1
Defesa do consumidor	1
TOTAL	24

Relação de pedidos de acesso à informação recebidos em 2023

NUP	Recebido em	Pedido Inicial		Recurso de Primeira Instância	
		Respondido em	Recebido em	Respondido em	
1	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000004-56	26/04/2023	04/05/2023	Não houve	-
2	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000005-37	25/05/2023	29/05/2023	Não houve	-
3	Pedido de Informação Fala.BR n° 03530.2023.000014-28	26/07/2023	28/07/2023	Não houve	-
4	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000408-46	03/08/2023	16/08/2023	Não houve	-
5	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000015-09	04/08/2023	15/08/2023	Não houve	-
6	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000437-80	16/08/2023	23/08/2023	Não houve	-
7	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000041-43	23/08/2023	28/08/2023	Não houve	-
8	Pedido de Informação Fala.BR n° 0****.2023.000022-38	28/08/2023	06/09/2023	Não houve	-