

CONTROLE SOCIAL VIA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA: A PARTICIPAÇÃO COMO MECANISMO DE FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA

SOCIAL CONTROL BY THE GENERAL OMBUDSMAN OF THE STATE OF PARAIBA: A PARTICIPATION AS A DEMOCRACY STRENGTHENING MECHANISM

Luiz Antônio Coelho da Silva

Doutor em Ciências Sociais (UFCG)
Unidade Acadêmica de Gestão Pública – UAGESP
E-mail: luidd@yahoo.com.br

Bárbara Barros Paulino

Tecnóloga em Gestão Pública (UFCG)
Universidade Federal de Campina Grande – UFCG
E-mail: barbarapbarros11@gmail.com

Allan Gustavo Freire da Silva

Mestre em Desenvolvimento Regional, (UFCG)
Unidade Acadêmica de Gestão Pública – UAGESP
E-mail: allangfs@hotmail.com

Jean Gleyson Farias Martins

Mestrado Profissional em Administração (UnP)
E-mail: prof.jeanmartins@gmail.com

Lais Karla da Silva Barreto

Doutorado em Estudos da Linguagem – UFRN
Universidade Potiguar – UnP
E-mail: laisbarreto@gmail.com

RESUMO

O Estado contemporâneo vem caracterizando-se como uma estrutura que tem possibilitado uma maior participação social nas decisões e no controle público; nesse contexto, partindo da indissociável relação entre o controle social e a democracia, o presente artigo teve como objetivo geral analisar qual a relevância do controle e da participação social via Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – PB, como espaço institucional viabilizador do fortalecimento da democracia. Metodologicamente, para o desenvolvimento da pesquisa, utilizou-se como base de análise os dados dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE dos anos de 2016 e 2017. Como resultados, à medida que as demandas foram sendo solicitadas em todos os órgãos do Governo do Estado da Paraíba, as taxas de resolutividade, por conseguinte, foram aumentando, evidenciando-se que a pressão/participação social se mostrou como um elemento essencial para a consecução dos direitos e, conseqüentemente, para o progresso democrático do Estado. Conclui-se, portanto, que a Ouvidoria Pública do Estado da Paraíba possui papel fundamental para a melhoria do controle social e da democracia, propiciando melhorias para a gestão pública e para o empoderamento do povo em questões relacionadas a melhoria dos serviços públicos.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública. Controle Social. Participação Social.

ABSTRACT

The contemporary state has been characterized as a structure that has made possible a greater social participation in the decisions and public control; in this connection, starting from the inseparable relationship between social control and democracy, this paper has as its general objective to analyze the relevance of participation and social control through the General Ombudsman's Office of Paraíba – PB State, as an institutional space that should enable the strengthening of democracy, based on data from the Management Reports from 2016 to 2017. Consequently, as the demands were requested in all the bodies of the State Government of Paraíba, the resolutivity rates, therefore, increased, evidencing as a result of the research that the pressure/ social participation was shown as an essential element for the achievement of rights and consequently for the democratic progress of the State. It is therefore concluded that the Public Ombudsman's Office of Paraíba State plays a fundamental role for the improvement of social control and democracy, providing improvements for public management and for the empowerment of people in matters related to the improvement of public services.

Keywords: Public Ombudsman. Social Control. Social Participation.

1 INTRODUÇÃO

Com a institucionalização da Constituição Federal de 1988, também chamada de “Constituição Cidadã”, representando um marco aos direitos dos cidadãos por meio da garantia dos direitos civis e dos direitos do Estado, uma busca por uma melhor gestão e organização dos recursos públicos, bem como uma abertura do Estado a participação do povo em sua gestão e controle se torna uma realidade. Assim, a ideia do Estado democrático de direito é trazida à tona, e o foco do Estado passa a ser o cidadão, o interesse da coletividade, a transparência e a participação popular.

Conforme afirma Marques et al., (2015), mediante a institucionalização de uma constituição fundamentada em princípios republicanos e democráticos, a partir da década de 1990 a sociedade brasileira passou a assistir a um alargamento das esferas participativas e de controle social, surgindo um maior aprofundamento acerca da promoção de uma cultura de direitos. Com os movimentos de reforma do Estado, provenientes principalmente da percepção dos governos quanto às limitações do modelo burocrático, deu-se início à implementação de novas formas de gestão (FERLIE et al., 1996).

A Ouvidoria representa um canal de atendimento ao cidadão, uma espécie de convite para que a sociedade participe da vida administrativa das entidades públicas, tecendo críticas ou elogios, através dos quais a Administração Pública pode construir um sistema de *feedback* para aprimorar o rumo de suas ações (SANTA CRUZ, 2016) Assim, diante da ânsia de se compreender qual a relevância da participação e do controle social na contemporaneidade, surge a necessidade de estudos que demonstrem quais as implicações de modelos institucionais de participação cidadã como as Ouvidorias Públicas na garantia de uma gestão transparente e democrática.

Dessa forma, estabelece-se como objetivo geral do estudo: analisar a relevância do controle e da participação social via Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – PB, como espaço institucional viabilizador do fortalecimento da democracia. Nesta perspectiva, como objetivos específicos o estudo delimita-se em: apresentar reflexões acerca da efetivação de uma

democracia participativa, e suas implicações na consolidação do Estado Democrático de Direito; expor a importância do controle social como forma de empoderamento da sociedade na construção de uma gestão pública democrática; mapear quais unidades do Governo obtiveram o maior número de demandas nos anos de 2016 e 2017 e o seus índices de resolutividade pelos dados da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba; e sugerir melhorias a Ouvidoria Geral do Estado.

Para fins metodológicos, este estudo classifica-se como sendo de natureza descritiva e exploratória, fundamentado em análise documental e bibliográfica. Como técnica de coleta de dados, foram utilizados como referência os Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba atinentes aos anos de 2016 e 2017. Sua abordagem é quantitativa, e para fins de análise dos dados, tomou-se como base o método estatístico descritivo, a fim de se promover uma melhor compreensão acerca do tema proposto.

Dessa maneira, o presente estudo justifica-se na necessidade de se compreender qual a relevância do controle social e da participação do cidadão no espaço público, via Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, como um mecanismo de asseguramento de condições para fortalecimento da democracia. Trata-se, portanto, de análises que buscam apresentar ao Campo de Públicas, perspectivas de eficiência e eficácia da gestão, aspectos basilares à administração pública, ao debruçar-se sobre análises de controle e participação social, as quais possibilitam influência nas formas como as políticas públicas são elaboradas e gerenciadas por parte dos governos. Com isso, os autores de basilar contribuição para a análise foram: Londero (2012); Gohn (2011); De Mário (2011); Perez (2004); Nascimento (2010). A problemática norteadora deste estudo encontra-se pautada em: **A participação e o controle social, analisados por meio dos relatórios da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, têm demonstrado fortalecimento da democracia no Estado?**

Portanto, o presente artigo encontra-se dividido em: Introdução, Fundamentação Teórica, Procedimentos Metodológicos, Análise de resultados e discussão, Considerações Finais e Sugestões e Referências.

2 A PERSPECTIVA DOS MECANISMOS DE CONTROLE DA GESTÃO PÚBLICA

De acordo com Santa Cruz (2016) diante das transformações ocorridas no mundo a partir da década de 1980, resultantes da globalização, bem como da dinâmica tecnológica e a publicitação implantadas na área pública, percebe-se uma mudança de comportamento da Administração Pública evidente, na sua gestão. Com isso, os mecanismos de controle da gestão pública existentes nesse contexto passariam a ser exercidos de maneira adequada e eficaz, possibilitando um comportamento ético efetivo e a prática da justiça social.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, segundo Minghelli (2005) é consagrado o Estado democrático de direito, instituindo como seus fundamentos a dignidade do ser humano, a soberania popular e a cidadania. Dentro desse contexto, os conceitos de participação popular e de democracia passaram a contemplar a necessidade de uma melhor gestão dos recursos públicos, bem como um controle mais eficaz da sociedade sobre a gestão pública.

No Brasil o primeiro passo para a valorização da sociedade na gestão dos negócios públicos foi dado com a aprovação em setembro de 1995, do “Plano Diretor da Reforma do Estado” (MEDEIROS; PEREIRA, 2003) com o intento de que os cidadãos mantivessem o

controle sobre o desempenho da administração pública. Assim, ainda de acordo com Medeiros e Pereira (2003) afirmam de que houvesse modernização do aparelho do Estado, seria necessária a criação de mecanismos que tornassem possível uma integração da sociedade nos processos de definição, implementação e avaliação da ação pública, conduzindo a uma prestação de serviços de qualidade, os quais se tornariam possíveis por meio de um controle social crescente.

Nessa perspectiva, tem-se nesse momento a formação de um espaço público no qual o cidadão passa a ser concebido como um sujeito político atuante, que anseia por uma maior transparência na condução da gestão pública. Com isso, em meio a este contexto de mudanças o tema “controle” começa a adquirir uma maior relevância, visando adequar o aparelho do Estado às novas demandas que o desenvolvimento econômico e social apresenta (SANTA CRUZ, 2016).

Hachem (2011) retrata a relação entre o distanciamento do sentimento de pertencer à coisa pública, para com o cenário público como o espaço para demandas públicas e a formação de um espaço público egocêntrico, voltado para os benefícios pessoais em que preponderam os interesses individuais sobre os interesses públicos.

Assim, o controle visa garantir, portanto, que atos ilícitos, erros e fraudes por parte dos órgãos públicos sejam impelidos, sendo concebido como um instrumento fundamental no auxílio para uma adequada conduta funcional dos agentes públicos. Além disso, o controle deve ser concebido como um instrumento de defesa dos direitos dos administrados, uma vez que, seja por exigência legal ou pelas pressões sociais os agentes públicos devem impreterivelmente prestar contas dos atos da administração.

2.1 CONTROLE INTERNO

O sistema de controle interno é inerente a todos os atos e processos administrativos de um órgão/entidade, de forma que não pode e nem deve ser concebido separadamente. Sua integração é fator decisivo para o desempenho das atividades a serem implementadas nas diversas unidades administrativas. Dessa forma, a sua aceitação pela organização é fundamental, pois se trata de um relacionamento permanente e uma observação contínua (SANTA CRUZ, 2016).

O controle interno se encontra presente em cada desdobramento da organização, uma vez que suas funções se coadunam com todas as demais funções na administração. Assim, compete ao controle interno prestar informações de forma permanente à administração superior sobre todas as áreas relacionadas ao controle, seja contábil, administrativo, operacional ou jurídico; preservar os interesses da organização contra ilegalidades, erros ou outras irregularidades; bem como, velar pela realização das metas governamentais (NASCIMENTO, 2010).

Conforme Leite e Martins (2012) com as transformações as quais a sociedade tem passado, tornando-se cada vez mais cidadã, e diante das exigências legais, surge a necessidade de instrumentos que auxiliem no aperfeiçoamento da gestão, tornando-a mais ética e eficiente. Por isso, o controle interno se mostra como um instrumento relevante para a orientação dos gestores nas tomadas de decisões, o qual contribui decisivamente na instrumentalização dos princípios da Administração Pública, de forma a garantir a proteção do patrimônio público no combate ante os atos de improbidade administrativa.

Deste modo, segundo Santa Cruz (2016) o controle interno geralmente se realiza através dos setores de auditoria do próprio órgão, e embora esta espécie de controle seja uma exigência legal, a sua existência justifica-se na necessidade de se promover a otimização dos escassos recursos públicos, sendo utilizado como um instrumento de promoção da defesa do patrimônio público. Da mesma maneira, o controle interno concorre para uma esmerada tomada de decisões, através do qual se torna possível o acompanhamento e a execução das funções da administração.

2.2 CONTROLE EXTERNO

Partindo do posicionamento de Londero (2012, p. 19), o controle externo conceitua-se como sendo “aquele desempenhado por órgão apartado do outro controlado, tendo por finalidade a efetivação de mecanismos, visando garantir a plena eficácia das ações de gestão governamental”.

O controle externo do poder público deve ocorrer principalmente por meio do controle popular, do controle social, por meio da democracia participativa e direta. O Poder Executivo, o Poder Judiciário, o Poder Legislativo, o Ministério Público e os Tribunais de Contas também exercem o controle externo da Administração Pública (RODRIGUES et al., 2015).

Conforme assegurado no art. 71 da Constituição Federal de 1988 o controle externo no âmbito do Governo Federal deverá ser exercido com o auxílio do Tribunal de Contas da União (TCU), (NASCIMENTO, 2010) a quem compete, segundo Santa Cruz (2016) exercer o controle financeiro e orçamentário da Administração Pública Federal, desenvolvendo ações voltadas para a promoção da transparência, atuando, além disso, na prevenção da corrupção.

Sendo assim, Nascimento (2010) faz referência as questões centrais de interesse do controle externo, quais sejam os aspectos ligados à questão do dinheiro público e à observância dos limites financeiros consignados no orçamento, conforme previsto na Lei Maior e na lei básica do orçamento, a Lei nº 4.320/64 a qual estatui normas gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal.

Desta forma, o controle externo é indispensável a um adequado funcionamento da máquina administrativa, uma vez que conduz a um alcance de melhores resultados, preconizando a retidão da Administração Pública por meio do impedimento de atos de improbidades por parte dos gestores públicos.

2.3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E AS OUVIDORIAS PÚBLICAS

As Ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) são exemplos de instrumentos institucionais e jurídicos que, ao lado dos outros canais de participação e controle social existentes, buscam operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição (SANTOS et al., 2012).

A ouvidoria, por intermédio de seus procedimentos, institucionaliza a legitimidade, conferida pela participação do cidadão. Ela qualifica a fala das pessoas, vinculando-as a direitos e promovendo a efetividade dos Direitos Humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os órgãos competentes e acompanhando

sua tramitação, para, posteriormente, fornecer a resposta adequada ao cidadão (MARQUES; TAUCHEN, 2014).

Conforme o posicionamento de Lyra (2014) a Lei de Acesso a Informação urge com o objetivo de fortalecer e de consolidar o papel das Ouvidorias Públicas quando concede ao cidadão o amplo acesso à informação. Deste modo, a Lei de Acesso à Informação – LAI, sancionada em 18 de novembro de 2011 e vigente desde 16 de maio de 2012, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, criando mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.¹

Nesse sentido, a LAI regulamenta o direito fundamental do cidadão citado no inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, o qual normatiza que “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” (BRASIL, 1988). Para tanto, conforme Santos et al., (2012) o extenso direito ao amplo acesso à informação, além de encontrar-se instituído no mencionado art. 5º da CF, outros incisos dos artigos 37 e 216 da CF, também foram regulamentados pela Lei nº 12.527/2011.

Deste modo, ao garantir ao cidadão o direito de acesso à informação Santa Cruz (2016), menciona a LAI como um mecanismo de apoio as Ouvidorias Públicas, ao passo em que adota procedimentos os quais devem ser considerados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Partindo destes aspectos, mediante a criação da Lei no Brasil, compete serem feitas algumas considerações relevantes; com isso, Santos et al., (2012) menciona que ao ser criada a LAI, o Brasil define e consolida o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado; estabelece procedimentos afim de que a Administração Pública atenda as solicitações de informação do cidadão; e determina que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Sobre a caracterização da Ouvidoria Geral do Estado - OGE da Paraíba – PB, criada em 17 de março de 2007, pela Lei 9.186 e regulamentada suas atribuições pelo Decreto Estadual de nº 34.631 de 2003², trata-se de instituição que atua junto a todas as secretarias e órgãos do Governo Estadual na coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas. Nesse sentido, a OGE tem como missão encaminhar as demandas recebidas através das tipologias de denúncia, reclamação, sugestão, elogio e informação, interagindo com todo o Governo do Estado por meio da intersetorialidade do Banco de Dados gerado pelos relatórios quantitativos, qualitativos e propositivos.

Deste modo, a OGE se mostra como uma ferramenta importante para o Governo alcançar a excelência da qualidade dos serviços prestados à sociedade, por meio da segurança de um canal de manifestação e representação dos interesses da coletividade, uma vez que assume como objetivo precípua, o estabelecimento de um contínuo canal de interação entre sociedade-Estado, fortalecendo a democracia participativa e o controle social, contribuindo

1 Disponível em: < <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>> Acesso em: 02 Dez. 2018.

2 Dados disponíveis no Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba referente ao ano de 2017.

com a gestão pública, por meio do encaminhamento dos relatórios para análise que viabilizam a formulação de políticas públicas eficazes.

Nesse contexto, a OGE tem a transparência como um dos seus princípios, e dessa forma, a entrega de relatórios aos setores públicos e a sociedade visam o fortalecimento da prática de Transparência Pública, a partir do envio dos relatórios das Ouvidorias da Rede para Ouvidoria Geral³.

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Conforme Gehardt e Silveira (2009) uma pesquisa só se inicia mediante a existência de uma pergunta, uma dúvida para a qual se quer buscar a resposta. Portanto, como problemática do presente estudo, indaga-se: A participação e o controle social, analisados por meio dos relatórios da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, têm demonstrado fortalecimento da democracia no Estado?

Para o desenvolvimento do estudo, traçou-se um percurso metodológico fundamentado na utilização de uma pesquisa caracterizada como descritiva e exploratória, utilizando como método de procedimento a análise de dados secundários publicados nos Relatórios Gerenciais do Sistema de Ouvidoria Estadual da Paraíba dos anos de 2016 e 2017, com análise documental e pesquisa bibliográfica em artigos científicos, livros publicados na área, bem como em *sites* disponíveis na internet relacionados com o tema proposto. Quanto ao método de abordagem utilizado, o estudo classifica-se como quantitativo.

Trata-se de um estudo de caráter exploratório e descritivo, por meio da utilização de dados secundários. Assim, o mesmo classifica-se como exploratório baseando-se na imperativa perspectiva de análise acerca da relevância da participação e do controle social exercidos por meio da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE, como um canal institucional que deve tornar possível o fortalecimento da democracia através dos seus procedimentos, mediante análise dos dados dos Relatórios Gerenciais anuais gerados.

3.2 COLETA DE DADOS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISE

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados para o delineamento da pesquisa, esta classifica-se como sendo de natureza bibliográfica por meio da utilização do aporte teórico disponibilizado em livros publicados na área estudada, publicações em periódicos e artigos científicos, monografias, e na *internet*; e documental, através do uso como referencial dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE, para tratamento analítico conforme os objetivos do estudo.

Já sob o ponto de vista da abordagem do problema, empregou-se um estudo caracterizado como quantitativo e a fim de se promover o tratamento dos dados, valeu-se do método estatístico descritivo, mediante a estruturação de gráficos e tabelas, com a finalidade de gerar uma melhor compreensão dos dados disponíveis.

Para a realização da coleta dos dados necessários para a elaboração do presente estudo, utilizou-se como referência os Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba -OGE referentes ao período de 2016 e 2017. Com isso, instituiu-se como um dos objetivos específicos do presente estudo, “mapear quais Unidades do Governo do Estado

³ Os dados utilizados neste subtópico encontram-se disponíveis no Site da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e no Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba referente ao ano de 2017.

obtiveram o maior número de demandas nos anos de 2016 e 2017 e o seus respectivos índices de resolutividade através dos dados da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba”.

Deste modo, concebeu-se promover uma análise quantitativa dos referidos relatórios gerenciais anuais, de maneira específica; e para tanto, foi promovido um recorte para fins analíticos, das 10 (dez) primeiras unidades que obtiveram maior demandas no decorrer de cada ano do quadriênio mencionado, devido a inexpressividade do uso de um quantitativo maior de unidades. Nessa conjuntura, em cada uma das análises foram consideradas dentre as 10 (dez) unidades, aquelas que responderam pelos maiores e menores números de demandas, sendo expressados, por conseguinte, 03 (três) exemplos de assuntos mais demandados dentre elas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, avaliou-se os Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – PB, referentes aos anos de 2016 à 2017, a princípio, promoveu-se a análise do total de demandas acessadas na Rede, atendo-se em conformidade aos seus índices de resolutividade média. A posteriori, foram analisados de forma numérica e quantitativamente, de forma especificada, os Relatórios Gerenciais dos respectivos anos de 2016 a 2017, por meio da aplicação da metodologia de seleção das 10 (dez) unidades do Governo do Estado que obtiveram mais demandas no decorrer do quadriênio, atendo-se a perspectiva de análise daquelas que foram mais e menos demandadas dentre as 10 (dez), e os seus respectivos índices de resolutividade. Por fim, foram expostos os assuntos que foram alvo de maior demanda em cada uma das mesmas.

4.1 ANÁLISE DO RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO ANO DE 2016

De acordo com De Mário (2011) ao se falar de Ouvidoria, intrinsecamente se fala de Estado democrático e de Direitos Humanos, ao passo em que se deve concebê-la como um canal condutor de opiniões, reclamações e denúncias. Nessa seara, mediante o procedimento de envio dos relatórios da Rede de Ouvidorias para a OGE, se torna possível observar a premente busca da mesma para o fortalecimento da democracia no Estado da Paraíba.

Para tanto, tratando-se da perspectiva de estruturação do relatório em questão, o mesmo esteve fundamentado nos indicadores e relatórios específicos da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba, como também em elementos da Avaliação de Desempenho da Rede e Planejamento/Metas 2017, sendo construído através da participação de 25 ouvidorias as quais compunham a Rede de Ouvidorias do Estado (RELATÓRIO – OGE, 2016).

Partindo disso, sabe-se que a democracia significa um processo permanente de busca de realizações da dignidade da pessoa humana, pois é no reconhecimento do outro que está o cerne da Ouvidoria (DE MÁRIO, 2011). Por isso, conforme mencionado no relatório, a OGE deixou demonstrada a sua prioridade em se posicionar pró-ativamente diante das demandas que lhe foram dirigidas, fomentar o diálogo com os demandantes e com os gestores, promover a qualificação com a equipe de Ouvidores, entre outras ações.

Deste modo, serão analisadas a seguir, as 10 (dez) unidades do Governo do Estado que foram mais demandadas no decorrer do ano de 2016, atendo-se as unidades que foram mais e menos demandadas dentre elas, e os seus respectivos índices de resolutividade.

Tabela 1 – 10 Unidades da Rede de Ouvidorias do Estado com maior número de acessos em 2016

| Ranking | Unidade | Quantidade demandada | Índice correspondente a quantidade demandada | Resolutividade (demandas respondidas) | Índice de resolutividade das demandas |
|---------|--|----------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1º | Secretaria de Estado da Saúde | 2.913 | 35,37% | 2.273 | 78% |
| 2º | Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA | 1.235 | 15% | 1.211 | 98% |
| 3º | PB PREV | 1.167 | 14,17% | 1.167 | 100% |
| 4º | Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN | 620 | 7,53% | 239 | 38,54% |
| 5º | Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE | 517 | 6,28% | 243 | 47% |
| 6º | Secretaria de Estado da Educação – SEE | 471 | 5,72% | 236 | 50% |
| 7º | Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB | 374 | 4,55% | 351 | 93,83% |
| 8º | Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA | 222 | 2,70% | 161 | 72,09% |
| 9º | Ouvidoria de Polícia – SEDS | 211 | 2,57% | 44 | 20,38% |
| 10º | Ouvidoria da Polícia Militar –PB | 113 | 1,38% | 75 | 66,37% |
| - | SUBTOTAL = | 7.843 | 95,27% | 6.000 | 76,50% |
| - | Outras Unidades: FUNAD; JUCEP; EMPASA; CINEP; Secretaria de Estadual da Receita; SEIRHMACT; FUNESC; SUPLAN; DOCAS; PB-TUR. | 393 | 4,73% | 246 | 81,93% ⁴ |
| - | TOTAL = | 8.236 | 100% | 6.246 | 75,83% |

Fonte: Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral do Estado – 2016 (organizado pela autora).

4 Valor médio de resolução das demandas.

Conforme exposto na Tabela 1, referente as 10 (dez) unidades do Governo do Estado que obtiveram os maiores índices de demandas em 2016, contata-se que as unidades que foram alvo de maiores demandas no decorrer do ano, foram: a Secretaria de Estado da Saúde com um quantitativo de 2.913 demandas, a CAGEPA com 1.235 demandas e a PBPREV com 1.167. Assim, quando somados os acessos nas referidas unidades, constata-se que as mesmas apresentaram um percentual de 64,5% em relação ao total da quantidade demandada na OGE durante o ano.

No que se refere ao índice de resolutividade, a CAGEPA e a PBPREV mantiveram índices de resolutividade semelhantes ao ano anterior, correspondendo a um percentual de 98% e 100% respectivamente. Partindo disso, cabe fazer uma ressalva para a Secretaria de Estado da Saúde a qual, apesar de ter apresentado uma queda de 5,24% no total de demandas em relação ao ano de 2015, apresentou em conformidade uma queda no índice de resolutividade passando de um percentual de 83% em 2015 para 78% em 2016.

Além destes aspectos, destaca-se ainda o índice de resolutividade da ARPB, a qual obteve um considerável percentual de resolutividade, de 93,8%. Além disso, observa-se, por conseguinte, que o DETRAN apresentou uma queda de 83,8% em relação ao total de demandas no ano anterior, ao passo que houve uma melhora no índice de resolutividade, passando de 20,37% em 2015 para 38,54% em 2016.

Em relação as unidades que obtiveram um menor quantitativo de demandas durante o ano de 2016, ressalta-se: a Ouvidoria da Polícia Militar, com um quantitativo de 113 demandas; a Ouvidoria de Polícia – SEDS, com 211 demandas e a AGEVISA com 222 demandas, as quais, quando somadas corresponderam a um índice de 6,65% em relação ao quantitativo de demandas da OGE no mesmo ano. Tratando-se do índice de resolutividade, a AGEVISA e a SEDS se mantiveram entre as unidades com o menor número de demandas, entretanto, houve uma aumento no índice de resolutividade da AGEVISA passando de 29,79% em 2015 para 72,09% em 2016; e uma queda no índice de resolutividade da SEDS a qual passou de 61% em 2015 para 20,38% em 2016. Contudo, e partindo de tais constatações, a Ouvidoria de Polícia Militar, em 2015 não figurou entre as 10 unidades mais demandadas durante o ano, já em 2016 a mesma passou a ocupar a 10ª colocação das unidades mais demandadas com um percentual de resolutividade 66,37%.

No que se refere, portanto, aos três assuntos que foram mais demandados nas unidades (mais e menos demandadas no decorrer do ano) mencionadas acima, destacam-se:

Três assuntos mais demandados nas unidades mais acessadas em 2016:

- Secretaria de Estado da Saúde: demora na realização de cirurgias; satisfação com recursos humanos (elogios); falta/demora na aquisição de medicamentos;
- Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA: manutenção de água; falta de água; manutenção de esgoto;
- PB PREV: senhas de acesso a contracheque; abono de permanência; pensão vitalícia.

Três assuntos mais demandados nas unidades que obtiveram um menor percentual de demandas em 2016:

- Ouvidoria da Polícia Militar- PB: contrair dívidas e não pagar; ameaça; mau atendimento;
- Ouvidoria de Polícia- SEDS: abuso de autoridade; outras denúncias contra policiais; outros tipos de violência física;
- Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA: supermercados; farmácias; lanchonetes.

4.2 ANÁLISE DO RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL DE 2017

A instituição Ouvidoria, vem cada vez mais se materializando como um instrumento relevante de gestão e de políticas públicas, se configurando como uma ferramenta imprescindível para a administração pública (DE MÁRIO, 2011). Deste modo, conforme justificado no Relatório (2017) a Ouvidoria Geral do Estado tem como objetivo precípua estabelecer um canal contínuo de comunicação entre a sociedade e o Governo do Estado, ao passo em que contribui para a gestão pública a partir do envio de relatórios para posterior análise do Chefe do Poder Executivo, afim de que sejam formuladas inovadas e melhores políticas públicas, fortalecendo as políticas de transparência e de controle social.

Com isso, o Relatório Gerencial do ano de 2017 foi estruturado com base em três relevantes pilares: o Sistema de Ouvidorias (*software*); o Banco de dados da Rede Estadual de Ouvidorias; e pela Sistematização das potencialidades e fragilidades através de instrumentos avaliativos, isto é, o Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias (RELATÓRIO – OGE, 2017).

Deste modo, conforme publicado no Relatório da OGE – (2017), o ano de 2017 teve como marco para as Ouvidorias Públicas, a promulgação da Lei nº 13.460/2017, a qual se encontraria em vacância até junho de 2018, dispondo, não obstante, sobre “participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, atribuindo as ouvidorias o canal legítimo para mediar e acolher as reclamações, denúncias, sugestões e elogios do cidadão à Administração Pública”.

Com isso, através do pensamento de De Mário (2011) pode-se acrescentar que a Ouvidoria se conforma, portanto, como um instrumento que tem por objetivo garantir que a distância entre representantes e representados, não gere, na prática, governos distantes dos interesses e das precisões de seus cidadãos, a ponto de estes não se verem representados nos primeiros.

Partindo destes aspectos, e tratando-se do quantitativo de demandas na OGE no ano de 2017, quando promovida uma análise correlativa com o ano de 2016 (ano de menor quantitativo de demandas no quadriênio proposto para fins do presente estudo) constata-se um aumento de 61,8% no número de demandas acessadas através da Ouvidoria Geral e pela Rede Estadual de Ouvidorias, o que, segundo o relatório, decorreu de uma maior visibilidade destes serviços no trabalho de divulgação nas plenárias do Orçamento Democrático, bem como em outras ações que foram desenvolvidas pela rede.

Nesse contexto, conforme trazido no Relatório (2017), no tocante a resolutividade de demandas das unidades do Governo do Estado apresentadas, constata-se que o percentual de resolução foi de 80,16%⁵, o que, não obstante, é considerado como um êxito obtido, quando sinaliza para a Ouvidoria do Estado da Paraíba como um mecanismo de defesa dos direitos dos cidadãos, de controle social e de fortalecimento da democracia participativa. No entanto, embora sinalizados estes aspectos, ficou demonstrada a necessidade de se conduzir a Ouvidoria do Estado a uma maior consolidação, quando analisados os percentuais de resolutividade de algumas ouvidorias específicas, que carecem por parte da gestão pública, de eficiência no trâmite de respostas e demandas.

Deste modo, serão analisados a seguir as 10 unidades do Governo do Estado mais demandadas no decorrer do ano de 2017, atendo-se as unidades que foram mais e menos demandadas e os seus respectivos índices de resolutividade.

5 Dado obtido através do Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral do Estado/Sistema de Ouvidoria Estadual 2017.

Tabela 2 – 10 Unidades da Rede de Ouvidorias do Estado com maior número de acessos em 2017

| Ranking | Unidade | Quantidade demandada | Índice correspondente a quantidade demandada | Resolutividade (demandas respondidas) | Índice de resolutividade das demandas |
|---------|--|----------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1º | Secretaria de Estado da Receita | 3.834 | 29,01% | 3.796 | 99% |
| 2º | Secretaria de Estado da Saúde | 3.763 | 28,48% | 3.046 | 80,94% |
| 3º | PB PREV | 1.330 | 10,07% | 1.330 | 100% |
| 4º | Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba- OGE | 895 | 6,78% | - | - |
| 5º | Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA | 824 | 6,24% | 792 | 96% |
| 6º | Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB | 742 | 5,62% | 643 | 86,60% |
| 7º | Secretaria de Estado da Educação – SEE | 438 | 3,32% | 180 | 41% |
| 8º | Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba - DETRAN-PB | 369 | 2,80% | 223 | 60,35% |
| 9º | Ouvidoria de Polícia – SEDS | 258 | 1,96% | 60 | 23,25% |
| 10º | Ouvidoria da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB | 158 | 1,20% | 143 | 90% |
| - | SUBTOTAL = | 12.611 | 95,48% | 10.213 | 80,98% |
| - | Outras unidades: Ouvidoria da Polícia Militar; Secretaria de Estado da Administração Penitenciária; JUCEP; FUNAD; CINEP; PB-TUR; PROCON-PB; Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB. | 603 | 4,52% | 367 ⁶ | 84,63% ⁷ |
| - | TOTAL= | 13.214 | 100% | 10.580 | 80,06% |

Fonte: Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral do Estado/Sistema de Ouvidoria Estadual 2017 (organizado pela autora).

6 Valor obtido com exceção da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA, uma vez que o índice de resolutividade da unidade não foi informado.

7 Valor médio da resolução das demandas (com exceção da AGEVISA).

Mediante a análise da Tabela 2 constata-se que em 2017 foram contabilizadas pela OGE um total de 13.214 demandas, muito embora uma inconsistência nos dados tenha sido constatada, uma vez que fora exposto no relatório do ano em questão, que foram recebidas na Rede 13.324 demandas. Contudo, e partindo de tais aspectos, as três unidades responsáveis pelo maior quantitativo de acessos no ano de 2017 foram: a Secretaria de Estado da Receita, com 3.834 demandas; a Secretaria de Estado da Saúde, com 3.763; e a PBPREV, com 895. Assim, quando somadas as demandas das referidas unidades, depreende-se que as mesmas corresponderam a um percentual de 67,56% em relação ao total de demandas na OGE no mesmo ano.

Tratando-se dos seus índices de resolutividade, a Secretaria de Estado da Receita apresentou uma taxa de resolutividade de 99%, o que corresponde a um quantitativo de 3.796 demandas resolvidas; por conseguinte, a Secretaria de Estado de Saúde apresentou um incremento percentual de 29,17% no número de demandas em relação ao ano de 2016, porém apresentou uma melhora na taxa de resolutividade, que passou de 78% em 2016 para 80,94% em 2017; a PB PREV, por último, manteve a taxa de resolutividade de 100%, a qual vinha apresentando nos anos anteriores.

Dentre as unidades menos demandadas observa-se a UEPB, com 158 demandas; a Ouvidoria da SEDS, com 258; e o DETRAN, com 369; e para tanto, quando somadas as demandas dessas unidades, obtém-se um percentual de 5,96% em relação ao total do período. Partindo disso, no que se refere aos seus respectivos índices de resolutividade, a UEPB apresentou uma resolutividade de 90%, com 143 demandas sanadas; e a SEDS manteve uma percentual resolutividade semelhante ao ano anterior, com 23,25% das demandas solucionadas. Nesse contexto, merece destaque a evolução do Detran no período, uma vez que em 2015 a unidade liderava o ranking das unidades com mais demandas e apresentava uma taxa de resolutividade de apenas 20,27%. No entanto, no ano seguinte a mesma passou a ocupar a quarta posição do referido ranking, apresentando em conformidade, uma maior resolutividade, correspondendo a um percentual de 38,54%. Por fim, no ano de 2017, a unidade passou a ocupar a oitava posição, com um salto na taxa de resolução, a qual passou para 60,35%. Portanto, em suma, quando comparado o período de 2015 a 2017, o DETRAN apresentou uma queda no número total de demandas da ordem de 90,35%, ao passo que a resolutividade saltou de 20,27% para 60,35%.

Sendo assim, os assuntos que foram alvo de maiores demandas nas mencionadas unidades acima (de maiores e menores percentuais de demandas), foram:

Três assuntos mais demandados das unidades mais acessadas em 2017:

- Secretaria de Estado da Receita: imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores – IPVA informações gerais; legislação Tributária – ICMS; cadastro de contribuintes;
- Secretaria de Estado da Saúde: elogios/satisfação de profissionais no atendimento; solicitação/demora de cirurgias; solicitação/falta de medicamento;
- PB PREV: retroativo de aposentadorias; senha contracheque; certidão.

Três assuntos mais demandados das unidades que obtiveram um menor percentual de demandas em 2017:

- Ouvidoria da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB: Serviço de Informação ao Usuário – SIU; atendimento virtual (demandas de todos os 08 Campis); dúvidas e dificuldades de utilização no sistema web da IES;

- Ouvidoria de Polícia – SEDS: deficiência do serviço policial (mau atendimento dos Policiais Civis/IPC – Falta de cédulas do RG e de exames); abuso de autoridade; outros tipos de violência;
- Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba - DETRAN-PB: deficiência do serviço policial (Mau atendimento dos Policiais Civis/IPC – falta de cédulas do RG e de exames); abuso de autoridade; outros tipos de violência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Conforme versado durante o percurso teórico do estudo e mediante a análise dos relatórios da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba referentes aos anos de 2016 e 2017, observa-se que as Ouvidorias Públicas são ajustadas como instrumentos de participação popular fundamentais para a proximidade entre a sociedade e o poder público. Deste modo, torna-se relevante admitir o caráter democrático atribuído as ouvidorias como espaços públicos nos quais é tornado possível com que o cidadão exerça o controle sobre as ações do Estado, reclame o seu direito e tenha acesso às informações necessárias para a avaliação e a cobrança de políticas públicas.

Nesse contexto, como resposta ao problema que deu margem à presente pesquisa, o qual, traduz seguinte questionamento “o controle social e a participação analisados por meio dos relatórios da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba tem demonstrado o fortalecimento da democracia no Estado, no período de 2016 e 2017?”; sinaliza-se a princípio a contribuição para o fortalecimento da democracia participativa no Estado, quando disponibilizados os relatórios gerenciais pela Ouvidoria Geral do Estado para a apreciação da sociedade civil. No entanto, além disso, à medida em que as demandas foram sendo solicitadas em todos os órgãos do Governo do Estado, pode-se inferir através dos dados das taxas de resolutividade, as quais foram essencialmente aumentando, que a pressão/participação social tende a figurar-se como um elemento essencial para a consecução dos direitos e conseqüentemente para o progresso democrático do Estado da Paraíba.

Para tanto, partindo do objetivo geral instituído para o presente estudo, qual seja o de “analisar qual a relevância da participação social via Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – PB, como um espaço institucional viabilizador do controle social e do possível fortalecimento da democracia, com base nos dados dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria Geral do Estado, no período de 2016 e 2017”, foi trazido à tona a importância da participação e do controle social, via Ouvidoria do Estado, como mecanismos que têm sido utilizados em prol do benefício da coletividade, garantindo a preservação dos direitos dos cidadãos e permitindo, por conseguinte, com que o poder público seja conduzido a agir de forma transparente e responsável ante as tomadas de decisões.

Com base no objetivo específico instituído a princípio para o presente estudo, qual seja o de “apresentar reflexões acerca da efetivação de uma democracia participativa e suas implicações na consolidação do Estado democrático de direito” adentrou-se na perspectiva da consolidação da democracia participativa mediante as limitações do regime democrático representativo, pressupondo uma inovação no relacionamento Estado-sociedade mediante a ideia de uma participação que ultrapassa os “limites” do voto eleitoral, viabilizando uma maior abertura do Estado a participação da população na vida política. E para tanto, tais aspectos conduziram ao entendimento da sua intrínseca ligação ao Estado democrático de direito quando nesse contexto, o poder emana do povo, e ele participa ativamente no processo decisório.

Tratando do objetivo específico de “expor a importância do controle social como forma de empoderamento da sociedade na construção de uma gestão pública democrática”, fica

demonstrada a relevância do controle social no Brasil, como um mecanismo de exercício da soberania popular ante as decisões do governo e de auxílio a estruturação de uma Gestão Pública baseada em princípios democráticos, quando torna possível com que a sociedade participe ativamente no controle das ações dos gestores públicos, participando da formulação das políticas públicas e fiscalizando a aplicação de recursos públicos.

Sendo assim, falhas foram detectadas mediante a análise dos relatórios da OGE referentes ao quadriênio proposto para fins analíticos do presente estudo. Por isso, como sugestões de melhorias para a OGE, destaca-se: uma melhor organização dos relatórios gerenciais, afim de que a sociedade possa ter acesso a documentos que permitam uma análise correta dos dados, visto que foram verificadas dubiedades nos mesmos no decorrer das análises; a disponibilização dos relatórios de maneira em que a análise dos dados possa ser feita através de *software*, de forma a facilitar o controle social bem como, as pesquisas científicas que tenham por finalidade abordar a temática, utilizando por conseguinte os dados dos mesmos; e disponibilizar questionários para os solicitantes da Ouvidoria do Estado, afim de que os mesmos possam externar sua avaliação quanto ao atendimento da OGE. Portanto, novos estudos devem surgir no intuito do aprofundamento do tema ouvidoria pública e controle social de fundamental importância para o fortalecimento da democracia, criação e realinhamento de políticas públicas que apresentem desempenho satisfatório diante dos variados objetivos propostos de ação do Estado, por meio de medidas que promovam, a transparência, eficiência e eficácia de governos.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

DE MÁRIO, C.G. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil**. Jundiaí, Paco Editorial: 2011.

FERLIE, E. **The New Public Management in Action**. Oxford: Oxford University Press, 1996.

GEHARDT, T. E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 18. Out. 2018.

GUERRA, E.M.. **Os Controles Externo e Interno da Administração Pública**. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2005.

GOHN, M. G. **Conselhos Gestores e Participação Sociopolítica**. São Paulo: Cortez, 2001. v.32, ed.4.

HACHEM, D. W.. A dupla noção jurídica de interesse público em direito administrativo. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 11, n.44, p.59-110, abr./jun.2011.

LAI – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, 2018. Disponível em: <<http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>> Acesso em: 02 Dez.2018.

LEITE, P.B; MARTINS, A.L; **O Controle Interno no Município de Santana dos Garrotes-PB**. Trabalho de conclusão de curso. Universidade Aberta do Brasil, 2011. Disponível em: <http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/o_controle_interno_do_municipio_de_santana_dos_garrotes__pb_1343829740.pdf> Acesso em: 27.nov.2018.

LYRA, R. P. **A Ouvidoria Pública no Brasil: Modelos em Disputa**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014.

LONDERO, B. A.; **Controle na Administração Pública Brasileira: Bases Normativas da Transparência e do Acesso às Informações Públicas para Efetivação do Controle Social**. Trabalho de conclusão de curso. Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria/RS. 2012. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/422/Londero_Bruno_Alex.pdf?sequence=1 Acesso em: 10 Out. 2018.

MARQUES, D.G.G. Democracia e Controle Social: A problemática da autonomia nos Conselhos paraibanos. In: SILVA, J.I.A.O.; MONTEIRO, J.M. **Tecituras da democracia: Uma visão plural dos Direitos Humanos e Políticas Públicas**. 2015, cap. 4.

MARQUES, P.M.F.; TAUCHEN, G.; Ouvidorias públicas: Cidadania e participação na perspectiva da ação comunicativa. **RBP AE** - v. 30, n. 3, p. 497 - 511 set./dez. 2014. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/rbpae/article/viewFile/57611/34576>> Acesso em: 20 Out. 2018.

MEDEIROS. P. H. R.; PEREIRA, J.M.; **Controle Social no Brasil: Confrontando a Teoria, o Discurso Oficial e Legislação com a Prática**. Revista do TCU. Out/Dez, 2003.

MINGHELLI, M.; **Orçamento Participativo**. Uma leitura jurídico-política. Canoas: Ed. ULBRA, 2005. 116p.

NASCIMENTO, E.R. **Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2010. ed.2.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA – OGE, 2018. Disponível em: <<http://ouvidoria.pb.gov.br/index.php/sobre-o-oge>> Acesso em: 28. Nov.2018.

PEREZ, M.A.; **A Administração Pública Democrática: Institutos de Participação Popular na Administração Pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2004.

RODRIGUES, D.O.F.. A construção do controle social nos Conselhos Municipais: Estudo de caso na Prefeitura Municipal de Sumé-PB. In: SILVA, J.I.A.O.; MONTEIRO, J.M. **Tecituras da democracia: Uma visão plural dos Direitos Humanos e Políticas Públicas**. 2015, cap.6. 117-141.

SANTOS, A.H.O. **Orientações para a implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo**. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Brasília – DF, 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implementacao_lai.pdf> Acesso em: 07 Out. 2018.

SANTA CRUZ ,M. R. C.. Ouvidoria da Superintendência Regional do Departamento Nacional da Paraíba: Olhar dos servidores e usuários. 73f. **Monografia** (Especialização em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, João Pessoa, 2016.



SCHIER, A.C.R.. **A participação popular na administração pública: o direito de reclamação.** Rio de Janeiro: Renovar, 2003.