

PAINEL “RESOLVEU?” UMA FERRAMENTA DIGITAL DE TRANSPARÊNCIA E MONITORAMENTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Lady Day Pereira de Souza¹; Ângela Maria Dalmolini Nunes²; Franciane Brito de Sá³;
Jonimar da Silva Souza⁴

RESUMO

O artigo analisa a aplicabilidade do Painel “Resolveu?” como ferramenta de transparência e monitoramento das ouvidorias públicas, por meio da descrição de suas funcionalidades, caracterização da ferramenta quanto aos atributos da transparência preconizados por Vishwanath e Kaufmann (1999) e o estabelecimento de contribuições a seu público-alvo. É uma pesquisa qualitativa, com natureza descritiva e exploratória. Como resultado identificou-se que o Painel “Resolveu?” dispõe de indicadores do atendimento das ouvidorias públicas, que engloba os atributos de transparência: acesso, abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade. É uma ferramenta que pode ampliar a participação e controle social. Porém, apresenta como fatores limitantes a pouca divulgação e a inacessibilidade ao público digitalmente excluído. Entretanto, além do público em geral recomenda-se que o painel seja objeto de consulta regular por pesquisadores, gestores públicos e, especialmente pelas ouvidorias, para aprimoramentos de suas práticas de gestão.

Palavras-chave: Transparência; Cidadania; Ferramenta digital; Ouvidoria pública.

ABSTRACT

The article analyzes the applicability of the "Resolved?" Panel as a tool for transparency and monitoring of public ombudsmen, through the description of its features, characterization of the tool as to the attributes of transparency recommended by Vishwanath and Kaufmann (1999) and the establishment of contributions to its target audience. This is a qualitative research, descriptive and exploratory in nature. As a result it was identified that the Panel "Resolved?" has indicators of service of public ombudsmen, which includes the

¹ Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela Universidade Federal de Rondônia - UNIR, lady.souza@ifro.edu.br

² Graduada em Gestão Públicas pelo Instituto Federal de Rondônia - IFRO, angeladalmolini@hotmail.com

³ Graduada em Gestão Públicas pelo Instituto Federal de Rondônia - IFRO, francyannee10@hotmail.com

⁴ Mestre em Administração pela Universidade Federal de Rondônia -UNIR, jonimar.souza@ifro.edu.br

attributes of transparency: access, comprehensiveness, relevance, quality and reliability. It is a tool that can expand participation and social control. However, it presents as limiting factors the little dissemination and inaccessibility to the digitally excluded public. However, in addition to the general public, it is recommended that the panel be regularly consulted by researchers, public managers, and especially by ombudsmen, to improve their management practices.

Keywords: Transparency; Citizenship; Digital tool; Public ombudsman.

1. INTRODUÇÃO

Vivemos num mundo globalizado e diretamente influenciado por constantes transformações tecnológicas, tal influência tem impactado todas as organizações, tanto as privadas quanto as públicas. Sendo assim, a Administração Pública brasileira, a partir da década de 90, seguindo uma tendência mundial procurou adaptar-se aos novos desafios tecnológicos, atendendo melhor aos princípios constitucionais que orientam para a eficiência, eficácia e efetividade da gestão pública e correspondendo aos reclamos da sociedade por mudanças na prestação de serviços públicos (SANO; FILHO, 2013).

Nesse contexto, o governo eletrônico protagonizou mudanças significativas na administração pública brasileira, porém após quinze anos de sua implantação surgiu a necessidade de uma reformulação conforme destaca o Documento de Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-2019 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão: o e-Gov contemplou a ampliação da interatividade e a participação política nos processos do Estado. Também facilitou a navegação e acesso a portais e serviços de governo com a finalidade de promover a integração e a transparência no atendimento ao cidadão. Após alcançar relevantes realizações, o estágio de governo eletrônico necessitou de um realinhamento com os avanços tecnológicos e as demandas de uma sociedade cada vez mais participativa. Desta forma, a concepção de governo eletrônico foi ampliada para o de governança digital, na qual o cidadão deixa de ser passivo e se torna partícipe na elaboração de políticas públicas que se originam das plataformas digitais (BARBOSA, 2018).

Nessa conjuntura, a Ouvidoria Pública Brasileira evoluiu como modelo único, com mais de 30 anos de existência, sendo pioneira com a criação em 1986 da ouvidoria da

prefeitura de Curitiba, nos moldes atuais (QUINTÃO, 2018; LYRA, 2000). Espalhou-se com o passar dos anos por todo território brasileiro e se fez presente nas três esferas de governo e nos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, adquirindo crescentes características de setorização como as ouvidorias especializadas de polícia, de saúde, agrária, universitária, penitenciária, ambiental, itinerante, dentre outras (LYRA, 2000). E atualmente as ouvidorias ampliam seu desempenho por meio de ferramentas digitais, ampliando também a transparência e o vínculo de participação da sociedade nas ações da Administração Pública.

Este estudo tem como objeto de análise a ferramenta digital Painel “Resolveu?” que foi disponibilizada em outubro de 2018 pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU, com a principal função de reunir as informações sobre as manifestações de ouvidoria de órgãos da esfera federal, estadual e municipal. A ferramenta faz parte de um processo de desenvolvimento e ampliação da Rede Nacional de Ouvidorias, e está destinada a estabelecer transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações das ouvidorias (CGU, 2019). A princípio, a ferramenta permite o cidadão acompanhar a resolutividade das ouvidorias, porém, a partir deste estudo, verificou-se que suas informações e funcionalidades são muito mais amplas e dinâmicas para a sociedade. Dessa forma, temos como objetivo principal analisar a aplicabilidade do Painel “Resolveu?” como ferramenta de transparência e monitoramento das ouvidorias públicas, por meio da descrição das funcionalidades e da análise dos atributos de transparência, além da identificação dos públicos-alvo ou destinatários que poderão ser beneficiados com a ferramenta digital.

Para o alcance desses objetivos, na fundamentação teórica, primeiro reforçamos os conceitos, os marcos normativos e a contribuição das ouvidorias para a Administração Pública, e posteriormente identificamos o ponto de partida do uso da tecnologia digital na operacionalização das ouvidorias, pois essa contribuiu para o desenvolvimento da ferramenta Painel “Resolveu?” que é responsável por integrar as informações das ouvidorias de todas as esferas de governo, aspecto este que a torna um instrumento inovador. Portanto, ressalta-se que este estudo se desenvolveu de forma descritiva e exploratória, com objetivo empírico, caracterizando a plataforma digital por meio dos atributos de transparência: acesso, abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade, preconizados por Vishwanath e Kaufmann (1999).

Este estudo tem como aspecto inovador a apresentação de uma primeira análise sobre a ferramenta Painel “Resolveu?”, e confere algumas contribuições, como: a descrição das

funcionalidades da ferramenta em que se elenca os recursos e suas funções; indicação de características de acordo com os atributos de transparência de Vishwanath e Kaufmann (1999) e; por fim, aponta em suas conclusões os limites da ferramenta, sugestões de aperfeiçoamentos e recomendações de consultas possíveis.

2. OUVIDORIA NA GESTÃO PÚBLICA

As ouvidorias públicas começaram a surgir após o fim da ditadura militar, momento em que a sociedade civil clamava pela defesa de direitos e pelo exercício da liberdade e da organização. O período foi marcado pela defesa da cidadania, dos direitos e garantias individuais que se ampliou por meio da Constituição Federal de 1988. Tais ideais de cidadania e participação foram abraçados pela ouvidoria pública que se transformou num canal de comunicação direta entre o cidadão, usuário do serviço público, e as instituições públicas que são promotoras de participação e controle social, pautadas por princípios éticos e priorizando sempre os direitos dos cidadãos (QUINTÃO, 2018; VISMONA; BARREIRO, 2015).

A popularização da Ouvidoria Pública Brasileira gera condições para que este instituto se torne um excelente instrumento de aperfeiçoamento, modernização por meio das tecnologias e humanização da relação existente entre os servidores públicos e os cidadãos, viabilizando a ampliação do espaço necessário para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a consolidação da nossa democracia (OLIVEIRA; MARCELINO, 2010).

Conforme Oliveira (2010), a recente expansão das ouvidorias públicas fortaleceu os anseios sociais traduzidos por uma postura cidadã e participativa e pela exigência de uma gestão transparente e eficaz, ampliando o papel da administração ao enfatizar o serviço ao cidadão através da criação de ferramentas de comunicação que priorizem a participação e controle sociais. Desta forma, o instituto da ouvidoria ganha maior credibilidade ao operar com celeridade e eficácia ao assumir a real função de controle interno de uma instituição e paralelamente reforçar seus laços com a sociedade, especialmente nos setores mais precários. Assim, o instituto da ouvidoria pode ser considerado um facilitador da cidadania, pois atua como um intermediador nato entre administrados e a administração, corrigindo injustiças, omissões e erros, enfatizando a relevância, a necessidade e contemporaneidade da intermediação institucionalizada (QUINTÃO; CUNHA, 2018).

Outra peculiaridade destacada por Lyra (2016) descreve a atuação da ouvidoria pública como de interesse público à lesão particular, baseada em lesão privada, transformando a demanda particular em demanda de interesse público, com a proteção da Administração Pública. Observa-se que o espaço público, aqui descrito, caracteriza-se por ser um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias.

Ao invés disso, o seu alvo é bem mais abrangente, pois, visa participar de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que fundamentam a Administração Pública nas suas relações com a cidadania, além de implantar ações e mecanismos que fomentem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos. Exemplo desta ação ocorre através das Manifestações de Simplificação, conhecida como “Simplifique!” disponibilizada pelo Sistema e- Ouv: quando o cidadão é incentivado a participar ativamente da desburocratização de procedimentos que emperram a gestão pública.

De modo significativo, a Constituição Federal de 1988 foi o marco legal que impulsionou as ouvidorias públicas a expandirem-se como instâncias de controle e participação social (NETO; DURAN, 2016). Ao afirmar, de forma enfática, que “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente”, a Constituição promoveu a criação e a formalização de vários instrumentos capazes de viabilizarem o controle do Estado pela sociedade, bem como sua participação em relação as ações do Estado. Logo, ela é considerada o principal marco normativo das ouvidorias públicas, e dos outros mecanismos e instâncias de participação social como, por exemplo, as conferências, as audiências públicas e os conselhos de políticas públicas (QUINTÃO, 2018).

Esse serviço é fundamental para fomentar a democracia, o controle dos atos de governo e a fiscalização do poder, sendo mais uma ferramenta para o cidadão exercer o controle e a participação social. Essa lei está em consonância com paradigmas da Constituição Federal, como a democracia e a cidadania, há o alinhamento quanto a proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos, o que gera uma administração pública cada vez mais efetiva e transparente, o que reforça os ideais da ouvidoria pública. A LAI aprimora e consolida a consciência de participação coletiva.

No entanto, no decorrer da evolução das ouvidorias públicas foi necessário legislação federal que apontasse explicitamente a relevância desse instituto de democracia participativa e de gestão, e que fortalecesse perante as organizações, onde se encontram inseridas, prazos de respostas para as ouvidorias e para os gestores dos órgãos acionados. No decorrer do

tempo, todos esses e outros atos normativos transformaram e fortaleceram o instituto da ouvidoria pública estabelecendo e reforçando seus princípios e fundamentos.

2.1 As quatro frentes da ouvidoria pública

O instituto da ouvidoria pública é orientado por princípios e fundamentos que são refletidos na sua missão e na sua função social. A ouvidoria pública tem como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos (CGU e OGU, 2013). Para realizar sua missão, a ouvidoria pública desempenha algumas funções através das seguintes atividades cotidianas (ROMÃO, 2012): Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria; Responder aos cidadãos; Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas e elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Para melhor alcançar sua missão, a ouvidoria pública trabalha em quatro principais frentes que são norteadas pelos seus valores, princípios e fundamentos. Conforme orientação do Manual de Ouvidoria Pública (CGU e OGU, 2013) as ouvidorias públicas passaram a atuar em quatro frentes: participação social, controle social, simplificação e gestão:

Tabela 1 – Frentes de atuação das ouvidorias públicas

Frentes de atuação	Definição
Participação social	É o envolvimento da sociedade no processo de tomada de decisão, direito garantido nos artigos 5º, 37 e 216 da Constituição Federal (Brasil, 2018) e fomentado por vários institutos, dentre eles destacam-se as ouvidorias que são instituições promovedoras de controle e participação social. São responsáveis e especializadas em receber e tratar as diversas manifestações recebidas pelos cidadãos relativas às políticas e à prestação dos serviços públicos com a finalidade de exercitar a cidadania e aprimorar a gestão pública.
Controle social	Refere-se à função fiscalizadora por parte da sociedade, nesse sentido, as ouvidorias promovem o desenvolvimento de uma cultura de transparência permitindo melhor acompanhamento das políticas públicas e conseqüentemente um controle social mais efetivo.
Simplificação	O “Simplifique!” como são chamadas as solicitações de simplificação podem ser submetidas por qualquer pessoa física ou jurídica aos órgãos e às entidades do Poder

Executivo federal, com o propósito de colaborar com a simplificação de serviços públicos através do preenchimento de formulário próprio, disponibilizado pela OGU no ambiente e-Ouv, que é uma ferramenta única de registro e tratamento das solicitações de simplificação.

Gestão Refere-se aos dados acumulados nas ouvidorias que servem para confecção de relatórios gerenciais úteis aos gestores públicos, com informações que possibilitam o redirecionamento de suas perspectivas e ações, bem como de tomadas de decisões mais assertivas.

Fonte: Adaptado dos conceitos tratados no Manual de Ouvidoria Pública (CGU e OGU, 2013)

Tanto a participação popular quanto o controle social estão plantados na seara da democracia participativa e conjuntamente a promovem através de princípios e propósitos comuns, porém com funções distintas e ocorrendo em períodos igualmente diferentes. A principal distinção concentra-se na tomada das decisões, pois enquanto na participação social ocorre discussão política antes e durante a implantação de uma determinada política pública, por parte dos cidadãos, já no controle social ocorre fiscalização do agente público ou da avaliação dos resultados após a política pública ou ação governamental a ser implantada (SIRAQUE, 2009).

Seguindo uma tendência mundial de utilização de ferramentas tecnológicas e combate as rígidas estruturas do Estado burocrático contemporâneo (FOUNTAIN, 2001), para as ouvidorias federais foram atribuídas uma nova e relevante função de assegurar os procedimentos de simplificação de serviços públicos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Portanto, são elas responsáveis pelo recebimento, tratamento e publicação das respostas às solicitações de simplificação realizadas pelos cidadãos.

Assim, podemos entender que, as ouvidorias são institutos que promovem o exercício da cidadania ao fomentar a participação e o controle social na busca por interação com os cidadãos, tendo o propósito de aperfeiçoar a gestão pública, e consequentemente estimular uma melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade. Desta forma, o cidadão que sugere melhorias ou solicita revisão de alguns processos burocráticos deixa de ser um mero expectador e torna-se protagonista do processo de desburocratização estatal.

Quanto a gestão, as ouvidorias, ao dar tratamento adequado aos diversos tipos de manifestações, são portadoras de dados essenciais que refletem o cenário da Administração Pública e o nível de qualidade dos serviços por ela oferecidos. Sendo assim, as ouvidorias ao recepcionarem as manifestações dos cidadãos estão incentivando a participação e o controle

social, bem como a atuação ativa na simplificação dos processos administrativos, possibilitando a correção de arbitrariedades e disfunções.

2.2 Contribuições das ouvidorias para a gestão pública

Pelo que foi acima exposto, percebe-se que as quatro frentes de atuação das ouvidorias são trabalhadas de forma intrínseca e harmonicamente desenvolvidas para resultarem em uma valiosa ferramenta para a elaboração de um planejamento estratégico, pois as ouvidorias públicas funcionam como canal que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Sua incumbência é de atuar no processo de conversação entre o cidadão e a Administração Pública, de forma que o feedback trazido provoque a melhoria dos serviços públicos prestados (CGU e OGU, 2013).

Outra relevante contribuição que as ouvidorias proporcionam à gestão pública é a transparência. Oliveira, Pisa e Augustinho (2016), descrevem os benefícios da gestão transparente afirmando que esta preconiza o acesso as informações de fácil entendimento, estimulando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão via controle social.

A transparência também está ligada ao conceito de governança. Entretanto, não basta apenas dar publicidade aos atos praticados por agentes públicos, é necessário comunicar o real efeito das medidas tomadas e suas motivações, de forma compreensível para o público em geral. De uma maneira abrangente, a gestão transparente é um dos princípios da governança pública e depende basicamente do acesso à informação compreensível e da possibilidade de participação da sociedade nas decisões governamentais, via controle social.

Uma das principais peculiaridades da transparência é o registro da informação completa, objetiva, confiável, compreensível e disponível nos meios de comunicação adequados. Além disso, o termo “transparência” carrega de forma inerente conceitos éticos, como a honestidade, integridade e abertura (OLIVEIRA ET AL, 2016). Qualidades estas, que são perseguidas pelo instituto das ouvidorias desde o seu estágio embrionário e reforçadas nos últimos anos com inúmeras ações promovedoras de transparência, participação e controle social.

Dentre elas, destaca-se a criação do Sistema e- OUV, uma ferramenta eletrônica, do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, que permite o encaminhamento eletrônico de informações entre os órgãos, feito de maneira integrada, por meio do endereço www.ouvidorias.gov.br. E mais recentemente a disponibilização pela OGU do Painel

“Resolveu?” apresentado como uma moderna ferramenta de gestão, transparência e controle social.

No cenário da gestão pública o papel exercido pela ouvidoria, como canal de comunicação direta entre o cidadão, usuário do serviço público e as instituições públicas, é o de promover a participação e controle social, pautados por princípios éticos e priorizando sempre os direitos dos cidadãos. A partir dessa perspectiva, conclui-se que, todos os valores, os processos, os recursos tecnológicos e as frentes de atuação da ouvidoria pública culminam para um fim maior: a participação ativa da sociedade no processo de melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos brasileiros - objeto principal da gestão pública.

2.3 Sistema nacional informatizado de ouvidorias, e-Ouv

Em tempos de globalização, a tecnologia se apresenta como ferramenta de inclusão e participação. A nova Administração Pública ou Administração Pública Gerencial está voltada ao cidadão, ao incentivar a criatividade e a inovação e, principalmente, por se apresentar como forma de coibir a corrupção, preservando os interesses públicos (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018).

Uma das principais características desse modelo gerencial é a adoção de um conjunto de tendência à inovação tecnológica com a utilização de ferramentas digitais que norteiam as atividades do setor público e produção das políticas públicas (CAVALCANTE; LOTTA; OLIVEIRA, 2018).

Conforme preconiza Fountain (2001) as vantagens advindas da utilização de novas tecnologias, para modernizar os governos, parecem ser infinitas. Torna-se uma tendência internacional a utilização de programas amigáveis e de agências virtuais que possibilitam o cidadão acessar informações de várias repartições governamentais através de um único endereço digital.

Contudo, o mais moderno arsenal digital será ineficiente se não forem modificadas as arcaicas estruturas do Estado composto por disfunções burocráticas. Logo, como resultado desse processo de inovação tecnológica e de mudanças de modelos administrativos foi criado o Grupo de Trabalho Interministerial, através do Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000. O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação - GTTI, com orientação do governo, concentrou esforços em três das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação, sendo eles: universalização de serviços; governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada (BERNARDES, 2013). Estas ações resultaram na estruturação do Governo

Eletrônico, o e-Gov, que foi desenvolvido em âmbito das organizações federais, tornando-se modelo de referência para várias práticas que tem como ênfase as iniciativas voltadas para o uso da internet no exercício da cidadania e das ações em âmbitos estaduais e municipais.

O e-Gov agencia o uso das tecnologias da informação e da comunicação nas administrações públicas combinado a mudança organizacional e as novas habilidades, com o intuito de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos, além de fortalecer o suporte às políticas. Essa perspectiva se direciona para a estratégia de governança eletrônica que tem como objetivo melhorar a informação e a prestação de serviços, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz (CUNHA; MIRANDA, 2013).

Seguindo esta inclinação e acompanhando todo o processo tecnológico e de fortalecimento da cidadania, destacam-se as Ouvidorias Públicas Federais ligadas a Ouvidoria Geral da União (OGU) e subordinadas ao Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU) que desenvolveu e implantou em 2015 o e-Ouv, um sistema integralizado.

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal conhecido como e-Ouv já era defendido por Silva (2012) ao afirmar que as ouvidorias deveriam desenvolver um sistema com requisitos de intercâmbio e integração de informações, além de apresentar as funcionalidades comuns a todos os sistemas já existentes para suprir de forma efetiva todas as suas necessidades. Com a pavimentação desse arcabouço tecnológico, ideológico e político o e-Ouv foi desenvolvido e ampliado, transformando-se em um marco da evolução das ouvidorias públicas brasileiras.

A plataforma e-Ouv oferece ao usuário seis tipos diferentes de manifestações: Denúncia - Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; Reclamação - Comunicação de insatisfação relativa a serviço público; Solicitação de providências - Pedido para adoção de providências por parte da administração; Sugestão - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal; Elogio - Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; Solicitação de Simplificação (Simplifique!) - Reclamações, denúncias e solicitações relativas a simplificação de serviços públicos.

Através da análise das manifestações submetidas na plataforma e-Ouv são apurados dados que permitem uma visão abrangente das manifestações recebidas pelo Poder Executivo

federal, possibilitando a geração atualizada de informações a qualquer tempo e por qualquer pessoa.

O e-Ouv foi idealizado para que as ouvidorias pertencentes à estrutura dos órgãos e entidades da Administração Pública federal pudessem contar com uma solução tecnológica para facilitar o contato com usuários do serviço público, além de dar tratamento as manifestações, cobrar dos gestores explicações e propor medidas de correção para os problemas relatados. O sistema e-Ouv foi instituído formalmente por meio da Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015 (CGU, 2015a), embora já estivesse em operação em alguns órgãos e entidades desde dezembro de 2014.

Homrich (2018) esclarece que o sistema e-Ouv, utilizado pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo federal, está alinhado com esse novo paradigma da Administração Pública brasileira. Esse novo paradigma está orientado pela boa governança digital, na busca de compartilhar e integrar dados e sistemas, melhorar a gestão por meio da tecnologia, universalizar o acesso, qualificar os serviços públicos digitais, e ampliar a participação social por meio de contribuições que auxiliem na construção de políticas públicas no ambiente digital. Reforçando o estabelecimento de uma relação cada vez mais simplificada e acessível entre o Estado e a sociedade.

De acordo com Homrich (2018) a adoção do sistema e-Ouv foi um divisor de águas no campo de gestão e trabalho das ouvidorias, pois dispõe de um conjunto de características positivas que oportunizam mudanças concretas de modernização em comparação ao modelo burocrático. As vantagens modernizantes não se apresentam somente para as ouvidorias, mas especialmente para os usuários do serviço. Trata-se de um canal central, onde a padronização, a transparência e a acessibilidade são atributos básicos que possibilitam o acompanhamento das manifestações em tempo real, a resolução das demandas em menor tempo e a proteção para informações sigilosas. Tais melhorias oferecidas à sociedade afetam a satisfação do usuário e consequentemente podem refletir de forma positiva na imagem da Administração Pública, por meio da ação das ouvidorias.

Como parte do processo de expansão do e-Ouv a Instrução Normativa - IN nº 7 de maio de 2019 regulamentou o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias e o Painel “Resolveu?”, objeto de análise deste estudo. A IN estabelece que o e-Ouv é de uso obrigatório pelas entidades e órgãos da esfera federal e, para os de esferas estadual e municipal mediante adesão à Rede Nacional de Ouvidorias. O e-Ouv permite o recebimento, registro e as respostas às manifestações dos cidadãos, por meio de plataforma digital. A OGU

disponibilizou em outubro de 2018 o Painel “Resolveu?”, uma ferramenta digital inovadora de transparência que estimula a participação popular no controle social por parte da sociedade e, ao mesmo tempo, funciona como termômetro da atuação das ouvidorias públicas em todas as esferas de governo.

A ferramenta digital extrapola os limites da esfera federal, e permite que as ouvidorias de órgãos estaduais e municipais se organizem para serem inseridas naquela plataforma. Com possibilidades de adequarem-se aos princípios da ouvidoria, ao tempo que podem usufruir dos benefícios da melhoria em sua gestão a partir da ampliação da participação dos cidadãos por meio do uso da tecnologia digital. Dada essa iniciativa governamental inovadora torna-se imprescindível analisar as possibilidades, funcionalidades e limites dessa ferramenta conforme metodologia a seguir.

3. MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo visa analisar a aplicabilidade do Painel “Resolveu?” como ferramenta de transparência e monitoramento das ouvidorias públicas, assim tem natureza descritiva, pois, ao utilizar a ferramenta digital foi possível descrever as funcionalidades e possibilidades de recursos da plataforma. É também de natureza exploratória uma vez que realizou a investigação da ferramenta no sentido de evidenciar características de sua utilização (Gil, 2008). Sua abordagem foi qualitativa, pois visou identificar e evidenciar informações sobre as características de um determinado problema ou questão, no caso a plataforma digital, com a intenção de examinar e refletir as percepções empíricas para obtenção de um entendimento da atividade social e humana desenvolvida por meio das ouvidorias públicas (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Na pesquisa documental foram explorados materiais escritos com o propósito de descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e fatores que apontassem a evolução do tema estudado. As bases documentais permitiram estudar tanto a realidade presente como o passado, através da pesquisa histórica (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

O Painel “Resolveu?” se perfaz num portal de transparência digital, e sobre essa ótica estabelecemos sua caracterização por meio dos atributos de transparência dos autores Vishwanath e Kaufmann (1999). Para ambos o conceito de transparência engloba os seguintes atributos:

Tabela 2: Descrição dos atributos da transparência

Atributos da transparência	Descrição dos atributos
Acesso	Refere-se à qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço, que deve ser de fácil utilização. Deve oferecer, ainda, um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida.
Abrangência	Refere-se à amplitude dos assuntos, público-alvo e região territorial.
Relevância	Refere-se à importância das informações apresentadas considerando-se o público-alvo.
Qualidade	Refere-se à consistência e a relativa simplicidade no manuseio da ferramenta, bem como sua ampla disponibilização de horários. Pois não é suficiente apenas a disponibilização na forma eletrônica, mas é preciso que o cidadão seja capaz de acessá-la na hora que desejar e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicativo (HOMRICH 2018).
Confiabilidade	Refere-se à garantia de que a informação resulta da realidade vivida pelo órgão e precisa ser legitimada pelos órgãos de fiscalização, proporcionando segurança ao cidadão de que a informação é fidedigna.

Fonte: Adaptado dos conceitos de Vishwanath, Kaufmann (1999) e Homrich (2018)

Ferres (2019) e Oliveira, Pfaffenseller e Podestá Jr (2019) também partilham da mesma concepção e entendem que o conceito de transparência não se restringe a mera publicação de atos administrativos, mas possui uma abrangência maior através do fornecimento de conteúdos essenciais ao desenvolvimento da participação cidadã.

A divulgação das informações deve possibilitar que a sociedade, parte interessada, examine as ações dos gestores e cobre responsabilização caso encontre inconsistências. Para que a transparência alcance sua finalidade maior, de promoção da participação cidadã e controle social, a informação de ser objetiva, de qualidade, de acesso, de compreensão dos usuários e disponibilizada em canais abertos de comunicação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Painel “Resolveu?” apresenta como resultado a consolidação de todo o processo de avanços tecnológicos e reforçar a transparência das atividades de ouvidoria pública, com o objetivo de fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social. O painel consiste em uma ferramenta digital destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações feitas no Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, e-OUV, ambos regulamentados recentemente pela IN nº 7, de 8 de maio de 2019.

O Painel “Resolveu?” reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem diariamente pelo sistema e-Ouv. A ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar informações de forma rápida, dinâmica e interativa. Entre os dados disponíveis estão: a quantidade e o tipo de manifestação; o local de origem; o ranking dos órgãos por nível de satisfação do usuário; o tempo de atendimento; os serviços mais demandados e a quantidade de demandas. O painel também permite traçar o perfil dos demandantes por faixa etária, gênero, localização, raça e cor. Na tabela 3 poderemos verificar os recursos que o Painel oferece conforme encontrado nesta pesquisa.

Tabela 2: Recursos oferecidos pela ferramenta digital Painel “Resolveu?”

Recursos	Função dos recursos
Esfera de governo	O cidadão pode escolher filtrar informações de ouvidorias públicas das esferas, federal, estadual e municipal.
Órgão e entidade	Neste recurso é especificado o nome do órgão/entidade que se deseja consultar os resultados sobre as manifestações realizadas.
Período	Na pesquisa o usuário pode delimitar o período aplicando o filtro de data (dia, mês e ano).
Tipo de manifestação	Neste item o usuário pode escolher entre as seguintes manifestações: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de simplificação (simplifique!), solicitação e sugestão.
Tema	Na ferramenta há descrição de 22 opções de temas, dentre eles: administração, agropecuária, cultura, economia, energia, habitação, educação, dentre outros.
Assunto	Na ferramenta há descrição de 835 opções de assuntos, dentre eles: alimentação escolar, bem público, carta de serviço ao cidadão, ciência sem fronteiras, coleta de lixo, direitos humanos, esgoto, moradia, planos de saúde.
Filtros	Estabelece os parâmetros da pesquisa realizada, por meio da sequência e priorização do tipo de informações escolhidas anteriormente.
Estatística das manifestações	Neste recurso estão inclusas as manifestações concluídas, as manifestações em tratamento e as manifestações arquivadas pela ouvidoria de órgão público escolhido.
Sua demanda foi resolvida?	Este recurso apresenta uma estatística que se baseia na avaliação do cidadão atendido por meio das respostas: não, parcialmente, sim.
Satisfação da Ouvidoria	Este recurso é conhecido como “satisfatômetro”, o qual indica o nível de satisfação do cidadão atendido pelo órgão público escolhido: muito insatisfeito, insatisfeito, regular, satisfeito e muito satisfeito.
Resultado em percentuais dos tipos de manifestações	Indica o percentual de cada manifestação referente ao período, assunto e órgão escolhido para consulta.
Série histórica das manifestações	Apresenta gráfico das manifestações no decorrer dos meses.
Ranking	Este recurso oferece uma classificação ordenada por assunto, quantidade ou tempo.
Perfil do cidadão	Este recurso proporciona o estabelecimento do perfil do cidadão atendido por faixa etária, gênero, localização geográfica, raça e cor.

Fonte: Adaptado do Painel “Resolveu?” (2019)

O Painel “Resolveu?” apresenta-se como um instrumento de transparência e controle social, acessível aos cidadãos como um desdobramento de vários avanços alcançados pela

sociedade brasileira em direção ao exercício da cidadania plena. Um desses avanços ocorreu com a aprovação da Lei de Acesso à Informação (LAI) em 2011, quando o Brasil garantiu ao cidadão o acesso amplo a qualquer documento ou informação produzido ou custodiado pelo Estado e que não tenham caráter pessoal e não estejam protegidos por sigilo.

De cumprimento obrigatório para todos os entes governamentais, a LAI produz grandes impactos na gestão pública e exigiu, para sua efetiva implementação, a adoção de uma série de medidas. Dentre estas medidas, surge a iniciativa governamental de fornecer plataformas para que a sociedade adquira informações sobre gastos públicos, andamento de obras públicas, avaliação da prestação de serviços públicos e outras informações que possam ser do interesse da sociedade.

Todas essas ferramentas visam promover o controle social, que quando é realizado de forma efetiva, é capaz de elevar a qualidade da gestão e governabilidade. Pois tende a impactar a máquina administrativa, promovendo maior transparência, agilidade e flexibilidade da Administração Pública, garantindo adaptabilidade de longo prazo de programas e políticas públicas de governo dentro do seu modelo de gestão (OLIVEIRA ET AL, 2019).

Comparando os atributos da transparência descritos pelos autores Vishwanath e Kaufmann (1999) com os objetivos e as peculiaridades do Painel “Resolveu?” verificamos que:

Tabela 4: Características do Painel “Resolveu?” quanto aos atributos de transparência

Atributos de transparência	Características do Painel “Resolveu?”
Acesso	O Painel “Resolveu?” possui acesso irrestrito, pois está disponível a toda a sociedade no seu sítio http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm . Quanto à usabilidade, dependendo do nível de conhecimento digital do usuário consideramos uma ferramenta de fácil manuseio. Assim, pessoas que não possuem conhecimento digital podem necessitar de auxílio de agente público.
Abrangência	O Painel “Resolveu?” contempla as três esferas de governo, a federal, estadual e municipal e uma gama de serviços de várias áreas/informações e assuntos da Administração Pública, sendo estes tratados e disponibilizados ao painel por meio das ouvidorias. Contudo, alguns órgãos e entidades estaduais ou municipais podem não ter aderido à Rede Nacional de Ouvidorias o que explicaria a ausência deles na plataforma (CGU, 2019).
Relevância	A importância do Painel “Resolveu?” consiste em ser um instrumento de transparência, promovedor de controle social e uma valiosa ferramenta de gestão por possibilitar o acompanhamento dos resultados de atendimento e possíveis melhorias para a gestão.
Qualidade	A qualidade do painel permite pesquisar, examinar e comparar indicadores e informações de forma rápida, dinâmica e interativa, o que o torna uma ferramenta inovadora com múltiplas funções potencializadas, através de uma interface amigável.
Confiabilidade	As estatísticas apresentadas no painel são consolidadas e constantemente atualizadas, a confiabilidade dos dados passada para a sociedade reside na credibilidade de estarem sob a chancela da OGU e contar com a força do órgão de controle interno do Poder Executivo federal (MARINI, 2010).

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Considerando os atributos de transparência do painel identificamos que seu público-alvo pode ser reconhecido de acordo com as informações que esse disponibiliza, e contribui para ação dos cidadãos, conforme a Tabela 5.

Tabela 5: Público-alvo e contribuição do Painel “Resolveu?”

Destinatário/público-alvo	Possíveis contribuições
Sociedade em geral	Disponibilização de informações e indicadores que possibilitam a participação e o controle social.
Gestores públicos	Disponibilização de informações essenciais que podem servir de <i>feedback</i> para as tomadas de decisão e redirecionamento de condutas gerenciais.
Ouvidoria	Disponibilização de uma ferramenta inovadora de monitoramento dos serviços específicos de ouvidoria de cada órgão.
Acadêmicos/pesquisadores	Disponibilização de uma rica fonte de pesquisa, considerando os atributos do painel de abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Além de promover o controle social por parte da sociedade o Painel “Resolveu?” apresenta-se como uma ferramenta de gestão na elaboração de estratégias de governança, pois como afirmam Cunha e Miranda (2013) uma boa elaboração de estratégia começa com um sólido diagnóstico da situação da organização estudada. Diagnóstico este, que pode ser verificado através da pesquisa, do exame e das comparações das informações oferecidas pelo painel.

O gestor ao fazer uso da ferramenta pode constatar os pontos fortes, bem como os pontos fracos de sua gestão e traçar estratégias para incrementar seus pontos fortes e melhorar seus pontos fracos, pois a finalidade do planejamento governamental é definir objetivos futuros e meios para alcançá-los, de maneira que as transformações ocorridas no cenário em questão não sejam determinadas por circunstâncias fortuitas, porém como resultado de sábias decisões e propósitos firmados previamente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelos argumentos acima expostos, considera-se o alcance do objetivo proposto de analisar a aplicabilidade do Painel “Resolveu?” como ferramenta de transparência e monitoramento das ouvidorias públicas. Ao estabelecermos uma caracterização do painel por meio dos atributos de transparência, preconizados por Vishwanath e Kaufmann (1999) e as peculiaridades da ferramenta digital, concluímos que esta apresenta como característica a promoção de participação e controle social.

Por meio da organização deste estudo foi possível identificar que os fatores que possibilitaram a criação da ferramenta Painel “Resolveu?” reúnem-se numa sequência de acontecimentos, dentre eles destacam-se: a redemocratização do país, a promulgação da Constituição Cidadã de 1988, as pressões sociais por participação e transparência, as mudanças de modelos de gestão na Administração Pública, os marcos normativos, a inovação tecnológica e, transversalizada a estes acontecimentos, a evolução das ouvidorias públicas.

Nesse sentido, descrevemos as funcionalidades do Painel “Resolveu?” através da apresentação dos recursos e funções aparentes na plataforma digital. Logo, verificou-se ampla potencialidade de acompanhamento e investigação de diversos temas e assuntos em órgão e entidades públicas. A disponibilização de informações e indicadores pode significar a ampliação da participação e controle social voltado para o estabelecimento de transparência e acompanhamento da efetividade das políticas públicas, por parte da população. Assim pontua-se a importante contribuição que o desenvolvimento do Painel “Resolveu?” pode proporcionar à sociedade.

Ao analisar o Painel “Resolveu?” podemos afirmar que a plataforma engloba todos os atributos da transparência, destacando-se como uma ferramenta digital de controle e participação social e consequentemente de promoção da cidadania. Importando ressaltar o caráter tecnológico em que a ferramenta está disponível, tornando-a compatível com a tendência de aumento da utilização das tecnologias digitais pelas pessoas em todos os âmbitos da vida.

Contudo, considera-se neste estudo como fatores limitantes da melhor utilização da ferramenta, o fato de ser pouco conhecida pela sociedade em geral, dada a recente criação e regulamentação do painel, e sua provável inacessibilidade ao público que apresenta dificuldades de manuseio com tecnologia digital, ou àquelas que se encontram excluídas do ambiente digital. Também é importante frisar que a ferramenta está em processo de aperfeiçoamento, bem como ainda está em processo a articulação da política de adesão a ela por entes estaduais e municipais. Desse modo, espera-se que o potencial do painel, evidenciado por meio de rica compilação de dados, seja maciçamente divulgado, ampliando também a participação de outros entes, visando o alcance de todo o público-alvo em potencial.

Como sugestão de melhoria da ferramenta apontamos que a busca na esfera municipal seja acurada por meio da escolha do município acrescido da respectiva unidade federativa (UF) ou do respectivo Código de Endereçamento Postal (CEP), haja vista, o fato de existirem

diversos municípios com o mesmo nome. A alteração poderá possibilitar melhor efetividade do acesso pelo cidadão. Igualmente entendemos que o tema desta produção textual carece de pesquisas e estudos mais aprofundados por ser uma ferramenta digital de recente disponibilização ao público.

Em virtude do que foi mencionado, percebemos que o Painel “Resolveu?” pode ser considerado uma “Plataforma Digital Cidadã”, destinada à sociedade em geral, e levando-se em consideração a relevância, qualidade e abrangência de suas informações, de forma muito peculiar, recomenda-se sua consulta a pesquisadores e gestores públicos, e de forma específica, as ouvidorias públicas como ferramenta de monitoramento de suas atividades.

Através da criação e disponibilização do Painel “Resolveu?” conclui-se que o instituto da ouvidoria pública mantém o vínculo genético com a cidadania, pois a transparência evidenciada no painel fomenta a participação cidadã e o controle social, que são mecanismos constitucionais essenciais no exercício e alcance. A confirmação deste vínculo ocorre quando a ouvidoria pública, por iniciativa própria, descerra a avaliação da qualidade de seus próprios serviços, incentivando o escrutínio popular e por meio deste, estabelecendo a transparência.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. LOUREIRO, M. R. Burocracia e ordem democrática: Desafios contemporâneos e experiência brasileira. **In.** Pires. R. Lotta. G. S. Oliveira, V. E. Burocracia e políticas públicas no Brasil (org.). (pp. 23 – 58). Brasília: IPEA: ENAP, 2018. Recuperado de

http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180705_livro_burocracia_e_politicas_publicas_no_brasil.pdf

BARBOSA, A. F. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro** [livro eletrônico]: TIC governo eletrônico 2017 = Survey on the use of information and communication technologies in the brazilian public sector: ICT electronic government 2017. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2018. Recuperado de https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf

BERNARDES, M. B. **Democracia na sociedade informacional**: o desenvolvimento da democracia digital nos municípios brasileiros. São Paulo: Saraiva, 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 53 ed., Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2018.

CAVALCANTE, P. LOTTA, G. S. OLIVEIRA, V.E. Do insulamento burocrático à governança democrática: As transformações institucionais e a burocracia no Brasil. **In.** Pires. R. Lotta. G. S. Oliveira, V. E. Burocracia e políticas públicas no Brasil (org.). (pp. 59 - 84.) Brasília: IPEA: ENAP, 2018.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CGU, Controladoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 7**. que dispõe sobre Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o Pannel "Resolveu?". (p. 43). Diário Oficial da União. Edição 90. Seção1, 2019. Recuperado de <http://www.in.gov.br/web/dou/-/instru%C3%87%C3%83o-normativa-n%C2%BA-7-de-8-de-maio-de-2019-92404449>

CGU, Controladoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 1**. que dispõe sobre Ouvidorias Públicas, 2014. Recuperado de <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>.

CGU, Controladoria Geral da União. OGU, Ouvidoria Geral da União. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas**: rumo ao sistema participativo. (p. 61). Brasília: CGU, 2013. Recuperado de <https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>

COLLIS, J. HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. 2.ed. (349p). Porto Alegre: Bookman, 2005.

Cunha, M.A.V.C. Miranda, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Rev. Organizações & Sociedade**. v. 20 n.66, (p. 543-566). Salvador, 2013. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010

FERRES, D. M. A evolução histórica das ouvidorias: da participação reivindicatória por melhorias nas Políticas públicas ao empowerment dos cidadãos. **Rev. Científica da Associação Brasileira de Ouvidorias/Ombudsman (ABO)**. Ano2. n 2. (p. 41-54) São Paulo, 2019. Recuperado de http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf

FOUNTAIN. J. E. **Building the virtual state**: information technology and institucional change. Whashington D.C: Brookings Institution Press, 2001.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**, 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HOMRICH, L.G.M. **Modernização das ouvidorias públicas federais**: um estudo avaliativo da adoção do sistema e-Ouv – Dissertação de mestrado (Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa). 105 f, 2018. Recuperado de <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/24734>

LYRA, R.P. Paradigmas de ouvidoria pública e proposta de mudança. **In**. Menezes. R.A. Cardoso. A.S.R. Ouvidoria Pública Brasileira: reflexões, avanços e desafios (org.). (pp. 103-132). Brasília: IPEA, 2016. Recuperado de http://ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria.pdf

LYRA, R. P. **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa – (316 p.) Curitiba: Ed. Universitária da UFPB e UFPR, 2000.

NETO. F.L. DURÁN. P. R. F. Ouvidorias Públicas e Conselhos de Políticas: Avanços e desafios na democratização da participação social e nas relações entre estados e sociedade. **In.** Menezes. R.A. Cardoso. A.S.R. Ouvidoria Pública Brasileira: reflexões, avanços e desafios (org.). (pp. 55 – 77). Brasília: IPEA, 2016.

OLIVEIRA, A. S. PFAFFENSELLER, A. C. A. Podestá Jr., A. Mecanismos de participação política, fiscalização e controle: o papel das Ouvidorias e da Lei de Acesso à Informação como instrumentos de comunicação governamental, transparência e publicidade. **Rev. Científica da Associação Brasileira de Ouvidorias/Ombudsman (ABO)**. Ano2. n 2. (p. 55-70). São Paulo, 2019.

OLIVEIRA, A. G. PISA, B. J. AUGUSTINHO, S. M. **Gestão e governança pública: aspectos essenciais**. (336 p). Curitiba: Editora URFPR, 2016.

OLIVEIRA, I. M. MARCELINO, K. J. A contribuição da tecnologia de informação e comunicação para as Ouvidorias Públicas. **Revista Científica da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco**. (p. 41-56). Recife, 2010.

OLIVEIRA, J. E. Ouvidoria brasileira, estímulo à cidadania - Entrevista para Iasbeck, Luiz C. A. **Organicom: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, v. 7, n. 12, (p. 166-177), São Paulo, 2010. Recuperado de <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139054/134404>

PIMENTA. M. S. CANABARRO D.R (Org). **Governança digital**. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014. 212 p.

QUINTÃO. T. T. Reflexões e dilemas sobre a ouvidoria pública no Brasil: uma análise das ouvidorias do Poder Executivo federal. **Rev. Serv. Público Brasília**. N. 70. (pp 297 – 394). Brasília. 2018. Recuperado de <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3382/2292>

QUINTÃO. T. T. CUNHA, E. S.M. Fala que eu te escuto: ouvidorias parlamentares e o seu potencial democrático. **Rev. de Sociologia e Política**. V.26. n. 66. (pp. 125-143). 2018. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v26n66/0104-4478-rsocp-26-66-0125.pdf>

ROMÃO, J. E. A Ouvidoria-Geral da União e papel das ouvidorias públicas na efetivação do controle social. **In:** Cardoso, A. S. R. Lyra, R. P. (Orgs.). Modalidades de ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea. João Pessoa: Editora UFPB, 2012.

SANO, H. FILHO, M.J.F.M. As técnicas de avaliação da eficiência, eficácia e efetividade na Gestão Pública e sua relevância para o Desenvolvimento social e das ações públicas. **Rev. Desenvolvimento em questão**. (pp.35-61). Editora Unijuí. Ano 11. n 22. 2013. Recuperado de <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/186/564>

SILVA, A. C. **Por um sistema de ouvidorias públicas**: possibilidades e obstáculos. Série Pensando o Direito, v. 42. Brasília: Ministério da Justiça, 2012. Recuperado de <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/Volume-423.pdf>

SIRAQUE, V. **Controle Social da Função Administrativa do Estado**: Possibilidades e Limites da Constituição Federal de 1988. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

VISHWANATH, T. KAUFMANN, D. **Towards Transparency in Finance and Governance**. Draft: The World Bank, 1999.

VISMONA, E.L. BARREIRO A.E.A. **Ouvidoria Brasileira**: o cidadão e as instituições (Org.). São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores/ Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2015. Recuperado de <http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf>