

A ouvidoria como mecanismo de participação social: o caso da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa

The ombudsman as a mechanism for social participation: the case of the National Sanitary Surveillance Agency – Anvisa

Mariele de Fátima Soares Miranda¹

Simone Martins²

Tainá Rodrigues Gomide Souza Pinto³

Jansen Cardoso Pereira⁴

RESUMO: A pesquisa classifica-se como qualitativa, tendo como principal fonte de dados os relatórios da ouvidoria da Anvisa. Como resultados, a ouvidoria estudada mostra por meio das estratégias de divulgação e de atendimento que reconhece a importância da participação cidadã na fiscalização dos serviços públicos e priva pela disponibilização de informações tempestivas e de qualidade, aumentando, assim, a confiabilidade. Entretanto, enfrenta desafios, para conscientizar e ampliar o uso deste mecanismo de participação, que passam pela ausência de estratégias mais populares.

ABSTRACT: The research is classified as qualitative, having as main data source the reports of the Ombudsman's Office of Anvisa. As results, the ombudsman studied shows through the strategies of disclosure and service that recognizes the importance of citizen participation in the supervision of public services and deprives by the availability of timely and quality information, thus increasing reliability. However, it faces challenges to raise awareness and increase the use of this mechanism of participation, which go through the absence of more popular strategies.

PALAVRAS-CHAVES: Controle social. Ouvidorias. Participação Social.

KEYWORDS: Social Control. Ombudsmen. Participation.

1 Universidade Federal de Viçosa. Email: marieledefatimasoaresmiranda@gmail.com.

2 Universidade Federal de Viçosa. Email: simmone.martins@gmail.com.

3 Universidade Federal de Viçosa. Email: tainagomide@yahoo.com.br.

4 Universidade Federal de Viçosa. Email: jansen.cardoso@ufv.br.

I. INTRODUÇÃO

A partir da constituição Federal de 1988, põe-se em marcha uma proposta de democracia participativa e com a qual se busca resgatar a confiança nas instituições políticas e administrativas com fins de mudanças nas relações entre a sociedade e o Estado. Assim, a proposta é de uma administração pública que permita a participação popular na gestão dos serviços públicos, abrindo portas para a prática do controle social no exercício da cidadania.

Neste sentido, foram criados vários instrumentos capazes de viabilizar a participação da sociedade na administração pública, entre eles as ouvidorias públicas, que surgem como elo de comunicação entre a instituição e a sociedade, pois, através deste canal, interagem entre si os mais variados agentes: demandantes-cidadãos, empresas reguladas, agências reguladoras e outros órgãos governamentais. Destacando as ouvidorias das agências reguladoras, pode-se dizer que as manifestações recebidas por elas permitem ser utilizadas como fontes de informações para fomentar a regulação e fiscalização dos serviços prestados.

Para este estudo, a Ouvidoria da Agência de Vigilância Sanitária – Anvisa foi selecionada pela sua importância institucional, por promover a proteção à saúde da população por intermédio do controle sanitário da produção, consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados, conforme diz em seu art. 6º da Lei de criação. Em seu art. 7º da mesma lei, descreve-se, entre outras competências, a coordenação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), que congrega órgãos da esfera federal, estadual e municipal atuantes na área de vigilância sanitária.

O objetivo desta pesquisa é verificar a potencialidade da ouvidoria da Agência de Vigilância Sanitária – Anvisa para fortalecer a participação e o controle social. Especificamente, buscou-se analisar as estratégias de divulgação utilizadas pela ouvidoria da Anvisa, a fim de verificar se a participação social é incentivada e praticada nos assuntos de saúde pública. Ante o exposto, a questão na qual se centrou esta pesquisa foi: A Ouvidoria pública, voltada para os usuários de Vigilância Sanitária contribui para fortalecer a participação e o controle social?

Acredita-se que o estudo seja relevante por ser limitado o número de pesquisas sobre participação e controle social tendo a ouvidoria como objetivo de análise. Destaca-se que é comum observarmos estudos que tratam do funcionamento da ouvidoria, da sua efetividade, da importância da ouvidoria como ferramenta de gestão, porém há carência de trabalhos voltados para analisar o que as ouvidorias têm feito com a finalidade de conscientização dos cidadãos para a prática da participação e controle social nos direcionamentos da gestão pública.

Os tópicos seguintes irão apresentar de forma sucinta o processo

de criação das Ouvidorias Públicas e das Agências Reguladoras Brasileiras, a importância das Ouvidorias como Mecanismo de Participação e de Controle Social, os Procedimentos Metodológicos, a Análise e a Discussão dos Resultados e as Considerações finais.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Relaciona-se o surgimento das ouvidorias públicas à monarquia sueca, com a criação de um cargo pelo Rei que tinha a atribuição específica de supervisionar a execução das leis e da atividade pública no final do século XVII. Logo em 1810, após a função passar por diversos aperfeiçoamentos, foi eleito o primeiro ombudsman, escolhido por votação popular, tendo como suas atribuições o controle da administração e a promoção da justiça. (GALLO, 1976).

A palavra ombudsman significa, em sueco, ‘alguém que representa um indivíduo’. Em caráter de ilustração, ombudsman também pode significar o funcionário público que exerce por meio do seu cargo atividades de interesse da população de determinado território (GALLO, 1977). No Brasil, o termo ombudsman faz referência àquele que representa o cidadão nos órgãos públicos, consagrado pela palavra Ouvidor/Ouvidoria (BARBOSA, 2013 *apud* SANTOS, 2013, p.10).

Ao longo do século XX e XXI, o Brasil passou por profundas transformações sociais e políticas, saindo de um regime ditatorial-militar de 1964 a 1985, retornando à democracia, graças à força de grandes mobilizações populares e sindicais que tiveram como ponto alto o movimento por eleições “diretas-já”. A partir de 1983, de forma lenta e gradual, aparecem os primeiros sinais de abertura democrática. Com o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população, finalmente, em 1986, foi criada a primeira Ouvidoria Pública brasileira, instituída na Prefeitura de Curitiba/PR (SANTOS, 2013).

Com a Constituição Federal de 1988, tem-se a ampliação dos direitos políticos e sociais, alterando o *modus operandi* das administrações públicas, tornando-as (ainda que não suficientemente) mais transparentes e permeáveis aos interesses populares (DAGNINO, BRESSER-PEREIRA; WILHEIM; SOLA, 2013).

A Carta Magna foi o grande marco para criação das ouvidorias públicas, uma vez que garantiu mecanismos de representação, o princípio de participação direta na gestão pública e promoveu a introdução de diversos institutos de gestão ou fiscalização de políticas públicas, que incorporam a prática participativa, como, por exemplo, as consultas populares, os conselhos gestores de políticas públicas, o orçamento participativo e as ouvidorias públicas (LYRA, 2003). Por isso, a referida constituição é considerada o principal marco normativo das ouvidorias públicas e também dos outros mecanismos e instâncias de participação social. (CGU, 2013).

Diante das concepções apresentadas, pode-se dizer que foi a partir da Constituição de 1988 que a participação cidadã começou a ser vista como ação necessária para o processo de melhorias na gestão pública. Neste sentido, através das Ouvidorias Públicas, os usuários manifestam-se e participam de forma direta, simples e democrática nas decisões das políticas públicas brasileiras.

No que diz respeito às agências reguladoras, elas surgiram circunscritas ao âmbito dos serviços e monopólios públicos delegados à iniciativa privada. A partir de 1999, as agências passaram a ter como objetivo regular outras atividades econômicas privadas, consideradas pelo legislador de especial sensibilidade para a sociedade. Com efeito, foram instituídas agências cuja função era resguardar o interesse dos cidadãos em relação a serviços e a consumo, sendo que esses serviços já eram executados pela iniciativa privada, tais como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), a Agência Nacional de Águas (ANA) e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme considera Aragão (2005).

Moreira Neto (2003) define as agências reguladoras como autarquias que recebem por lei tal qualificação quando de sua criação, para atuar como órgãos autônomos, destinados a administrar setores em que são desenvolvidas atividades privadas de interesse público, tais como são os serviços públicos, exercidos por delegação.

Vale ressaltar como peculiaridades das agências reguladoras em relação a outros órgãos da administração direta, a autonomia decisória, o claro limite de atuação e a especialização técnica (LAZZARINI, 2006). Por serem entidades da administração pública indireta, não se subordinam aos órgãos da administração direta (ministérios), mas mantêm com eles uma relação de vinculação. Isso significa que sua atuação não é arbitrária, mas supervisionada pelo governo para que se cumpram as políticas públicas estabelecidas (ARAGÃO, 2005).

Portanto, a qualificação de “independente”, comumente atribuída às agências reguladoras, deve ser entendida em termos, pois ela não significa soberania, “mas uma efetiva descentralização autônoma, uma autonomia reforçada em comparação com a das demais entidades da Administração Indireta” (ARAGÃO, 2002).

2.1. PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA

A ouvidoria deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. (CGU, 2013).

Dentro desse contexto e, segundo Lino; Britto (2014), pode-se dizer que as ouvidorias das agências reguladoras são instrumentos de participação da sociedade na medida em que as manifestações por elas

recebidas são utilizadas como fontes de informação para apoio à regulação e fiscalização dos serviços.

O artigo 2º, V, do Decreto n. 8.243 de 2014, define a ouvidoria pública como a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”. Ao receber uma manifestação (demanda), a ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para responder ao cidadão adequadamente. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão, constituindo um mecanismo de diálogo permanente e, portanto, de exercício da cidadania (CGU, 2013). Dessa forma, a Ouvidoria Pública é um poderoso instrumento de participação, que promove a inclusão, amplia oportunidades, contribui para o desenvolvimento e crescimento da cidadania (CARDOSO, 2010).

De forma complementar, a CGU (2013) discorre sobre a Ouvidoria como sendo instâncias de controle e participação social, pois, por meio dela, os cidadãos podem manifestar-se a respeito do Estado, possibilitando seu aprimoramento.

A Ouvidoria pode ser compreendida como o elo entre a instituição e a sociedade, uma vez que interage com os mais variados agentes: cidadãos-usuários, empresas reguladas, comunidades, órgãos de todas as esferas de governo etc. Trata-se, assim, de uma área facilitadora, que disponibiliza e administra os canais necessários para que os interessados registrem suas manifestações (LINO; BRITTO, 2014).

Marques (2009 *apud* SANTOS, 2013, p. 20) diz que, “ao buscar uma Ouvidoria Pública, o cidadão o faz de modo individualizado, trazendo consigo seus reclames, críticas, sugestões e denúncias”. Pode-se dizer que uma das vantagens da Ouvidoria como promotora de cidadania é justamente o fato de lidar com manifestações espontâneas da sociedade, é acionada pela iniciativa do próprio cidadão, que, na maioria das vezes, é motivado por algum fator de insatisfação relacionado ao serviço prestado (LINO, BRITO, 2014).

Sintetizando o papel das Ouvidorias Públicas das Agências Reguladoras, pode-se afirmar que “são um relevante instrumento de participação social, na medida em que mensuram a satisfação (ou insatisfação) declarada espontaneamente pelos usuários dos serviços regulados”. “Diante disso, fortalecer a ação da Ouvidoria pode assegurar a cidadania aos brasileiros, garantindo a vigência de seus direitos” (LINO, BRITO, 2014), pois a verdadeira democracia é aquela que permite e incentiva a participação dos cidadãos na gestão pública, sendo conhecida como democracia participativa (CGU, 2013).

O papel da Ouvidoria Pública é de suma importância, pois am-

plia a inclusão social, servindo de instrumento promotor não somente da igualdade de direitos formais, mas, também, da igualdade de oportunidade e acesso, colaborando, assim, na construção da garantia da cidadania, fundamental para o processo de consolidação da democracia (CARDOSO, 2010).

A Ouvidoria Geral da União (OGU), após o decreto nº 8.109/2013, que instrui sobre a reorganização da estrutura regimental da Controladoria Geral da União, “é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal”. Tem ainda, como competência, a coordenação técnica do segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, além de fazer a organização e a interpretação do conjunto das manifestações recebidas e a produção de indicativos que quantifiquem o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal (CGU, 2013).

A realização das ações da ouvidoria deve ter a capacidade de acolher e oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas por demandas apontadas pela sociedade. Deve, portanto, promover a transformação das manifestações de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas (CGU, 2013).

Quanto à efetividade no âmbito da ouvidoria pública, ela deve ser refletida no sentido de intervir e mudar a realidade social (CARDOSO, 2010). Gomes (2006 apud CARDOSO, 2010, p.21) faz uma reflexão mostrando como aferir a efetividade social das práticas das ouvidorias públicas no Brasil, apresentando métodos, conceitos, ferramentas e categorias que permitem a avaliação, na prática da efetividade das ouvidorias, segundo as seguintes categorias: função, racionalidade e estrutura.

No que diz respeito à categoria função, o autor indica três dimensões, que são: dimensão teleológica, que dispõe que a função da ouvidoria é aquela que efetivamente se atribui a ela, ou seja, a defesa do cidadão e o controle da administração pública; a função da ouvidoria, que será seu efeito na realidade social; a dimensão positiva, que define a função como sendo a repercussão sobre a estrutura social, o efeito do efeito, podendo ser classificadas em dois grandes grupos: i) aquelas em que o efeito último é voltado para a defesa da instituição; e ii) aquelas em que o efeito último é a defesa do cidadão; e a dimensão mecânica em que as ouvidorias podem ser classificadas como aquelas que: i) criam espaços institucionais de participação, servindo de ponte entre a reclamação do cidadão e o núcleo de decisão política e têm atuação estrutural e poderes vinculativos; e ii) têm atuação pontual e poderes opinativos (CARDOSO, 2010)

Na categoria racionalidade, são identificadas duas dimensões: a dimensão formal, que se refere àquela racionalidade típica do direito,

científica, presa à previsibilidade, nesta classificação as ouvidorias presas a uma racionalidade formal concentram mais suas ações no controle das relações legais e contratuais, tendo o seu titular uma formação jurídica; e a dimensão material, que tem pertinência com a realidade, sendo um tipo de racionalidade voltada para os valores da sociedade, para um universo extrajurídico e, portanto, menos teórica. Nesta classificação, as ouvidorias buscam, em sua ação, a equidade social, e têm como norte os princípios da moralidade e da economicidade, ou seja, são guiadas por valores (CARDOSO, 2010)

De forma complementar, Cardoso (2010) sugere ainda dois tipos de modelos de gestão das ouvidorias: as reativas, que são as ouvidorias que têm como característica reagir posteriormente a reclamações dos cidadãos, ou seja, depois da ação já ter ocorrido, e por consequência seu prejuízo difundido pela sociedade; e as proativas, que se referem às ouvidorias que buscam uma relação mais sistêmica com as instituições que intervêm, são mais próximas ao núcleo de decisão e contribuem para correção de rotas que ampliam a possibilidade de reduzir reclamações dos cidadãos.

Alves Júnior (2004, p. 3) diz que:

Para que a Ouvidoria traga resultados efetivos, é importante que TODOS compreendam os seus reais objetivos, isto é, saibam O QUE É, PARA QUE SERVE e COMO FUNCIONA este instituto. Entendam-se aqui TODOS como todas as partes envolvidas: os funcionários da organização (é não só a equipe da ouvidoria) e os usuários (clientes externos). Neste sentido, seminários de sensibilização para implantação da ouvidoria e fóruns de discussão são bem vindos para a divulgação e esclarecimentos do novo serviço.

É importante compreender o papel da ouvidoria como intermediadora e facilitadora da relação entre os usuários (demandantes) e os responsáveis da instituição, para não criar falsas expectativas em relação a seu funcionamento, como sendo capaz de solucionar todos os problemas de imediato (ALVES JÚNIOR, 2004).

A participação do Ouvidor no processo de discussão no processo de políticas institucionais, propondo ações interventivas para evitar a repetição de reclamações sobre os mesmos assuntos, bem como a adição de rotinas rápidas e informais para a apuração de fatos apresentados pelos queixosos, com acompanhamento do processo de tramitação das solicitações até seu curso final, são fatores decisivos para o êxito da Ouvidoria. (ALVES JÚNIOR, 2014, p. 04)

A garantia de resposta ao cidadão no prazo anunciado, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem

como os resultados obtidos, contribui para a credibilidade e fortalecimento da imagem da organização junto à população. (ALVES JÚNIOR, 2014, p. 05).

Quanto à linguagem utilizada pela Ouvidoria para responder às manifestações, a Ouvidoria-Geral da União chama de “linguagem cidadã”, pois deve ser adaptada para uma linguagem sem jargões técnicos. Ela consiste na adaptação da linguagem utilizada num processo de comunicação ao vocabulário, aos interesses e às necessidades a quem são transmitidas alguma informação (MARQUES, TAUCHÉN, 2014).

Neste contexto, destaca-se a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), estipula, em seu artigo 5º, que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

De acordo com a Relação de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União (atualizada em 19/09/2014), o Brasil tem cerca 350 Ouvidorias de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, entre elas, Ouvidorias de Ministérios, Fundações, Autarquias, Agências Reguladoras, Empresas Públicas, Bancos, Instituições de Ensino, órgãos no âmbito da Presidência da República, de Segurança Pública, Hospitais, Comissões, Institutos e outras Estatais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa, optou-se pela abordagem qualitativa, por não se preocupar com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social de uma organização; centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (GERHARDT, SILVEIRA, 2009). A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (GERHARDT, SILVEIRA, 2009).

Quanto aos objetivos, a pesquisa se caracteriza como descritiva, pois descreve as estratégias que podem ser utilizadas para incentivar a participação social através da Ouvidoria da Anvisa, de forma a comparar o que ocorre na realidade com o que se espera com a prática instituída. A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar, descrevendo os fatos e fenômenos de determinada realidade (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Como pesquisa exploratória, seu objetivo é proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. (GIL, 2007 *apud* GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A coleta de dados se consolidou pela análise documental, tendo com referência relatórios anuais e/ou mensais da Ouvidoria da Anvisa entre os anos de 2012 e 2016.

Optou-se por apresentar os resultados utilizando análise interpretativa, que permite identificar os pressupostos explícitos ou implícitos utilizados para a argumentação do problema de pesquisa (SEVERINO, 2002).

4. UNIDADE DE ANÁLISE: O CASO DA ANVISA E A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Lei nº 9.782, de 26 de janeiro 1999, define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária e dá outras providências. Ainda, de acordo com a referida lei, seu Capítulo III trata da Estrutura Organizacional da Autarquia e define que “A Agência será dirigida por uma Diretoria Colegiada, devendo contar, também, com um Procurador, um Corregedor e um Ouvidor, além de unidades especializadas incumbidas de diferentes funções” (Art. 9º).

A Ouvidoria da Anvisa nasceu juntamente com a Agência, em 1999. A ouvidoria é definida como um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos. Contribui para o pleno exercício da consciência crítica do órgão. É uma ferramenta disponibilizada a todos no intuito da permanente busca da eficiência, eficácia e efetividade, objetivos permanentes da Anvisa, que tem como missão institucional proteger a saúde da população.

O Ouvidor é indicado pelo Ministro da Saúde e nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma única recondução, sendo vedado a ele ter interesse, direto ou indireto, em quaisquer empresas ou pessoas sujeitas à área de atuação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária..

A ouvidoria atua com independência, não havendo vinculação hierárquica com a Diretoria Colegiada, o Conselho Consultivo, a Corregedoria ou com a Procuradoria. No dia 5 de fevereiro de 2016, foi publicada a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 61, estabelecendo o novo regimento interno e a estrutura organizacional da Anvisa. O novo regimento insere a Ouvidoria como unidade organizacional específica, juntamente com a Procuradoria, Corregedoria e Auditoria, e estabelece, em seu art. 88, as competências da Ouvidoria. As atribuições do Ouvidor, também, estão dispostas no novo regimento no seu art. 208.

Por ser um canal de interação com a sociedade, a ouvidoria recebe denúncias, reclamações, sugestões e elogios. É aberta ao cidadão, governo, empresas e instituições da sociedade. Na condição de instrumento de gestão pública democrática, a Ouvidoria deve expressar as necessidades da população no que diz respeito à Vigilância Sanitária, além de garantir a participação de todos e estimular o fortalecimento da educação sanitária

para que o cidadão possa acompanhar a atuação da Agência. Essa prerrogativa visa a assegurar a proteção legal dos cidadãos que interagem com a Agência.

Quem reclama ou denuncia utilizando a ouvidoria, pode ainda utilizar o sigilo de informações a ser requerido por qualquer pessoa que procurá-la, conforme determina o art. 27 do Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, parágrafo único, “a Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso”.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo como objetivo verificar se a participação social é incentivada e praticada nos assuntos de saúde pública, primeiramente buscou-se identificar as estratégias de divulgação utilizadas pela Anvisa. Estas estratégias foram agrupadas de acordo com o público alvo e são compreendidas como práticas que podem ser adotadas pelas ouvidorias para aproximar os cidadãos dos assuntos de interesse público e fortalecer o controle social.

São várias as formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria da Anvisa, podendo a sociedade se dirigir diretamente à Anvisa por formulário eletrônico, e-mail (ouvidoria@anvisa.gov.br), central de Atendimento Telefônico, ouvidorSUS (Sistema da Ouvidoria Geral do SUS/MS), carta, fax e ofício. Esta diversidade de canais e variedades de contatos constantes nas estratégias da Anvisa, segundo Teixeira; Silva; Mércan (2015), são importantes para possibilitar atender a diversidade de usuários e permitir múltiplas manifestações. As estratégias adotadas pela Anvisa parecem possibilitar o exercício da cidadania para melhoria dos serviços públicos, tal qual almejado para as ouvidorias como canal de participação social (CGU, 2013; Lino e Brito, 2014).

Verificou-se que todas as demandas direcionadas à Anvisa são registradas num sistema eletrônico próprio denominado ‘Ouvidori@tende’, que permite qualificar, acompanhar, avaliar e responder às demandas do público externo. Verificou-se, ainda, que o aperfeiçoamento desse sistema e a melhoria do processo de trabalho interno, tanto da equipe da Ouvidoria, quanto dos profissionais das áreas técnicas que são interlocutores e respondem as demandas do público, são metas da Ouvidoria. Esse sistema permite que haja um prazo de atendimento e uma resposta para todas as mensagens enviadas, as quais recebem um número de registro para que o cidadão demandante acompanhe o andamento do processo. O prazo de resposta não se aplica para denúncias anônimas, que somente serão aceitas se forem constadas como verdadeiras.

Após análise dos dados dos relatórios, foi possível observar que o canal mais utilizado para contatar a ouvidoria é o formulário eletrônico, disponível no site da ouvidoria. Identificou-se que, em 2012, de cada 100 demandas feitas à ouvidoria da Anvisa, 91% foram feitas por formulários

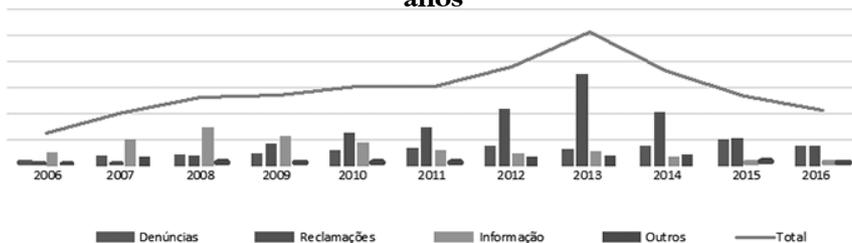
eletrônicos e 9%, por outros canais. Em 2013, 2014, 2015 e 2016, as demandas foram feitas também em grande maioria pelos formulários eletrônicos, sendo, respectivamente, 93,5%; 94,7%; 94,1% e 93%.

Embora o formulário eletrônico represente o canal mais utilizado para contatar a ouvidoria da Anvisa, não significa que seja o melhor ou o mais significativo. Outros canais como 0800 não foram observados nas estratégias da Anvisa, mas, ainda, assim, cumprem com a função destacada por Cardoso (2010) de promover a inclusão e ampliar as oportunidades de fortalecimento da cidadania.

5.1. TIPOS OU NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Nos últimos dez anos, a Ouvidoria da Anvisa recebeu um total de 321.594 manifestações, sendo que, aproximadamente, 45% se referiram a 'Reclamações', enquanto 22%, a 'Denúncias'. Vale considerar que, no início das atividades, a maioria dos contatos feitos com a Ouvidoria da Anvisa era com o intuito de obter informações. Com o passar dos anos, Figura 1, verificou-se que as reclamações e denúncias passaram a predominar, sinalizando para a apropriação do canal pela sociedade como forma de manter o controle sobre os serviços públicos.

Figura 1: Evolução das Manifestações da Ouvidoria nos últimos 10 anos



Fonte: Relatório de Gestão da Ouvidoria 2016

Faz-se importante destacar que nem todas as demandas registradas na Ouvidoria são tratadas na Anvisa, sendo uma parte significativa delas encaminhadas às ouvidorias das Secretarias de Saúde e às Vigilâncias Sanitárias estaduais e municipais, de acordo com a competência.

Percebeu-se que em geral as denúncias que demandam uma fiscalização local são enviadas às Vigilâncias Sanitárias pelo sistema 'OuvidorSUS', que é integrado ao Ouvidori@tende. Conforme relatório da ouvidoria de 2016, esde 19 de maio de 2008, a Ouvidoria da Anvisa e o Departamento Geral de Ouvidorias do SUS (Doges), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (SGEP/MS), colocaram em prática a integração de seus sistemas informatizados para encaminhar

e atender ao público de forma eficiente e eficaz. A integração possibilita que os sistemas transfiram demandas de um para o outro, de forma on-line, superando barreiras burocráticas, poupando o cidadão da necessidade de mais de um encaminhamento e garantindo a resposta em menor tempo. Trata-se de uma estratégia para evitar a sobreposição de funções e fortalecer outras ouvidorias existentes.

Em geral, a Anvisa lida com informações espontâneas da sociedade, o que segundo Lino e Brito (2014) representa uma das vantagens deste canal de participação. Em termos da natureza das demandas de competência exclusiva da Anvisa, notou-se que em sua maioria se referem a reclamações, enquanto a natureza das demandas encaminhadas às Vigilâncias Sanitárias via sistema 'OuvidorSUS' são em sua maioria denúncias.

O número de pedidos de informação permaneceu inalterado ao longo dos anos analisados (Relatório de Gestão da Ouvidoria 2016). Faz-se importante mencionar, conforme já sinalizado por Alves Júnior (2004), que a compreensão sobre os reais objetivos da ouvidoria e sobre o seu funcionamento é fundamental para tornar-la efetiva no controle social e, portanto, é esperada uma atuação proativa.

Notou-se que a Ouvidoria da Anvisa busca atuar de maneira proativa, com a adoção de estratégias para atuação mais sistêmica e que desde 2013 tem conseguido reduzir as reclamações como se nota na Figura 1. Conforme Cardoso (2010), a escolha por rotas de atuação sistêmica ampliam as possibilidades de reduzir reclamações dos cidadãos, pois aumentam a satisfação do público interessado.

Como já mencionado, a maioria das denúncias registradas pela ouvidoria da Anvisa compete às Vigilâncias Estaduais e Municipais, a exemplo de algumas delas são: Irregularidades quanto à comercialização de produtos, funcionamento não regular de empresas, produtos e ambientes inadequados e má qualidade de serviços prestados na área de saúde pública. Desta forma, a Ouvidoria da Anvisa se apresenta como um canal importante para legitimar o papel do cidadão na fiscalização de produtos e serviços prestados à sociedade e para garantir o efetivo controle social.

O que se espera com as ouvidorias, conforme CGU (2013), é contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas e, portanto, faz-se necessário acolher as manifestações e oferecer informações tempestivas e qualificadas. De tal modo, buscou-se compreender qual tem sido o tempo de resposta às manifestações recebidas e aludir sobre a qualidade destas.

5.2. TEMPESTIVIDADE E QUALIDADE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Ao receber uma demanda a Ouvidoria faz uma triagem prévia, classificando-as e encaminhando-as a área responsável que tem um prazo de 10 dias para resposta, enquanto que a Ouvidoria tem um prazo de 15 dias úteis para retornar ao demandante.

Ao analisar os relatórios da Anvisa, notou-se que a Ouvidoria da Anvisa trabalha com metas. Para os anos de 2012, 2013, 2014 e 2015 a meta era de que pelos menos 80% das demandas fossem respondidas em até 15 dias úteis, em 2012, 90% das manifestações foram atendidas dentro do prazo, em 2013 o percentual de 89%, em 2014 a meta não foi atendida, tendo ficado em 50%. Em 2015 a meta voltou a ser atendida ao percentual de 90% e em 2016 o percentual ficou em 86%.

Para que a ouvidoria seja realmente considerada um canal efetivo de participação social, essa deve intervir e mudar a realidade social. (CARDOSO, 2010). Assim, é imprescindível que a respostas das demandas sejam realizadas dentro do prazo estipulado de até 15 dias úteis e que apresentem a qualidade desejada. Nos casos em que a resposta final não possa ser dada no prazo estipulado, é necessário que a ouvidoria se pronuncie de alguma forma, mantendo a satisfação do usuário demandante e a confiabilidade neste canal de inclusão.

Considerando a importância das respostas tempestivas para dar confiabilidade a Anvisa, a partir do ano de 2016 as demandas enviadas pelo cidadão/setor regulado e recebidas por meio do sistema Ouvidoria@tende, voltaram a fazer parte da Avaliação de Desempenho Institucional da Anvisa - ADI (ciclo 2016/2017). Conforme estabelecido na Portaria 1304/2016, publicada no DOU de 29 de junho foram propostas 15 metas para o ciclo 2016/2017 da ADI e o grau de cumprimento de cada uma delas tem impacto sobre o valor a ser pago a título de Gratificação de Desempenho de Atividade de Regulação (GDAR), Gratificação de Desempenho de Atividade Técnico-Administrativa de Regulação (GDATR) e Gratificação de Efetivo Desempenho em Regulação (GEDR). As gratificações serão pagas de forma integral sempre que o cálculo final for igual ou superior a 85% das demandas respondidas em até 15 dias úteis.

No que se refere à qualidade das informações disponibilizadas em resposta às manifestações recebidas, que juntamente com a tempestividade contribui para o fortalecimento deste instrumento de participação cidadã, foi analisado o tratamento adotado pela Anvisa e o encaminhamento das respostas.

Para preservar a qualidade das informações, segundo Teixeira; Silva; Mércan (2015), é importante que nenhum cidadão se sinta intimidado, independente das condições socioeconômicas, cognitivas e localização geográfica. Desta forma, ao analisar as respostas às manifestações priorizou-se a linguagem utilizada a fim de perceber se a comunicação é inclusiva. Pode-se dizer que a Ouvidoria da Anvisa adota uma “linguagem cidadã”, pois não apresenta jargões técnicos. Assim, os direitos de acesso à informação são garantidos, como preconizado. Consta no artigo 5º da lei de acesso à informação, que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e

ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (BRASIL, 2011)

O quadro 01 foi construído considerando estratégias que podem ser utilizadas para divulgar e incentivar a participação e o controle social através da Ouvidoria, seguindo as ideias de Teixeira, Silva; Mércan (2015) e da CGU (2013).

Quadro 01: Estratégias que podem ser utilizadas para divulgar e incentivar a participação e o controle social através da Ouvidoria

Público alvo	Estratégias de divulgação
Cidadãos em geral	Divulgação através de cartas, formulários, cartazes, folderes e Ouvidoria Itinerante (Serviço móvel da estrutura da ouvidoria), participação em seminários e eventos em geral. Divulgação radiofônica.
Cidadãos demandantes	Pesquisa de satisfação, através de questionários aplicados aos demandantes para avaliação do atendimento recebido.
	Tempo de resposta ao demandante e linguagem utilizada.
Estudantes, Professores e Estudiosos em geral	Parcerias com universidades e escolas
Usuários de internet	Ampliação de divulgação e/ou recepção de manifestações, através das principais redes sociais (Facebook, Blogs, Youtube, Twitter e Google +). Publicação eletrônica no site da Anvisa
Sociedade civil que participa de canais pré existentes de participação social	Registro das demandas da sociedade civil apontadas em canais preexistentes de participação social, tais como audiências públicas, conferências e conselhos sociais.
Outras Ouvidorias	Aproximação, fortalecimento de ouvidorias existentes e incentivo à criação de outras ouvidorias.

Fontes: Elaborado pelas autoras.

Considerando essencial a confiabilidade do usuário neste mecanismo de participação para que a ouvidoria atue efetivamente na interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, faz-se necessário

informar a sociedade sobre as estratégias e possibilidades de atuação. De tal maneira, buscou-se identificar as estratégias utilizadas pela Anvisa para dar visibilidade as suas ações e para tornar a ouvidoria mais inclusiva, conforme Quadro 2.

Como se observa no Quadro 2, para cada público a Anvisa apresenta alternativas variadas de acesso à informação, multiplicando, assim, as possibilidades de inserção social. Estas alternativas serão melhor detalhadas a seguir.

• **Cidadãos em geral**

Dentre as estratégias de divulgação identificadas na Ouvidoria da Anvisa aos cidadãos em geral, estão relacionadas, mais especificamente, com promoção e participação em eventos, fóruns e seminários, destacando que o mais interessante entre os identificados foi o: Seminário de Mulheres Indígenas e Segurança Alimentar e Nutricional, pois além de levar informações necessárias a um grupo de agricultores, disponibilizou a Ouvidoria Itinerante - móvel, de forma a atender às manifestações recebidas durante o encontro. Visto que encontros como estes, deveriam ser realizados com mais frequência de forma a atender as manifestações através da ouvidoria móvel, principalmente nas comunidades que apresentam dificuldade em acessar o canal de forma tradicional (formulário eletrônico, e-mail e telefone).

A divulgação através de folders pagos é adotada pela ouvidoria, mas ainda não contempla, por exemplo, a afixação de cartazes em restaurantes, hospitais, clínicas de beleza, e outros locais que são alvo de denúncias e reclamações, o que poderia ser considerado. Também não foi observada divulgação radiofônica, que ainda é um importante instrumento para alcançar um maior e mais diversificado público.

• **Cidadãos demandantes**

A Anvisa realiza uma pesquisa de satisfação, a partir de questionários enviados por e-mails a usuários demandantes, e esse se apresenta como sendo de suma importância para verificar a qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria. Este procedimento é adotado desde 2012.

• **Estudantes, Professores e estudiosos em geral**

Durante o período analisado, nota-se que foi realizado apenas um seminário para atender estudantes, professores e estudiosos em geral; a ouvidoria da ANVISA não dispõe de divulgação que atenda esse perfil de cidadãos. Poderia, por exemplo, fazer parcerias com Universidades e Escolas a fim de divulgar o canal a este grupo, estimulando, assim, a utilização deste canal, bem como trabalhos e pesquisas seriam mais frequentemente desenvolvidos em torno das ouvidorias.

• **Usuários de internet**

A publicação eletrônica de cartilhas de informe, trazendo infor-

Quadro 2: Estratégias identificadas na Ouvidoria da Anvisa

Público alvo	Estratégias utilizadas pela Anvisa
Cidadãos em geral	<ul style="list-style-type: none"> • 1º Seminário de Mulheres Indígenas e Segurança Alimentar e Nutricional • Ouvidoria e Controle Social • Paineis da Ouvidoria no XXIX Congresso do CONASEMS discute participação popular na Vigilância Sanitária • Fórum Mundial de Direitos Humanos • Arena da participação Social
Cidadãos demandantes	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de satisfação do usuário
Estudantes, Professores e Estudiosos em geral	<ul style="list-style-type: none"> • Seminário Nacional de Redes Sociais e E-GOV
Usuários de internet	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação eletrônica de Carta de Serviços • Conhecer para participar • Projeto de Redes Sociais • Cartilha de informe “Falando de Ouvidoria para Vigilância Sanitária • Facebook: https://www.facebook.com/ANVISA-307923302569032/. • Blogs: http://anvisa.blogspot.com.br/ • Twitter: https://twitter.com/ouvidoriaanvisa • Google+: https://plus.google.com/u/0/114952226137618579246
Sociedade civil que participa de canais preexistentes de participação social	<ul style="list-style-type: none"> • Audiências públicas • Câmaras setoriais • Reuniões públicas da Diretoria Colegiada • Consultas Públicas • Conselho Consultivo • Curso em Vigilância Sanitária para Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor • Curso em Vigilância Sanitária para Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor
Outras Ouvidorias	<ul style="list-style-type: none"> • Rede de Ouvidoria em Vigilância Sanitária • Ouvidoria do SUS e prótese mamárias • Diálogos de Cidadania • Diálogos para Gestão, 2ª edição • Encontro Ouvidori@tende • Reunião com o ouvidor do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal • Seminário 10 anos a serviço da cidadania

Fonte: Relatórios de Ouvidoria da Anvisa

mações em torno da Ouvidoria para Vigilância Sanitária se mostra relevante por contribuir para um trabalho integrado entre a vigilância sanitária e as ouvidorias da área da saúde. O hot site, disponibilizado no portal da ANVISA, na página da Ouvidoria, trata de temas como democracia, participação social e papel das ouvidorias, ou seja, contribui para estimular o uso deste mecanismo no exercício da cidadania. Entretanto, o acesso à cartilha e demais publicações eletrônicas fica restrito a apenas 58% da população, que segundo estudos TIC Domicílios 2015, trata-se do percentual que representa a população brasileira que usa a internet.

De tal modo, publicações importantes como a Carta de Serviços disponibilizada no hot site “Conhecer para Participar” não terão amplo acesso, o que representa uma perda para a efetividade da ouvidoria no fortalecimento do controle social.

Ainda, assim, destaca-se a importância da criação do Boletim Eletrônico Mensal que visou estreitar os contatos da ouvidoria com as visas e atuar na construção de um diálogo de troca de experiências com todos os parceiros no âmbito das esferas municipal, estadual e federal, trazendo mensalmente, notícias de interesse de ouvidoria em saúde publicadas no Blog e no site da ANVISA.

Além do blog, a ouvidoria dispõe de outros canais virtuais para divulgar a ouvidoria, são eles o Twitter, o Google + e o Youtube, com vídeos que abordam temas como a fiscalização e o controle de produtos. Embora a Anvisa utilize o Facebook, ampliando assim as possibilidades de difusão das informações nas redes sociais, a ouvidoria não dispõe de página própria, o que poderia contribuir para encurtar a distância entre o Estado e a sociedade.

• Sociedade civil que participa de canais pré-existentes de participação social

A divulgação da ouvidoria através de canais que já existem com a finalidade de participação está bem consolidada, visto que a ouvidoria participa de vários deles.

• Outras Ouvidorias

A ouvidoria da Anvisa por atuar no âmbito federal, organiza vários eventos, seminários, encontros com o público atuante em ouvidorias municipais e estaduais, a fim de fomentar a implantação de novas ouvidorias em vigilância sanitária, bem como em outras ouvidorias públicas. Busca o fortalecimento de canais de comunicação do SUS com seus usuários; a disseminação da informação sobre as atividades das ouvidorias, com foco em cidadania e acesso a direitos, visando estimular o cidadão à participação social e ao diálogo com o poder público; busca fortalecer a relação entre as áreas técnicas e a Ouvidoria, aprimorar o fluxo de trabalho, através de debates e sugestões de melhorias, e, principalmente, sensibilizar os parti-

cipantes da importância do trabalho realizado em prol da sociedade. Neste sentido, a ouvidoria da ANVISA desenvolve várias atividades objetivando o fortalecimento deste canal.

Nota-se uma vez mais que embora encontradas limitações na implementação das estratégias adotadas pela Anvisa, esta agência está atuando de maneira proativa, com ações voltadas a diversos públicos, contribuindo para fomentar a consciência cidadã. Utilizando das palavras da CGU, “a verdadeira democracia, é aquela que permite e incentiva a participação dos cidadãos na gestão pública”, por isso se valora os processos de divulgação da ouvidoria, como observado nos documentos da Anvisa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a analisar as potencialidades da ouvidoria da Anvisa para fortalecer a participação e o controle social.

Considera-se que a Anvisa dispõe de estratégias que contribuem para estimular o exercício da cidadania, principalmente aos públicos usuários de internet. Também foi percebida a preocupação com a desburocratização dos processos e não sobreposição de ações e articulações com outras ouvidorias para o fortalecimento mútuo. Além disso, na relação da Anvisa com o usuários da ouvidoria foi possível perceber o comprometimento com informações tempestivas e de qualidade.

A Anvisa demonstra está atuando de maneira proativa, com ações voltadas a diversos públicos, contribuindo para fomentar a consciência cidadã. Entretanto, notam-se desafios da ouvidoria para atingir a diversidade de públicos já contemplados em suas estratégias, que passam por questões internas e se referem a operacionalização do plano de ação ou problemas relacionados a fatores externos, como o baixo percentual da população brasileira que tem acesso a internet.

Percebe-se a necessidade de inclusão de ações levando em consideração as reais possibilidades de informar à sociedade sobre a importância da ouvidoria como mecanismos de participação e controle social e de proteção aos direitos, como, por exemplo, incluindo divulgações por meio de rádios e outros meios mais populares.

Também foi observado que em relação ao público de estudantes, professores e estudiosos em geral, a ausência de estratégias de divulgação específicas para este grupo, tal como: parcerias com Universidades e Escolas, considerando a importância destes ambientes para fomentar a formação cidadã.

Considerando que o trabalho se limita à Ouvidoria da Anvisa, as conclusões aqui descritas, não podem ser expandidas a outras ouvidorias públicas, nem mesmo a outras ouvidorias de agências reguladoras.

Conclui-se que para que as ouvidorias públicas tenha potencial para se efetivar como mecanismo de participação e controle social é ne-

cessário que haja diversas formas de divulgação a diferentes públicos, a fim de despertar nos cidadãos a vontade de se manifestarem, contribuindo com o fortalecimento da cidadania, melhorias e controle sobre as políticas públicas brasileiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES JÚNIOR, M.S.A. Garantindo a efetividade das ouvidorias. *OMD Soluções para Ouvidorias*. Junho de 2004. Disponível em: <http://www.ond.com.br/download/artigo1.pdf>. Acesso em: 22 de setembro de 2017.
- ANVISA. *Relatórios de Gestão de Ouvidoria da Anvisa dos anos de 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e Relatório mensal de 2015, 2016*. Disponível no site: http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes?p_p_id=anvisabuscaavancada_WAR_anvisabuscaavancadaportlet&keywords=&assetCategoryIds=&dataInicial=&dataFinal=&categoryIds=104917 e
- ARAGÃO, A. S. de. *Agências Reguladoras e Governança no Brasil*. In: SALGADO, Lúcia Helena; MOTTA R. S. da (Ed.). *Marcos regulatórios no Brasil: o que foi feito e o que falta fazer*. Rio de Janeiro: IPEA, 2005.
- ARAGÃO, A. S. de. *Agências Reguladoras e a Evolução do Direito Administrativo Eco-nômico*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.
- BRASIL. CGU. *Manual de Ouvidoria Pública*. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/>. Acesso em 05/2017
- BRASIL. CGU. *Lista de Ouvidorias*. Disponível em: http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/lista-de-ouvidorias/adm_direta>. Acesso em 05/2017
- BRASIL. *LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011*. Regula o acesso a informações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em 22 de maio de 2017.
- BRASIL *Agência Nacional de Vigilância Sanitária*. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/>. Acesso em 22 de maio de 2017.
- BRESSER-PEREIRA, L. C.; WILHEIM, J.; SOLA, L. (Org.). *Sociedade e Estado em transformação*. São Paulo/Brasília: Ed. UNESP/ENAP, 1999.
- BOCCHINI, B. *Pesquisa mostra que 58% da população brasileira usam a internet*. Agência Brasil. 13 de setembro de 2016. Disponível em: <https://mail.yahoo.com/?intl=br&lang=ptBR&partner=none&src=fp#534784854>. Acesso em 15 de setembro de 2017.
- CALLEGARI, J.A; Mello, M.P. Ouvidoria: Consumo, Participação e Cidadania. *Revista VITAS – Visões Transdisciplinares sobre Ambiente*

e Sociedade – www.uff.br/revistavitas ISSN 2238-1627, Ano III, Nº 7, agosto de 2013.

- CALLEGARI, J.A; Mello, M.P. Ouvidoria: Controle Social da Instituições como Direito Fundamental. *Publica Direto*.
- CARSOSO, A.S.R. *Ouvidoria Pública como instrumento de mudança. Ipea, texto para discussão*. Brasília, março de 2010.
- DAGNINO, E. (Org.). *Sociedade civil e espaços públicos no Brasil*. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- GALLO, C. A. P. O ombudsman parlamentar do direito sueco. *Revista de Informação Legislativa*, v.13, nº 49, jan./mar. de 1976.
- GERHARDT, T, E; SILVEIRA, D,T. *Métodos de pesquisa*; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- LAZZARINI, M. A Voz dos Consumidores nas Agências Reguladoras. In: PROENÇA, J.; COSTA, P. V.; MONTAGNER, P. (Org.). *Desafios da Regulação no Brasil*. Brasília: ENAP, 2006.
- LINO, R.P.B; BRITTO, P.A.P. As Ouvidorias como Mecanismos de Participação Social no Processo Regulatório: Discursão e Estudo de Caso. *Revista de Pesquisa em Políticas Públicas*. P. 18 - 40. Edição nº 4. Dezembro de 2014.
- MARQUES, P.M.F; TAUCHEN, G. Ouvidoria Públicas: cidadania e participação na perspectiva da ação comunicativa. *RBPAAE* - v. 30, nº 3, p. 497 - 511 set./dez. 2014.
- MOREIRA NETO, D. de F. *Curso de Direito Administrativo: parte introdutória, parte geral e parte especial*. Rio de Janeiro: Forense, 2003
- PINTO, Alice Regina et al. *Manual de normalização de trabalhos acadêmicos*. Viçosa, MG, 2011. 70 p. Disponível em:<<http://www.bbt.ufv.br/>>. Acesso em: 21 de maio de 2017.
- SANTOS, M.C.DOS. *Ouvidoria Pública: Instrumento de Participação Social e Ferramenta de Gestão*. Monografia apresentada á Coordenação Geral de Especialização, como requisito para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública. Escola Nacional de Administração Pública. Brasília, 2103.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 22a ed. São Paulo : Cortez, 2002
- SILVA, S. F. C.;RIBEIRO, R.P.;SÉ, D. C. Governança e Participação Social. Ouvidorias Públicas e Controle Social nos Governos locais. *4º Congresso Internacional Governo, Gestão e Profissionalização em âmbito local frente aos desafios do nosso tempo*.
- TEIXEIRA, M.A.C; SILVA, T.A.B; MERCHÁN,C,R.. *Ouvidorias brasileiras como instrumentos de participação social*. 2014.