For

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

OUVIDORIAS – VOCAÇÃO DEMOCRÁTICA E AUTOCONHECIMENTO INSTITUCIONAL



1. FUNDAMENTOS DEMOCRÁTICOS

- Direitos Fundamentais – Cidadania
- Participação Popular – Democracia participativa
- Ouvidorias Públicas – Interlocução cidadão/gestão pública
- Institucionalização – Ouvidoria como órgão de gestão estratégica
- Hospitalidade – Ouvidoria – espaço de acolhimento do cidadão
- Cidadania – Efetividade do fundamento do Estado Democrático

CENÁRIO DO DESENVOLVIMENTO DAS OUVIDORIAS

- Crise de efetividade dos Direitos Fundamentais – Desigualdade social e vigiada

OBJETIVOS

- Institucionalização de Instrumentos possibilitadores de inclusão cidadã
- Redução do *déficit* da cidadania e efetividade dos direitos fundamentais
- Administração Pública eficiente – respeito aos direitos fundamentais

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA – ÉTICA E PROBIDADE ADMINISTRATIVA

Administração Pública eficiente é a gestão alinhada à visão de respeito aos direitos fundamentais:

- O controle social legitima as ações de gestão pública e tem o poder de suprimir os abusos de poder, a supressão de direitos e a prestação deficitária dos serviços públicos.
- A participação cidadã no processo de tomada de decisões supre o *déficit* de cidadania, incluindo o cidadão no espaço público.

INTERESSE PÚBLICO E INTERESSE ESTATAL

- O interesse estatal e os conflitos com o interesse público.
- O interesse público legítimo deriva da visão do cidadão, de atendimento dos anseios e necessidades da sociedade.
- A visão estatal é voltada para a máquina administrativa e a visão do cidadão é voltada para o espaço público onde desempenha suas atividades, estabelece suas relações interpessoais e desenvolve suas potencialidades humanas, ou seja, exerce sua individualidade e se encontra como indivíduo dentro do contexto social, político e econômico

COMO FORTALECER AS OUVIDORIAS?

1. MUDANÇA DA VISÃO DE PERCEPÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Ouvidoria como termômetro da eficiência da Gestão Pública:

- Coleta de dados através do BI (*Business Inteligence*) – entrega ao gestor público dos índices de acertos e desacertos da Administração Pública.
- Redirecionamento de estratégias e planos de acordo com as informações coletadas pela Ouvidoria, indicando as áreas sensíveis e deficitárias da sociedade, inserindo os cidadãos como agentes partícipes da gestão pública, elevando o índice de satisfação desta e empoderando o cidadão à sua condição de *beneficiário* das políticas públicas.
- Órgão concretizador do princípio da transparência pública – Devolutiva da gestão para a sociedade.
- Instrumento de verificação/afirmação da integridade da gestão pública.

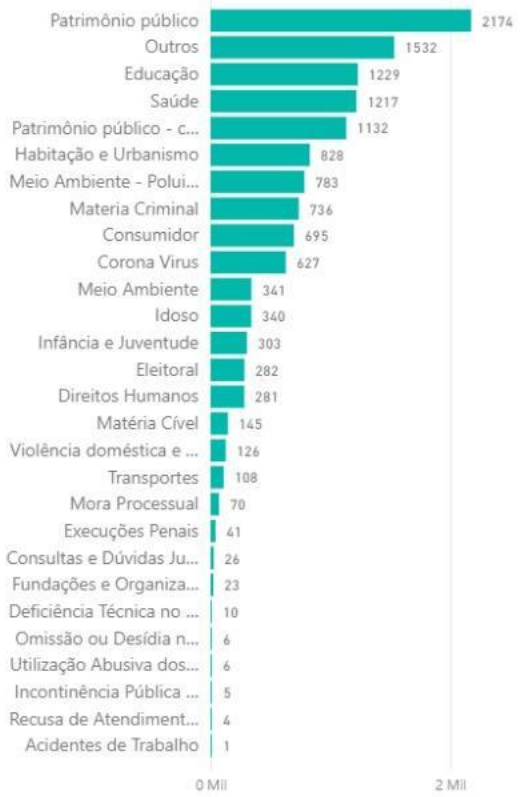
Audívia - Sistema de Ouvidoria

Origem: Todos

13073
Quantidade

Assunto	Quantidade
Patrimônio público	2174
Outros	1532
Educação	1229
Saúde	1217
Patrimônio público - concurso	1132
Habitação e Urbanismo	828
Meio Ambiente - Poluição sonora	783
Materia Criminal	736
Consumidor	695
Corona Virus	627
Meio Ambiente	341
Idoso	340
Infância e Juventude	303
Eleitoral	282
Direitos Humanos	281
Matéria Cível	145
Violência doméstica e familiar e direitos da mulher	126
Transportes	108
Mora Processual	70
Execuções Penais	41
Consultas e Dúvidas Jurídicas	26
Fundações e Organizações Sociais	23
Deficiência Técnica no Desempenho da Função	10
Omissão ou Desídia no Exercício da Função	6
Utilização Abusiva dos Poderes do Cargo	6
Incontinência Pública ou Conduta Inconveniente	5
Recusa de Atendimento ou Tratamento Descortês	4
Acidentes de Trabalho	1
Favorecimento, Conluio ou Prevaricação	1
Retardamento Injustificado de Atos de Ofício	1
Total	**13073**

Quantidade por Assunto



Tipo de Manifestação

- Identificada
- Anônima
- Sigilosa

Data da Manifestacao: 01/01/2022 – 31/08/2022

Modalidade

(Em branco)	SUGESTÃO
DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO
ELOGIO	CRÍTICA

Status	Alta	Normal	Total
Resolvida	26	84	**110**
Inválida	3	70	**73**
Encerrada	2668	9673	**12341**
Encaminhada	189	324	**513**
Classificada	1	17	**18**
Analisada		1	**1**
Aguardando Informações	3	14	**17**
Total	**2890**	**10183**	**13073**

Audívia - Sistema de Ouvidoria

Origem: Todos

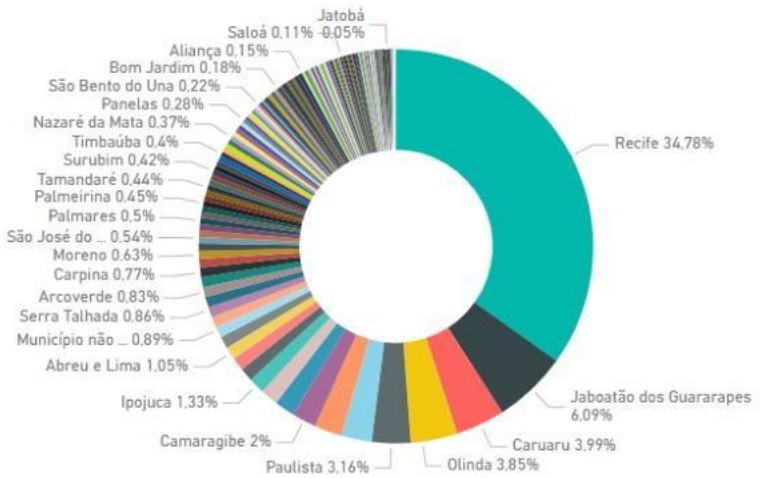
Destino: Todos

Total Manifestações: 13073

Tipo de Manifestação: Identificada | Anônima | Sigilosa

Assunto
- (Em branco)
- Acidentes de Trabalho
- Consultas e Dúvidas Jurídicas
- Consumidor
- Corona Virus
- Deficiência Técnica no Desempenho da Função
- Direitos Humanos
- Educação
- Eleitoral
- Execuções Penais
- Exploração de Prestígio
- Favorecimento, Conluio ou Prevaricação
- Fundações e Organizações Sociais
- Habitação e Urbanismo
- Idoso
- Inadimplência de Obrigações Civis
- Incontinência Pública ou Conduta Inconveniente
- Infância e Juventude
- Matéria Cível
- Materia Criminal

Contagem por Município



Modalidade
- (Em branco)
- DENÚNCIA
- ELOGIO
- SUGESTÃO
- RECLAMAÇÃO
- CRÍTICA

Data da Manifestacao: 01/01/2022 – 31/08/2022

Contagem por Modalidade



Status	Alta	Normal	Total
Aguardando Informações	3	14	**17**
Analisada		1	**1**
Classificada	1	17	**18**
Encaminhada	189	324	**513**
Encerrada	2668	9673	**12341**
Inválida	3	70	**73**
Resolvida	26	84	**110**
Total	**2890**	**10183**	**13073**

Região do estado	População	Manifestações por 100 mil habitantes			Incremento % 2017- 2018
		2017	2018	2019	
Metropolitana de Recife	4.002.878	177,0	181,4	188,1	6,3%
Mata Pernambucana	1.405.519	86,8	100,8	107,7	24,1%
Agreste Pernambucano	2.412.364	75,5	84,2	111,3	47,5%
São Francisco Pernambucano	663.089	56,0	67,6	86,0	53,6%
Sertão Pernambucano	1.073.221	58,0	74,0	71,1	22,5%

Fonte: Elaborado pelos autores com dados obtidos do sistema de acompanhamento de manifestações da Ouvidoria do MPPE.

"A participação do ***Ombudsman/Ouvidoria*** positivado nos ordenamentos jurídicos mundiais a partir dos anos 70, somando a outras formas de controle e participação discursiva, teria a finalidade também da promoção da integração social, pois **o processo de inclusão do outro** por seu intermédio legitima as decisões governamentais por intermédio da linguagem, onde falar e ouvir significa, sobretudo, o fortalecimento da democracia participativa"

*(*NASSIF*,* Gustavo Costa. *Ouvidoria em Perspectiva – coletânea de artigos,* Organização Rose Meire Cyrillo, prefácio José Eduardo Romão. Editora Dialética, 2021, p. 189).

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto

Promotora de Justiça
Ouvidora Geral do MPPE
Presidente do CNOMP-Conselho Nacional de Ouvidores do MP brasileiro

ouvidoria@mppe.mp.br

