

**UNITOLEDO - CENTRO UNIVERSITÁRIO TOLEDO**  
**Rua Antonio Afonso de Toledo, 595 - Jardim Sumaré**  
**CEP 16015-270/Araçatuba – São Paulo**  
**Curso de Pós-Graduação Latu Sensu Regimes Próprios da Previdência Social**

**Márcia Cristina Lamego**

Bacharel em Direito, pela UNIVALI, 2006. Servidor Público Estadual IPREV/SC.

[marcia@iprev.sc.gov.br](mailto:marcia@iprev.sc.gov.br)

## **O CONTROLE DOS ATOS DE GESTÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA ATRAVÉS DA PARTICIPAÇÃO POPULAR**

### **RESUMO**

O controle social do Estado pode acontecer cada vez mais pelo próprio cidadão. Acredita-se que há várias formas de efetivação deste controle. Uma das formas para melhorar a participação cidadã pode ocorrer por meio das ouvidorias públicas nos órgãos estaduais, pois é onde a maioria da população está mais perto do poder público, porém poucos aproveitam esta proximidade para uma cidadania mais efetiva, muitos por desconhecimento, outros por descrédito, outros ainda por falta de acesso, entre outros fatores que limitam a participação popular. Não obstante, pretendeu-se de forma sucinta delimitar a eficácia deste meio de controle da gestão pública, no que tange aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência –IPREV/SC, que atua como agente do Regime Próprio de Previdência. Destarte, que pretendeu-se com o presente analisar a atuação da ouvidoria do IPREV, como meio eficaz de interação do servidor/beneficiário e o referido instituto de previdência.

**Palavras chave:** RPPS. Participação popular. Controle dos atos. Gestão da administração pública.

### **ABSTRACT**

The social control of the state can happen more and more by the citizen. It is believed that there are several effective forms of this control. One way to improve citizen participation may occur through the public ombudsman in state agencies as this is where most of the population is closer to the public, but few take advantage of this proximity to a more effective citizenship, many unknowingly, others by discredited, still others by lack of access, among other factors that limit popular participation. Nevertheless, it was intended to succinctly define the efficacy of this means of control of

public administration, with respect to services provided by the Institute of Social - IPREV/SC, which acts as an agent of the Special Pension. Thus, it was intended with this analyze the performance of the ombudsman IPREV as an effective interaction of the server / recipient and that social security institutes.

**Key work:** RPPS. Popular participation. Control of the acts. Management of public administration.

## 1 INTRODUÇÃO

Vários estudos foram realizados e estão em andamento sobre a ouvidoria pública, os objetivos divergem pouco, uns direcionam as pesquisas para a ouvidoria pública (...), outros para ouvidorias universitárias (VIANA JÚNIOR, 2003) e com foco no regime jurídico das ouvidorias (GOMES, 2000), outros ainda voltados para a polícia (MORAIS, 2010; MARIANO, 2000), as voltadas para a saúde (ALVES JÚNIOR, 2002) e por fim as que têm por objetivo estudar as ouvidorias como meio de controle e participação social (COMPARATO, 2006).

O presente tem por finalidade o estudo da ouvidoria no âmbito da administração pública estadual, mais especificamente no Regime Próprio de Previdência Social - RPPS.

A intenção é que o estudo possa contribuir para a compreensão de que o controle social do Estado possa acontecer cada vez mais pelo próprio cidadão, pois se acredita em uma melhor participação cidadã por meio das ouvidorias, pois a maioria da população, especialmente no estado, está mais perto do poder público, porém poucos aproveitam esta proximidade para uma cidadania mais efetiva, muitos por desconhecimento, outros por descrédito, outros ainda por falta de acesso, entre outros fatores que limitam a participação popular.

Não obstante, pretende-se de forma sucinta delimitar a eficácia deste meio de controle de gestão pública, no que tange aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência –IPREV, que atua como agente do Regime Próprio de Previdência.

Destarte que se pretende com o presente é de analisar a atuação da ouvidoria do IPREV, como meio eficaz de interação do servidor/beneficiário e o referido instituto de previdência.

Quanto à natureza, o presente estudo caracteriza-se como exploratório-descritivo, pois, de acordo com Gil (1999, p.43) tem como finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. O objetivo é proporcionar maior compreensão do fenômeno que está sendo investigado.

Quanto aos procedimentos técnicos, optou-se por levantamento bibliográfico e documental, para o atendimento do objetivo geral, ou seja, identificar a existência, criação, estrutura e funcionamento das ouvidorias no estado catarinense.

Quanto à forma de análise dos dados, quando os resultados forem de ordem lingüística e os dados obtidos forem de ordem discursiva (no caso de perguntas abertas) a técnica recomendada é a análise do conteúdo. Essa técnica pressupõe que o pesquisador seja capaz de empreender uma leitura analítica, bem como utilize os objetivos como critério de realimentação constante da análise (Lino e Helmamm, 2008, p.71).

Por se tratar de dados de ordem lingüística e discursiva, o processo de análise dos dados deu-se através da análise de conteúdo, a partir de leitura analítica.

Assim, considerando a trajetória metodológica, o estudo foi realizado em etapas, a saber, inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico e documental, em material físico e virtual; após a definição da amostra a ser estudada, ou seja, o IPREV/SC; em seguida foi realizada uma pesquisa documental no site do IPREV, com o objetivo de identificar a ouvidoria implantada, o que constitui outra etapa; por último as conclusões e sugestões para futuros trabalhos.

O presente estudo pretende, inicialmente, apresentar um breve histórico da ouvidoria no Brasil, exemplos de ouvidorias em estados e municípios da federação, buscando referências que a justifiquem como forma de participação popular no controle da administração pública, para posterior estudo da situação das ouvidorias no Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Santa Catarina, ou seja, do IPREV.

A ouvidoria tem por atribuição atender os cidadãos, através do recebimento de reclamações, denúncias ou sugestões, e assim contribuir com a melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição.

O ouvidor recebe as reclamações e exige explicações do setor responsável, que tem que dar sua resposta em curto prazo. (JÚNIOR LA SCALA, 2012).

Todavia, na esfera pública pode ser um instrumento de controle social da administração, especialmente dos regimes de previdência, pois está mais próximo, inclusive fisicamente, do cidadão.

Ademais, o controle tende a deixar de ser um verificador da legalidade dos atos, passando para um enfoque de resultados, importante como ferramenta gerencial.

A Constituição de 1988 estabeleceu canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos que facilitaram: a circulação das informações, o exercício de direitos pelos cidadãos, mecanismos de controle que permitiram a transparência da gestão pública, sendo a ouvidoria um dos canais para o aperfeiçoamento dos serviços públicos (Agencia Nacional de Aviação - ANAC, 2012).

Através de relatórios da ouvidoria podem-se detectar quais as ocorrências recorrentes, setores, agentes públicos, etc, contribuindo com a melhoria ou correção das atividades.

O processo de comunicação entre as instituições, seus agentes, funcionários, clientes, usuários, cidadãos, bem como para que possam acompanhar o despenho institucional.

Ao final do estudo, a título de contribuição, espera-se produzir argumentos que reforcem a ouvidoria como um mecanismo de controle (preventivo) eficaz na melhoria da administração pública brasileira, bem como, defender as ouvidorias como meio eficiente, eficaz e efetivo da participação do cidadão na gestão da coisa pública.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo apresenta-se a Administração Pública não somente como um mecanismo de salvaguarda dos interesses públicos, mas também examinando e supervisionando a legalidade dos atos administrativos.

### **2.1 O CONTROLE DOS ATOS DE GESTÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Partindo da definição de que a administração pública é “o conjunto de órgãos e de atos destinados à salvaguarda dos interesses públicos, bem-estar social, garantia dos direitos individuais e preenchimento das finalidades do governo em relação ao

Estado” (SOUZA JÚNIOR, 2003, p. 06 *apud* BRAGA, 2009, p. 01), percebe-se que por sua relevância e impacto social que a administração pública carece de controle.

Porém, o controle não somente como forma de fiscalizar, verificar, examinar e supervisionar a legalidade dos atos administrativos, mas numa visão mais moderna da Reforma Administrativa, que o coloca como acompanhamento da gestão, pelos administrados – cidadãos, “impondo limites à atuação do governo e orientando a melhor utilização dos recursos disponíveis de forma organizada e ponderada” (BRAGA, 2009, p. 01).

Ainda, segundo Braga (2009, p.01):

O objetivo do controle, nas palavras de Maria Sylvia Zanella de Pietro é o seguinte: A finalidade do controle é a de assegurar que a Administração atue em consonância com os princípios que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico, como os da legalidade, moralidade, finalidade pública, publicidade, motivação, impessoalidade; em determinadas circunstâncias, abrange também o controle chamado de mérito e que diz respeito aos aspectos discricionários da atuação administrativa. (DI PIETRO, 2007, p. 670)

Carvalho Filho destaca que: Os mecanismos de controle vão assegurar a garantia dos administrados e da própria administração no sentido de ver alcançados esses objetivos e não serem vulnerados direitos subjetivos dos indivíduos nem as diretrizes administrativas. (CARVALHO FILHO, 2007, p. 809)

“O controle na administração pública pode ser interno ou externo. O Controle Interno decorre do poder de autotutela da administração, que permite a esta rever seus próprios atos quando ilegais, inoportunos ou inconvenientes” (BRAGA, 2009, p. 02).

“O controle externo da Administração pública, em suma, é aquele exercido pelo Poder Legislativo com apoio dos Tribunais de Contas, pelo Poder Judiciário e pela sociedade através do Controle Social”. (CASTRO, 2007, p. 118 *apud* BRAGA, 2009, p. 02).

Para Braga (2009, p.02) “o controle externo é de vital importância, visto que constitui um mecanismo de controle totalmente desvinculado da estrutura administrativa e imparcial em relação à atividade que será objeto de controle”.

O Controle Social, nas palavras de Castro, assim pode ser definido: “É um instrumento disposto pelo constituinte para que se permita a atuação da sociedade no controle das ações do estado e dos gestores públicos, utilizando de qualquer uma das vias de participação democrática”. (CASTRO, 2007, p. 136 *apud* BRAGA, 2009, p.01)

Nesta forma de controle, destacada no art. 74, §2º da Constituição Federal, é atribuído a qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato, na forma de lei, competência para denunciar ilegalidades ou irregularidades na Administração Pública e denunciar perante os Tribunais de Contas. Este

controle é advindo da própria evolução do Estado e do conceito de Democracia. (BRAGA, 2009, p.02)

O controle deixou de ter o apenas o aspecto verificador da legalidade e passou a realizar um controle dos resultados, assumindo um importante papel, transformando-se em um instrumento gerenciamento para Administração e de garantia, para a população, de uma prestação de serviços eficiente, com o mínimo de recursos, sem desvios ou desperdícios (BRAGA, 2009, p.02).

## 2.2 PARTICIPAÇÃO POPULAR NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

“A consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, estabeleceu canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos que facilitaram a circulação das informações, aumentaram a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública, ampliaram os mecanismos de controle e permitiram a transparência indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático” (BASTOS, 2006, p.25).

Há várias previsões de participação do cidadão na administração pública (Artigo 5º, dos direitos e garantias fundamentais, no inciso XIV), mas uma em especial parece ser o fio condutor da assunção da participação popular para a condição de princípio constitucional. É o contido no parágrafo único do art. 1º: "Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição".

Ao afirmar que o povo "exerce diretamente o poder nos termos da constituição", não está ela contrapondo o exercício representativo do poder com o exercício direto, mas sim, entregando ao povo a possibilidade de se tornar membro efetivo do controle social da administração pública, tal qual explicita Carrion, ao afirmar que "quando se fala em controle social da administração pública, procura-se sugerir a idéia de um controle ao mesmo tempo político e social. Não apenas um controle de legalidade, mas principalmente um controle de mérito, de eficácia, de conveniência e de oportunidade do ato administrativo".

Apesar de não utilizar o termo participação a Constituição, fala em democracia representativa e democracia direta, portanto a participação popular é própria do Estado Democrático de Direito ali estabelecido, é decorrência natural deste modelo de Estado, que consagra ainda, implícita ou explicitamente outras previsões de participação popular em diversos setores da vida pública. Não bastasse isso, a previsão está inserta no Título I, Dos Princípios Fundamentais, não deixando nenhuma dúvida sobre a pretensão do constituinte originário. (LOCK, 2004p. 124-125)

[...] Entre esses canais situa-se o instituto da ouvidoria, reflexo do crescimento da democracia participativa que aproximou o cidadão do governo e da gestão pública

brasileira, atuando como agente indutor no processo de participação popular, através do diálogo e da disponibilização de informações, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público (BASTOS, 2006, p.25).

## 2.3 OUVIDORIA

Várias são as nomenclaturas utilizadas para designar o setor e o profissional que têm crescente e recentemente se tornado um importante elo de ligação entre instituições públicas, privadas, não-governamentais, terceiro setor, entre outras, na busca por ouvir seus públicos, quer sejam eles internos e ou externos. A ouvidoria é definida por Teles (2009, p. 27) como sendo:

uma ferramenta utilizada para intermediar o processo comunicativo entre uma entidade e a sociedade. Atua na esfera pública, como um órgão que recebe dos cidadãos, críticas, sugestões, elogios e diversas outras solicitações, que são posteriormente tratadas e respondidas. Seu representante maior é denominado Ombudsman ou Ouvidor, responsável pelo acolhimento, tratamento e envio de respostas aos cidadãos que normalmente procuram na quando acreditam que seus direitos foram violados.

Para Roldão (2006, p. 3), “*Defensor del Pueblo, Ouvidor, Ombudsman, Le Médiateur*, são nomenclaturas utilizadas pelos diversos países para designar uma função que se encontra em expansão ao redor do mundo nas mais distintas instituições, tanto na área pública quanto na área privada”.

Neste sentido, Teles (2009, p. 27) menciona que Ouvidor é a denominação mais comumente utilizada no setor público e *Ombudsman* no setor privado.

Ombudsman e Ouvidor têm o mesmo significado, sendo o primeiro termo empregado costumeiramente no setor privado e o segundo comumente aplicado nos órgãos públicos, (A HISTÓRIA DAS OUVIDORIAS). As diferenças entre os dois termos residem, além da aplicabilidade já citada, na origem, na semântica e na postura cultural. A palavra Ombudsman tem origem Suíça, onde “ombud” significa representante ou procurador e “man” homem; A palavra Ouvidor tem origem no Brasil Colonial na figura do Ouvidor-Geral, sem o perfil do Ouvidor que hoje conhecemos. Na semântica para a palavra Ombudsman não há flexões, ou seja, pode-se utilizá-la no singular, no plural, no masculino e no feminino, ao contrário do termo Ouvidor, que pode ser flexionado, em gênero e número. Outros países utilizam a denominação Ombudsman, sem maiores problemas, já o Brasil optou pela não adoção do estrangeirismo.

Mas, criou-se um mito em relação à ouvidoria em que se pensa ser o local ou pessoas que pode resolver tudo, para Alves Júnior (2002, p. 3) ouvidoria não é resolvidoria. Algumas vezes [...] o ouvidor é visto como um mago capaz de solucionar de imediato todos os problemas que lhe são apresentados.

Para Centurião (2002) a ouvidoria se volta para os casos excepcionais, trata daquelas situações que não foram satisfatoriamente solucionadas pelo atendimento habitual, que são encaminhados ao ouvidor, para dar-lhes tratamento diferenciado.

A implantação de ouvidorias no Brasil ainda ocorre de forma incipiente, especialmente na esfera públicas, embora considerada como um dos meios disponibilizados pelos entes governamentais para uma maior interação com a sociedade.

Após dez anos de fundação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, completados em março de 2010, os ouvidores públicos vivenciam ainda hoje o dilema shakespeariano do "Ser ou não Ser", no que se refere à independência e autonomia das Ouvidorias Públicas. Isso porque, no Brasil, essas condições básicas para a atividade desse importante instrumento de transparência administrativa e de construção da cidadania ainda são muito relativas, haja vista que seus titulares exercem cargo em comissão, sendo demissíveis (BARBOSA, 2012,).

“A ABO Nacional tem por objetivo estimular e promover o congraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no Brasil, como também os que atuam em atividades de defesa da cidadania, dos direitos individuais (...)”. (ABO, 2012)

O ouvidor/ombudsman tem como dever defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado (ABO, 2012).

Já em Santa Catarina, a Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman - Seção de Santa Catarina, Associação Civil sem fins econômicos, foi fundada em Julho de 2003. Segundo a ABO/SC (2012), criada sem vinculação político partidária ou religiosa, e criada com o objetivo de reunir os Ouvidores/Ombudsman do Estado de Santa Catarina, para acompanhar o número de ouvidores existentes no estado, setores onde atuam, empresas privadas, organizações, entidades ou poder público. Além de promover a uniformização do atendimento, qualificando e capacitando os ouvidores,

para que possam aplicar os conhecimentos adquiridos de forma dinâmica e eficiente no seu âmbito de atuação.

“A ABO/SC tem como princípio, congrega os profissionais que exerçam as atividades e funções de Ouvidor/Ombudsman, assim como aqueles que exerçam atividades afins no atendimento ao público em geral, na defesa da cidadania e dos direitos individuais dos usuários dos serviços prestados, sejam em âmbito público ou privado” (ABO/SC, 2012).

De natureza não contenciosa, o *Ombudsman* possui apenas o poder de investigação, crítica ou recomendação e certos direitos inerentes a sua função, como solicitar informações a funcionários públicos, requisitar qualquer documento, arquivo ou registro e ter livre acesso a todas as Diretorias, Gerências e Coordenadorias Regionais que estão sob sua jurisdição, para inspeções rotineiras ou para apuração de fatos ligados a algum caso específico. A unipessoalidade, traço fundamental do *Ombudsman* lhe transfere autoridade e prestígio junto ao poder público. [...] Não lhe é permitido modificar ou anular ato ou decisões administrativas ou judiciais, não possui caráter coercitivo [...]. (BASTOS, 2006, p. 18).

A equipe deve contar com uma infraestrutura básica que facilite o seu funcionamento, contemplando os seguintes itens: local próprio, linha telefônica; microcomputadores, aparelho de fax, endereço eletrônico (*e-mail*), além de materiais de divulgação informando a sua existência e esclarecendo sobre o seu trabalho, bem como os materiais necessários para os atendimentos aos cidadãos.

O cidadão tem à sua disposição um canal permanente de comunicação com o IPREV, através do qual pode fazer reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

A Ouvidoria é um excelente canal de comunicação entre o cidadão e a administração, garantindo que as questões cheguem às várias esferas administrativas e tenham a resolução desejada com a solução do problema. Atendem tanto pessoas físicas, jurídicas, servidores, governo, mídia e parlamentares. O acesso ao serviço é múltiplo, para maior comodidade das pessoas. Pode ocorrer pessoalmente, pelo telefone, correio, internet (acessando o site, link, ou fale conosco).

A ouvidoria pública, na perspectiva da efetividade da prestação de serviços públicos, estimula os gestores públicos a implementarem ações norteadas por uma visão mais participativa de gestão.

Ou seja, a implantação de ouvidorias é efetivamente uma forma de contribuição para o pleno exercício da cidadania e fortalecimento da participação do cidadão dentro de uma sociedade, contribuindo assim para uma maior equidade social.

Ouvir o cidadão tem se tornado uma regra e já há reconhecimento da importância de sua contribuição na melhoria do serviço público. Dessa forma, há a perspectiva da prestação de um serviço mais de qualidade e de maior acessibilidade, por meio da ação cidadão.

### **3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Através de relatórios da ouvidoria podem-se detectar quais as ocorrências recorrentes, setores, agentes públicos, etc, contribuindo com a melhoria ou correção das atividades e o processo de comunicação entre as instituições seus agentes, funcionários, clientes, usuários, cidadãos, bem como para que possam acompanhar o desempenho institucional.

Entende-se que os dados coletados, devidamente trabalhados podem ser utilizados para obter informações sobre o desempenho dos serviços prestados pelo órgão público, como para avaliar os serviços prestados pela ouvidoria, bem como de todos os setores envolvidos.

A partir do levantamento documental foi possível identificar as principais ocorrências, a ouvidoria pública no RPPS/IPREV recebe os mais variados tipos de reclamações e solicitações, tais como:

#### **A - Gabinete da Presidência**

- Nomeação dos membros dos conselheiros eleitos.

#### **B - Diretoria Jurídica**

- Demora no pagamento de Precatórios.

- Consulta sobre obrigatoriedade da Contribuição na Licença sem Vencimento.
- Informações sobre processos Judiciais.

## C - Diretoria de Previdência

### **Gerência de Pensões**

- Denúncia
- Desconto Previdenciário
- Recálculo de Pensão
- Recadastramento
- Consultas Diversas sobre procedimentos administrativos
- Reclamações de cancelamento de pensão Estudante Maior de 21 anos.

### **Gerência de Inativos**

- Cálculos de tempo para aposentadoria.
- Certidão de Tempo de Contribuição.
- Averbação.
- Demora na análise de processos de aposentadoria.
- Recálculo de proventos.
- Abono de Permanência.

## D - Diretoria de Administração

### **Gerência de Gestão de Pessoas**

- Elogio.
- Denúncia controle de Ponto de Servidores.

### **Gerência de Administração de Finanças e Contabilidade**

- Carnê de contribuição Previdenciária.
- Restituição de Contribuição.

## E - Coordenadorias Regionais

- Reclamação por mau atendimento de funcionários, adequada manutenção de diversos serviços prestados pelo Instituto.

Abaixo, no quadro nº01, é possível verificar, a partir do levantamento documental, as ocorrências atendidas, em números absolutos, por setores do IPREV, registradas pela ouvidoria, no ano de 2011.

**QUADRO Nº 01 – atendimentos Ouvidoria IPREV/SC 2011**

<b>ASSUNTOS RELATIVOS AO RPPS</b>	
<b>GERÊNCIA/COORDENADORIA</b>	<b>NÚMERO DE ATENDIMENTOS</b>
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	01
GEAFC	04
GEPES	04
GEPEN	23
GERIN	36
DIJUR	02
COORDENADORIAS/AGÊNCIAS	01
CONSULTA ASSUNTOS PREVIDENCIÁRIOS	02
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>
<b>OUTROS ASSUNTOS</b>	
PLANO DE SAÚDE	02
<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

Fonte: Instituto de Previdência de SC – GEPLA/2011.

Observou-se que a maior incidência de registros de atendimentos ocorreu nas gerências de pensão e de inativos, pertencente a Diretoria de Previdência do IPREV, com solicitações que abrangem desde o desconto previdenciário, a recálculo de pensão e aposentadoria, entre outras demandas, como denúncias, como também citações elogiosas a servidores e órgão.

## 5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

Este estudo tem o objetivo de caracterizar a ouvidoria do Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina, como meio de controle previdenciário da administração pública estadual.

A ouvidoria tem por atribuição atender os cidadãos, através do recebimento de reclamações, denúncias ou sugestões, e assim contribuir com a melhoria das atividades desenvolvidas pelas instituições.

Na esfera pública e, em especial, na previdenciária pode ser um instrumento de controle social da administração, especialmente do estado, pois está mais próximo inclusive fisicamente, do cidadão.

Nesse sentido, este estudo apresentou, inicialmente, um breve histórico da ouvidoria no Brasil, exemplos de ouvidorias em estados e municípios da federação, buscando referências que a justifiquem como forma de participação popular no controle da administração pública.

A proposta de realização de um estudo exploratório, bibliográfico e documental para caracterizar a ouvidoria pública no Regime Próprio de Previdência, como um dos meios de controle social da administração pública estadual foi realizada com êxito, concluindo que é plenamente possível da ouvidoria ser um instrumento de controle do atos do administrativos do gestor público, como um serviço simples e eficaz na melhoria da administração pública brasileira.

Para trabalhos futuros, sugere-se que estudos sejam levados a cabo em outras esferas administrativas, nas ouvidorias públicas, para validar o argumento de que possa ser um efetivo meio de participação popular na gestão da coisa pública.

## REFERÊNCIAS

**A Ouvidoria: participação cidadã na gestão pública** Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/arquivos/pdf/notaTecnica01.pdf>> Acesso em 20 out. 2009.

ABO. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=14>. Acesso em: 05/05/2012

ABO/SC. Disponível em: <http://www.abo-sc.org.br/associacao.php>. Acesso em: 05/05/2012.

Acesso em 20 out. 2006. TCC's – II ISSN 1980-7031

ALVES JUNIOR, Mário Nelson. **Garantindo a efetividade das ouvidorias**. Dissertação. Disponível em: <<http://www.ond.com.br/download/artigo1.pdf>> Acesso em: 03 out. 2009.

ANAC, Agência Nacional de Aviação – Brasil. A Ouvidoria: participação cidadã na gestão pública. Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/workshopouvidoria1/workshop.htm>> Acesso em: 23 mar 2012.

BARBOSA, Frederico. Ouvidorias públicas. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=30>. Acesso em 05/05/2012.

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública no Paraná**. 2006. Monografia, Curso de Especialização em Administração Pública, Unibrasil, 2006.

BONA, Aline Silva de. **O controle dos atos de gestão da administração pública**. Cadernos FAPA - N. Especial VI Fórum FAPA – [www.fapa.com.br/cadernosfapa](http://www.fapa.com.br/cadernosfapa). Disponível em: <<http://www4.fapa.com.br/cadernosfapa/artigos/edicaoSPforum07/artigo29.pdf>> Acesso em 20 out. 2009.

BRAGA, Mariane de Oliveira. **Controle da Administração Pública**: aspectos gerais e relevância. Disponível em: <<http://jusvi.com/artigos/33966>>. Acesso em: 20 out 2009.

CENTURIÃO, Alberto. Ouvidoria ou *call center*?. **Jornal carreira & sucesso**. Nº.144, 26 ago. 2002. Disponível em: [http://www.catho.com.br/jcs/inpuer\\_view.phtml?id=4638](http://www.catho.com.br/jcs/inpuer_view.phtml?id=4638)> em: 20 out. 2009.

HELLAMANN, Risolette Maria; LINO, Sônia Regina Lamego. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos**. FADEC, 2008. Disponível em: <<http://www.decisaococ.com.br/arq/Manuais/ManulTecTrabaAcademico.pdf>> Acesso em 20 out. 2009.

JÚNIOR, Francisco La Scala. Ouvidoria Pública. Disponível em: <http://www.santos.sp.gov.br/ouvidoria/funcoes.php>> Acesso em: 23 mar 2012.

LINO, Sônia Regina Lamego. **Novos paradigmas na gestão pública**. 2008. Centro Federal de Educação Tecnológica de Santa Catarina / UAB – Universidade Aberta do Brasil, 2008.

LOCK, Fernando do Nascimento. **Participação popular no controle da administração pública: um estudo exploratório**. Revista Eletrônica de Contabilidade. UFSM. Volume I. N.1 Set-Nov/2004. Disponível em:

<<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vln01/a07vln01.pdf>> Acesso em: 20 out. 2009.

LYRA, Rubens Pinto. **Bibliografia sobre a ouvidoria pública.** Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/doc/bibliografia\\_sobre\\_a\\_ouvidoria\\_publica.pdf](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/doc/bibliografia_sobre_a_ouvidoria_publica.pdf)> Acesso em 20 out. 2009.

LYRA, Rubens Pinto. OUVIDOR: O DEFENSOR DOS DIREITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA. Disponível em: [http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra\\_ouvidor\\_defensor.pdf](http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra_ouvidor_defensor.pdf). Acesso em 05/05/2012. . Acesso em 05/05/2012.

**Ouvidor:** o defensor dos direitos na administração pública brasileira. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra\\_ouvidor\\_defensor.pdf](http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra_ouvidor_defensor.pdf)> Acesso em 20 out. 2009.

ROLDÃO, Antonio José Veiga. **A ouvidoria na empresa pública.** Disponível em: <<http://www.ombudsmaneoleitor.jor.br/template&ombdsman=secao=5.php?2006>>. Acesso

SANTIAGO, Ronaldo Vizine. A ouvidoria do Município de Santos. In: LYRA, Rubens Pinto. (org); et al. **A ouvidoria na esfera pública brasileira.** Curitiba: Universitária, 2000. p. 189-191.

Secretaria de Estado de Administração. Disponível em: <http://www.sea.sc.gov.br>. Acesso em: 10/05/2012.

SILVA, Raquel da; HÜSKES, Monika Ilse. Ouvidoria: um estudo de caso na prefeitura municipal de Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-25, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's – II ISSN 1980-7031. Disponível em: <<http://unimestre.unibes.com.br/rica/index.php/rica/article/viewPDFInterstitial/51/47>> Acesso em 20 out 2009.

TELES, Joice Carvalho Brito. Gestão da qualidade no atendimento do serviço público através das ouvidorias: estudo de caso da Ouvidoria da AGERBA / Joice Carvalho Brito Teles. – Salvador, 2009. [http://www.anop.com.br/docs/mono\\_joice.pdf](http://www.anop.com.br/docs/mono_joice.pdf). Acesso em 05/05/2012.