

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

Sheila Luana Sales Abrantes

**COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E OUVIDORIA NOS *WEBSITES* DOS
AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – AMES**

Bauru

2019

Sheila Luana Sales Abrantes

**COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E OUVIDORIA NOS *WEBSITES* DOS
AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – AMES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Midiática, da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do título de Mestre em Comunicação, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Teresa Miceli Kerbauy.

Bauru

2019

ABRANTES, Sheila Luana Sales

Comunicação, Informação e Ouvidoria nos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades - AMES/ Sheila Luana Sales Abrantes, 2019.

165f.

Orientadora: Prof. Dra. Maria Teresa Miceli Kerbauy

Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual Paulista.
Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru, 2019.

1. Comunicação Pública. 2. Informação Pública. 3. Transparência Pública. 4. Ouvidoria Pública. 5. Ambulatório Médico de Especialidades I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação. II. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE SHEILA LUANA SALES ABRANTES, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 21 dias do mês de outubro do ano de 2019, às 09:00 horas, no(a) Auditório dos Programas de Pós-graduação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Professora Doutora MARIA TERESA MICELI KERBAUY - Orientador(a) do(a) Programa de Pós-graduação em Comunicação / Universidade Estadual Paulista, Professora Assistente Doutora CAROLINE KRAUS LUVIZOTTO do(a) Ciências Humanas da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp - câmpus de Bauru / Universidade Estadual Paulista, Profa. Dra. VANESSA MATOS DOS SANTOS do(a) Faculdade de Educação / Universidade Federal de Uberlândia, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de SHEILA LUANA SALES ABRANTES, intitulada **Comunicação, informação e ouvidoria nos Websites dos ambulatórios médicos de especialidades - AMES**. Após a exposição, a discente foi arguida oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: aprovada. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

Professora Doutora MARIA TERESA MICELI KERBAUY

Professora Assistente Doutora CAROLINE KRAUS LUVIZOTTO

Profa. Dra. VANESSA MATOS DOS SANTOS

Maria Teresa Miceli Kerbauy
Caroline K. Luvizotto
Vanessa matos dos santos

Sheila Luana Sales Abrantes

Área de Concentração: Comunicação Midiática

Linha de Pesquisa: Gestão e Políticas da Informação e da Comunicação Midiática

BANCA EXAMINADORA:

Presidente/Orientadora: Profa. Dra. Maria Teresa Miceli Kerbauy

Instituição: Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação (UNESP/Bauru)

Profa. Dra. Caroline Kraus Luvizotto

Instituição: Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação (UNESP/Bauru)

Profa. Dra. Vanessa Matos dos Santos

Instituição: Universidade Federal de Uberlândia (UFU)

Bauru, setembro de 2019

ABRANTES, Sheila Luana Sales. **COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E OUVIDORIA NOS WEBSITES DOS AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – AMES**. 2019. Dissertação (Mestrado em Comunicação – Área Concentração: Comunicação Midiática) – FAAC – UNESP, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Teresa Miceli Kerbauy, Bauru, 2019.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, que ainda acredita que eu devo continuar nesse plano.

Aos meus pais, minha mãe Helenice e meu pai Lindomar (*in memoriam*), que, mesmo distantes, faz-me muita falta.

Ao meu namorado, Douglas, que, em tempos difíceis, continua cuidando de mim e me dando suporte para que eu não desista de estar aqui e minha sogra Norma Carvalho.

Minha avó Tercília Gomes, minhas tias Maria Aparecida e Gueltides Sales, e tio Evandro Abrantes.

À minha amiga Simone Yadomi, que sempre me ajudou juntamente com a sua mãe, Márcia Yadomi, e tia Regina Yadomi.

Aos meus comprades, Tatiane e Leandro Tancler, que sempre esteve aberta a me escutar.

À minha orientadora, Professora Dr^a. Maria Teresa Miceli Kerbauy, pelo acolhimento e empatia.

Aos meus amigos, em especial: Cinthia Souza, Daniele Marinho, Daiana Zaninella, Luciana Souza, Juliana Spadoto, Letícia Duarte, Maria Vieira, Luiza Pontes, Rosana Barros, Matheus Prestes, Jair Carvalho, Priscila Caldeira, Kátia Vanzini, Fabio Silveira, Carol Monari, Alana, Cassiana, Ane.

Minhas amigas Ouvidoras: Adriana Bravim, Isabel Conte, Patrícia Ferreira, Tânia de Paula, Ana Paula Vieira e Teresa Cristina Pereira.

Aos professores, principalmente Carolina Kraus Luvizotto, Carlos José Napolitano, Roseane Andrelo e Laan Barros, que me conduziram no âmbito acadêmico até aqui, a defesa da minha dissertação.

Seja a mudança que você quer ver no mundo – Mahatma Gandhi

ABRANTES, Sheila Luana Sales. **COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E OUVIDORIA NOS WEBSITES DOS AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – AMES**. 2019. Dissertação (Mestrado em Comunicação – Área Concentração: Comunicação Midiática) – FAAC – UNESP, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Teresa Miceli Kerbauy, Bauru, 2019.

RESUMO

O novo arcabouço jurídico referente à participação social por meio das ouvidorias públicas e o acesso à informação, impulsionado pelas tecnologias de informação e comunicação, contribui para a introdução dos princípios da comunicação pública. A introdução da opinião do cidadão quanto à avaliação dos serviços públicos, a transparência governamental e a proteção dos direitos dos usuários, com o objetivo de promover a governança pública focada nos direitos constitucionais do cidadão e na participação da gestão pública elementos fundamentais para uma participação democrática na comunidade. Salienta-se ainda que as normas jurídicas têm como base, para a criação de ouvidorias públicas, o intuito de promover a participação da sociedade junto ao poder público, ao corresponder através de canais de comunicação legítimos de diálogo e interação, bem como fomentar a veiculação ampla e transparente de informação, com a função de fazer uso da internet para viabilizar a aproximação e o envolvimento do cidadão. Para tanto, a utilização das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental, conjuntamente com a análise de conteúdo, possibilitou mensurar o estágio dos aspectos de comunicação, informação e participação da sociedade. Assim, cumprir-se com o objetivo geral é analisar os *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades – AMES quanto à comunicação, acesso e transparência pública na veiculação de informações através das tecnologias digitais. O primeiro objetivo é caracterizar a comunicação, a transmissão de informação, o tipo de acesso, o modo de transparência e a organização das ouvidorias públicas, uma vez que estes serviços e informações precisam estar dispostos de forma eficiente para possibilitar a participação cidadã. O segundo objetivo consiste em propor ações para o aperfeiçoamento da comunicação pública nos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades. Em consequência disto, os resultados do estudo apontam que por meio de seus *websites*, os AMES acabam não cumprindo com a recomendação de ofertar uma comunicação eficiente e composta por informações públicas transparentes, o que demonstra a necessidade emergente de disseminar e de estimular o envolvimento da comunidade, tal como promover e atualiza *websites* com mais qualidade comunicacional e informacional, a fim da efetivação da maioria dos serviços disponibilizados. Além disto, sugerimos, em grande escala, que estes *websites* desse tipo possam se tornar, com o avanço das tecnologias e através das análises qualitativas sobre seus usos, ferramentas mais confiáveis e transparentes quanto possível, com intuito de informar e mediar, de modo eficiente, pertinente, claro e coerente, os processos de comunicação e de interação, baseados, evidentemente, nos anseios, interesses e *deficits* comuns à toda sociedade brasileira. Ao final do estudo, pontuamos recomendações para aprimorar a comunicação dos *websites*.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Informação Pública. Transparência Pública. Ouvidoria Pública. Ambulatório Médico de Especialidades.

ABSTRACT

The new legal framework for social participation through public ombudsmen and access to information, driven by information and communication technologies, contributes to the introduction of the principles of public communication. The introduction of citizen opinion on the evaluation of public services, governmental transparency and the protection of users' rights, with the aim of promoting public governance focused on the constitutional rights of citizens and the participation of public management, fundamental elements for democratic participation. in the community. It is also emphasized that the legal norms are based, for the creation of public ombudsmen, with the purpose of promoting the participation of society with the public power, by corresponding through legitimate communication channels of dialogue and interaction, as well as promoting the dissemination wide and transparent information, with the function of making use of the internet to enable the approach and the involvement of the citizen. To this end, the use of bibliographic and documentary research techniques, together with content analysis, made it possible to measure the stage of communication, information and participation of society. Thus, the general objective is to analyze the websites of the Medical Ambulatory of Specialties – MAS for communication, access and public transparency in the transmission of information through digital technologies. The first objective is to characterize the communication, the transmission of information, the type of access, the mode of transparency and the organization of public ombudsmen, since these services and information need to be efficiently arranged to enable citizen participation. The second objective is to propose actions for the improvement of public communication on the websites of the Medical Ambulatory of Specialties. As a result, the study results show that through their websites, MAS do not comply with the recommendation to offer efficient communication and transparent public information, which demonstrates the emerging need to disseminate and stimulate the involvement of the public. community, such as promoting and updating more communicational and informational quality websites, in order to realize most of the services available. In addition, we strongly suggest that such websites could become, as technologies advance and through qualitative analysis of their uses, the most reliable and transparent tools possible to efficiently inform and mediate. relevant, clear and coherent, the processes of communication and interaction, based, of course, on the yearnings, interests and deficits common to all Brazilian society. At the end of the study, we scored recommendations for improving website communication.

Keywords: Public Communication. Public information. Public Transparency. Public Ombudsman. Medical Outpatient Specialties.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Classificação Manifestação.....	81
Quadro 2 - Gestoras - Ambulatórios Médicos de Especialidades do Estado de São Paulo.....	95
Quadro 3 - Total de Manifestações Registradas nos AMES referente ao ano de 2018 – Canais de Comunicação.....	98
Quadro 4 - Fontes da Pesquisa Documental.....	101
Quadro 5 - Classificação, Indicador de Performance e Peso da Informação.....	104

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Categoria Institucional.....	113
Tabela 2 – Categoria Transparência.....	117
Tabela 3 – Categoria Relatório.....	120
Tabela 4 – Categoria Canais de Comunicação.....	122
Tabela 5 – Categoria Comunicação.....	126
Tabela 6 – Categoria Denominação.....	128
Tabela 7 – Categoria Procedimentos.....	130
Tabela 8 – Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo.....	133
Tabela 9 – Resultados.....	135

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABO	Associação Brasileira de Ouvidor/ <i>Ombudsman</i>
AMES	Ambulatório Médico de Especialidades
ANOP	Associação Nacional de Ouvidores Públicos
CGU	Controladoria-Geral da União
COAP	Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde
INAI	Instituto Nacional de Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
MCTIC	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
NUP	Número Único de Processo
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OGP	<i>Open Government Partnership</i> / Parceria para o Governo Aberto
ONU	Organização das Nações Unidas
OS	Organização Social
PGA	Plano de Governo Aberto
PSU	Pesquisa de Satisfação do Usuário
REAME	Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades
SAU	Serviço de Atendimento ao Usuário
SIC	Serviço de Informação do Cidadão
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	15
1. COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	21
1.1. Histórico da Comunicação pública.....	21
1.2. Conceito de Comunicação pública.....	25
2. INFORMAÇÃO PÚBLICA.....	39
2.1. Lei de Acesso à Informação.....	46
2.2. Transparência Pública.....	55
2.3. Governo Eletrônico.....	59
2.4. Governo Aberto.....	64
2.5. Simplifique e Carta de Serviços ao Usuário.....	69
3. OUVIDORIA PÚBLICA.....	71
3.1. O Ouvidor.....	82
3.2. Ouvidoria - Espaço para Tecnologias da Informação e Comunicação.....	86
4. REDE ESTADUAL DE AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – REAME.....	91
5. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....	100
5.1. Coleta de Dados.....	100
6. ANÁLISES DAS OUVIDORIAS/SAUS NOS WEBSITES DOS AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	112
6.1. Institucional.....	112
6.2. Transparência.....	116
6.3. Relatório.....	119
6.4. Canais de Comunicação.....	121
6.5. Comunicação.....	125
6.6. Denominação.....	128
6.7. Procedimentos.....	129
6.8. Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo.....	133
6.9. Desempenho Final.....	135
7. RECOMENDAÇÕES PARA O APRIMORAMENTO.....	140

7.1. Institucional.....	140
7.2. Transparência.....	141
7.3. Relatório.....	142
7.4. Canais de Comunicação.....	142
7.5. Comunicação.....	143
7.6. Denominação.....	144
7.7. Procedimentos.....	144
7.8. Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo.....	145
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	146
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	150
APÊNDICES.....	163

INTRODUÇÃO

As tecnologias digitais mudaram a forma como a sociedade se comunica, se informa e adquire conhecimento. Essa transformação modificou não apenas as relações cotidianas, mas o modo de como as instituições realizam seus processos de interação com a comunidade.

No âmbito da administração pública, o ato de (se) informar está relacionado ao direito de acesso, direto e indireto, à informação, à participação social e ao exercício, de fato, da cidadania. Mas, para que haja envolvimento da comunidade, é preciso que o Estado viabilize este acesso por meio do diálogo.

Assim, é relevante que o cidadão tenha conhecimento de como, pode ter contato com determinados tipos informações e em quais canais de comunicação se conectar e dialogar sobre os atos e as políticas públicas oferecidos pelo Poder Público.

A informação, de maneira geral, colabora para a construção de uma sociedade que se subsidie o processo informacional, seja sustentável, em termos de estabelecimento e aprendizagem relacionados através da opinião pública, registrada junto as Ouvidorias Públicas.

Estes canais de comunicação realizam a ligação essencial entre o Estado e a população, ao exercerem o papel de consolidação de uma sociedade democrática, que permite a participação e a avaliação de procedimentos governamentais. Vale lembrar que o diálogo permanente é uma das ferramentas para acatar e considerar as manifestações e os descontentamentos da sociedade, uma vez que se relacionam aos procedimentos e às atividades de órgãos públicos.

A partir da redemocratização do Estado, estabelecida pela Constituição Cidadã (1988), expressa no Artigo 37º, houve a obrigatoriedade do exercício, por parte dos Poderes da União, dos Estados e dos Municípios, de princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência públicas para com a comunidade. Em consequência disto, no § 3º, instrui-se a participação do usuário na administração pública de modo direto e indireto, assegura-se o registro de reclamações alusivas aos serviços públicos, permite-se a participação e a avaliação do usuário frente aos serviços dispensados, e se garante o acesso deles aos registros e informações governamentais.

Com intuito de regulamentar este acesso à informação pública, em 18 de novembro de 2011, foi promulgada a Lei de Acesso à Informação – nº 12.527, ou LAI. Esta é vista como

um instrumental legal que normatiza o acesso à informação e à transparência pública, em todos os setores: a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Além de disponibilizar o acesso à administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário; e entidades administrativas indiretas, como: autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mistas e/ou quaisquer órgãos que recebam recursos públicos.

A efetivação da participação social foi instituída na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nomeada Lei da Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos. Ela dispõe, como o nome exemplifica, de regulamentações e atitudes sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos de qualquer usuário de serviços públicos, ou da administração pública. Desse modo, houve uma criação de Ouvidorias Públicas em todo território nacional, com a função de exercerem um canal de comunicação entre a gestão pública e a população.

Assim sendo, os responsáveis pela promoção dessa participação do cidadão colaboraram para o aperfeiçoamento do serviço público, previnem algumas falhas, recebem e analisam manifestações, com o intuito de estruturar um encaminhamento às autoridades competentes e responsáveis pela apuração das reclamações e pela emissão de respostas ao usuário. Dessa forma, fomentar o acesso à informação e à transparência ativa, por meio de tecnologias e da internet, permite a disponibilidade de vários veículos em que qualquer cidadão possa entrar em contato e contribuir ativamente, em promoção do aprimoramento e da eficiência em programas públicos.

Regulamentada pelo Decreto nº 9319, de 21 de março de 2018, foi criada a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital, com a finalidade de estabelecer uma estrutura de governança digital, que tem o objetivo de promover as tecnologias digitais e o desenvolvimento econômico sustentável, bem como ampliar a competitividade do país. Essa estratégia é concebida como um dos eixos de trabalho junto a cidadania digital e tem o propósito de tornar o governo mais acessível à população e promover serviços com mais qualidade e competitividade.

Nesse cenário, a comunicação pública, conforme Zémor (2012) defende, tem como legitimidade o interesse público e a missão do serviço público, acrescentando um papel relevante como mediadora do processo integrativo entre a sociedade, o Estado, a participação

e o acesso à informação por meio, evidentemente, das tecnologias digitais, como uma das possibilidades das práticas da comunicação pública.

Logo, destacam-se ações de comunicação pública relativas às políticas públicas, tal como as ouvidorias públicas, a fim de efetivar o acesso à informação e à transparência nos *websites* de instituições públicas que subsidiam espaços efetivos do exercício de cidadania, interação e diálogo.

O Sistema de Saúde do Estado de São Paulo conta com a gestão de unidades de saúde gerenciadas pelas Organizações Sociais de Saúde, as quais gerenciam os Ambulatórios Médicos de Especialidades – AMES presentes em todo o Estado. Entre as tantas unidades, o primeiro Ambulatório Médico de Especialidades foi o AME Zona Leste.

Estas organizações atendem pacientes categorizados como doenças de média complexidade e realizam cirurgias, consultas e diagnósticos. Sendo assim, os administradores indiretos do serviço público se encontram listados entre as entidades subordinadas às “Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos” e “Lei de Acesso à Informação e a Estratégia de Transformação Digital”, mencionadas anteriormente.

Com isso, efetivar canais de comunicação e fomentar o acesso à informação na internet é obrigação de todo ente que dispensa algum tipo de serviço público. Para a efetivação de ações por parte da administração pública, há a necessidade de estruturação e manutenção de canais de comunicação com o cidadão, como Ouvidorias, ou Serviços de Atendimento ao Usuário - SAU.

Estes canais, a fim de registrar exponencialmente as manifestações da sociedade, objetivam proporcionar um diálogo eficaz e uma interação direta com os usuários da rede pública de saúde, além de difundir as informações básicas sobre os serviços públicos e recursos governamentais disponíveis à população.

É relevante mencionar que, no ano de 2018, as Ouvidorias dos Ambulatórios Médicos de Especialidades atenderam 130.347 usuários que participaram de ações para obter um retorno dessas instituições, comunicando e interagindo por meio de: denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, ou simplesmente pedindo informações.

Os dados numéricos demonstram que a demanda dos cidadãos, as quais procuram as Ouvidorias/SAUS, é grande e que há a procura pelo atendimento em Ambulatórios Médicos

de Especialidades. Entretanto, em sua maioria, dos AMES encontram-se frágeis devido ao acometimento de patologias, ou mesmo de falta de recursos para prevenção.

A escolha dos *websites* dos AMES para realização do presente estudo, com a aplicação de procedimentos metodológicos, tem como objetivo principal averiguar como os AMES se relacionam e se comunicam com a população, e transmitem informações funcionais e condizentes através de recursos digitais com a realidade desta, conforme legislado pelas Leis nº 13.460 e nº 12.527.

A presente pesquisa parte do pressuposto que os Ambulatórios Médicos de Especialidades adotam práticas comunicacionais baseadas no interesse público e na transparência, ao disponibilizarem informações na internet e interagirem com a população. Nossa proposta procura apresentar elementos voltados ao aperfeiçoamento no uso das tecnologias digitais para melhorar o atendimento e o incentivo à participação social.

O objetivo geral do estudo é analisar os *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades quanto à comunicação, ao acesso e à transparência pública na veiculação de informações através das tecnologias digitais. Por conseguinte, os objetivos específicos atentam-se a dois objetivos no desenvolvimento desta pesquisa.

O primeiro objetivo é caracterizar a comunicação, a transmissão de informação, o tipo de acesso, o modo de transparência e a organização das ouvidorias públicas, uma vez que estes serviços e informações precisam estar dispostos de forma eficiente para possibilitar a participação cidadã. O segundo objetivo consiste em propor ações para o aperfeiçoamento da comunicação pública nos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades.

Nesta direção, adotou-se uma abordagem de pesquisa metodológica bibliográfica, em que foram examinados: conceitos relativos ao tema proposto, comunicação pública, informação pública e seu acesso, além da transparência na administração pública.

Genericamente, as pesquisas documentais tendem a avaliar aspectos jurídicos e normativos que regulamentam as ouvidorias e o acesso à informação pública. O corpus da pesquisa, por sua vez, foi composto por 56 *websites* e a coleta de dados ocorreu no período de janeiro de 2019.

Com a finalidade de interpretar e analisar os dados, foram aplicados procedimentos e técnicas de Análise de Conteúdo, ao elencar e organizar as informações em categorias e

subcategorias, evidenciando elementos presentes no sistema normativo e no nosso referencial teórico.

Mediante os dados brutos, realizou-se a classificação sistemática em categorias e subcategorias, antecipadamente determinadas, cuja atribuição de valores possibilitou avaliar os *websites* qualitativamente. Para a análise dos aspectos processuais e estruturais, foi aplicada a abordagem qualitativa, visto que ela possibilita interpretar o encadeamento entre os dados de modo eficiente, consistente e significativo.

Esta dissertação é composta de sete seções, além da introdução e considerações finais. A primeira seção trata da comunicação pública, seu histórico e conceitos adquiridos e primordiais para o entendimento do fazer comunicativo, com ênfase em demonstrar o interesse comum e os instrumentos possíveis ao alcance público para estabelecer o fluxo comunicativo e informativo com a sociedade.

A segunda seção aborda o conceito de informação pública como direito humano de expressar e ter acesso à informação, regulamentado pela Lei de Acesso à Informação. Nesta parte, ainda abordamos as mudanças necessárias para deixar o Estado transparente, por meio do governo eletrônico e aberto. Por fim, mencionam-se as novas ações da administração pública que tem como objetivo a simplificação dos processos internos e oferecimento de serviços de qualidade, utilizando a carta destinada ao usuário como parâmetro organizacional.

Na terceira seção, analisa-se a constituição das Ouvidorias Públicas, canal de comunicação, dotado de responsabilidade do Estado e do Governo no estabelecimento de um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos. Enquanto a quarta seção dedica-se aos aspectos normativos, históricos e institucionais da Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades – REAME; a quinta seção descreve os métodos e os procedimentos utilizados na elaboração da metodologia específica para a coleta de dados desta pesquisa.

Posteriormente, a quinta seção demonstra a metodologia e procedimentos. A sexta apresenta os resultados obtidos através da Análise de Conteúdo, a partir dos critérios empregados, tanto como da disponibilização de informação e práticas comunicacionais na difusão de Ouvidorias Públicas/SAU nos *websites* dos AMES. Foram formuladas oito categorias e 58 subcategorias referentes às comunicações e informações de incentivo à participação da sociedade nas Ouvidorias Públicas/SAU. Ao final do estudo aqui proposto, a sétima seção designa algumas recomendações para o aprimoramento da comunicação e

informação dos *websites* analisados. Em conclusão, fazemos uma avaliação concisa e crítica sobre o uso de meios digitais pelos AMES nas considerações finais deste trabalho.

1. COMUNICAÇÃO PÚBLICA

O Estado, como mantenedor e ente principal responsável pela guarda e disseminação de informação do interesse coletivo, tem o dever, promulgado pela Constituição Federal (1988), em seu artigo 37º, de publicar e divulgar informações referentes aos atos normativos.

Consequentemente, o incentivo à participação do cidadão e a fomentação de debates públicos dentro da esfera pública são ações que visam a promoção direta de temáticas de interesse público, assim a sociedade, as organizações sociais e as empresas conseguem contemplar e dar retorno às expectativas da comunidade. Desta forma, a responsabilidade estatal precisa estar majoritariamente, direcionada a motivação de possibilitar certo bem-estar à coletividade (ZÉMOR, 2009).

Na subseção adiante, faremos a exposição sintética do histórico da comunicação pública. Posteriormente, dentre o vasto número de pesquisas, conceitos e estudiosos que se ocupam do âmbito geral da comunicação pública, apresentamos especificamente o conceito de comunicação pública ao qual nos coligamos e, por sua vez, adotamos.

1.1. Histórico da Comunicação pública

No Brasil, com o fim da ditadura militar, tardiamente, entre os anos de 1980 e 1990, inicia-se a discussão sobre o conceito de comunicação pública. Neste período, o Estado retoma a redemocratização e, a partir dos princípios legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, têm a possibilidade de incluir o cidadão nos atos democráticos, como: participar, avaliar, opinar, ter acesso à informação para fazer uso de direitos. Estes direitos se referem a condições gerais e legais de moradia, saúde, educação, segurança, emprego, liberdade de expressão e inclusive para o cumprimento dos deveres cívicos.

Deste modo, objetivou-se superar o entendimento de comunicação pública como comunicação estatal, logo surgiu a necessidade de estabelecimento de políticas no âmbito da comunicação para democratizá-la.

As discussões sobre comunicação pública, no Brasil, iniciaram-se por meio do pesquisador Pierre Zémor, com a publicação de “La communication publique” (1995). Esta

foi traduzida por Elizabeth Pazito Brandão em 2005 e, através da tradução, houve uma difusão ampla dos pensamentos desse estudioso no meio acadêmico do país.

Aposteriori, as proposições de Zémor (2012) introduzem a discussão de temáticas de interesse público, como ouvir os anseios da sociedade, a fim de interpretar o que a população quer comunicar, informar, prestar contas, em concepção da relação social entre os sujeitos.

Zémor (2012) aponta como primordial a função do Estado em ouvir a sociedade, pois, através do entendimento amplo de comunicação pública, acontece uma relevante partilha de informações de interesse coletivo e de cunho utilitário, visto que as instituições públicas são praticamente obrigadas, por lei, a estabelecer esse tipo de interlocução sociocultural.

Sobre o histórico da comunicação pública, Matos (2009) descreve que, desde a era Vargas, há a prática do reducionismo de termos para Publicidade, Marketing e Relações Públicas, e aponta que alguns países europeus e os Estados Unidos colocaram a comunicação pública dentro do seu complexo arcabouço de análise. Em virtude disto, esses países acabaram demonstrando e validando a real importância da vida social em conjunto com a população, já que focalizaram em ações governamentais condizentes com o interesse, a participação, a interação e o diálogo público.

Em paralelo a esse histórico internacional, as ações efetuadas pelo Estado brasileiro utilizavam a comunicação de forma instrumental, principalmente no Departamento de Imprensa e Propaganda da Presidência da República (datado na Era Vargas), por meio do uso de uma propagação massiva de comunicações persuasivas e manipuladoras da realidade política que se vivia na época.

Matos (2009) acrescenta que, no início do século XX, o conceito comunicação pública esteve atrelado à comunicação estatal e à radiodifusão, enfatizada pela televisão. Frente aos recursos televisivos, o Estado outorgou a concessão pública do meio em expansão, mesmo tendo seus recursos financeiros advindos de diversas origens e dispondo de serviços públicos ofertados por sistemas estatais, públicos e privados.

Dentro do contexto contemporâneo Brandão (2012, p. 11), destaca-se que o Governo de Fernando Henrique Cardoso, quanto a comunicação pública, passou a ser indissociável do governo democrático. Destacou-se, neste momento, a criação da função do Gestor da Comunicação Pública, com a realização de cursos e proposições para a facilitação de uma Política Nacional de Comunicação, em resgate do conceito de civismo e da adoção de ações dispostas para incentivar o engajamento da participação popular.

No Brasil, um dos marcos da comunicação pública foi a criação da Empresa Brasileira de Comunicação (EBC). A ideia, para sua concepção, teve início em 2006, através do então Ministro da Cultura Brasileira, Gilberto Gil, no Governo do presidente Luís Inácio Lula da Silva. A aprovação da Lei nº 11.652/2008, chamada Lei EBC, tornou o Estado responsável pela gestão de todos os canais da União.

Em demonstração dessa Lei, de que não era apenas uma reformulação da antiga Radiobrás, criou-se uma empresa de comunicação pública da União, além da organização de um Conselho Curador e uma Ouvidoria específica, a fim de concluir a missão de aprofundar o caráter público da/na comunicação (PAULÍNIO; SILVA, 2013).

Em países europeus, a comunicação pública, em sua composição, surge de forma diferenciada, sem passar pelo uso dominador de agentes públicos autoritários. No Reino Unido, o modelo desenvolvido é uma referência para a comunicação pública no mundo inteiro.

Com a *British Broadcasting Company* (BBC), os países que compõem o Reino Unido contam com a participação ativa e diretamente da população na sua gestão, além de, constantemente, manter a sondagem da opinião. Dessa forma, há uma avaliação da qualidade de sua produção estatal e, claro, do cumprimento de preceitos relativos ao interesse público.

Já a Espanha, em seu sistema público de comunicação, tem destaque para a *Rádio Televisión Española* (RTVE), dividindo a gestão nacional em organismos ligados as comunidades autônomas da Espanha (VALENTE, 2009).

Na experiência da América Latina, em especial na Colômbia, Silva (2009) pontua que o sistema público de comunicação tem o Estado como influência central, sendo o principal ator nos canais regionais e nacionais. O Estado Colombiano sempre se fixou no uso radiodifusão, ora como um serviço prioritário, ora com caráter público.

O pesquisador italiano Rolando (2011) descreve que, no decorrer da história, a comunicação pública foi apropriada por regimes autoritários para incitar violência e revolta em povos Europeus, durante vários períodos históricos, entre eles: o Renascimento, a Conquista das Américas e a implantação do Socialismo.

O uso da comunicação foi feito com intuito de legitimar e expandir os discursos dos líderes, no entanto sempre em nome dos interesses da coletividade. Pode-se constatar que, em vários períodos da história e na maioria dos países, a comunicação da administração pública

está, geralmente, mais a serviço dos interesses individuais e reacionários de líderes, políticos ou grupos de poder e influência, do que de acordo com as questões sociais coletivas.

Rolando (2011) ainda cita o uso negativo da comunicação pública, em vários aspectos. Quaisquer aspectos negativos, sejam ações ou preconceitos subliminares, são desencadeados pelo uso indevido da atividade comunicativa, a fim de hierarquizar as relações de poder e, consideravelmente, silenciar a população.

As ações e conceitos subjacentes a essa má utilização consistem em: discriminação social (financeira, de gênero, de cor, de origem, etc.); humilhação individual e coletiva; uso autoritário de poder; em alguns países, organização de guerras; manipulação do pensamento popular; propagandas manipuladoras e subliminares; práticas indevidas de qualquer meio de comunicação pública, caso este esteja favorecendo alguém ou algum pensamento, entre tantos outros.

Diante disso, pesquisadores e profissionais da comunicação procuram apontar soluções para a aplicação devida da comunicação pública, isto é, para que haja o cumprimento do governo em legitimar o interesse público, uma vez que é a missão mais geral que o serviço público deve valorizar (ZÉMOR, 2012).

Para Zémor (2012), a obrigação de comunicar e de difundir a informação pública compete, quase que de modo exclusivo, ao Estado. Esse autor, em suas argumentações sobre a comunicação pública do governo Francês, aponta que é fundamental, para o desenvolvimento comunitário e social, a adoção de práticas comunicativas que visem a população a tomar conhecimento das regras e leis de seu país, no caso emitidas pelo Poder Público Francês.

Em síntese, nas sociedades, houve um impulso da administração pública com a função de deslocar seu olhar ao cidadão que participasse do processo de decisão governamental, visando aperfeiçoar os serviços públicos ofertados e sua qualidade de vida coletiva e individual, bem como os resultados gerenciais de programas e projetos para a sociedade.

Nesse cenário, a comunicação passou por alterações conceituais e metodológicas, ao incorporar, em si e para si, a interatividade, o diálogo, a participação e a transparência entre poder público e opinião pública, incluindo assim, o cidadão como sujeito ativo, participante e modificador nesses processos e estruturas comunicacionais.

No próximo subtópico dessa seção, a qual se direciona a apresentação da Comunicação Pública, apresentamos o conceito adotado, por este estudo, do que significa,

como se organiza e sobretudo os teóricos que nos embasam ao tratarmos dessa temática tão abrangente, evidente e necessária no século XXI.

1.2. Conceito de Comunicação Pública

Para o presente estudo, o conceito de comunicação pública desenvolvido nessa seção ancora-se, principalmente, no entendimento de Zémor (1995[2005], 2009, 2012). Segundo ele, a comunicação pública consiste no “compartilhamento de informações de utilidade pública ou de compromissos de interesses gerais. Ela contribui para a conservação dos laços sociais. A responsabilidade disso compete às instituições públicas; ou seja, às administrações do Estado” (ZÉMOR, 2009, p. 189).

Na perspectiva de Brandão (2006; 2012), há discussão quanto ao termo comunicação pública, entretanto sem grandes conflitos em outros países. No Brasil, é um conceito que está em processo de construção, procurando se firmar como uma área de conhecimento na comunicação social.

Este conceito está em permanente discussão, trazendo pontos de discordância e convergência. No entanto, procura-se estabelecer um diálogo entre as abordagens e sobretudo uma interação com a sociedade por meio de instituições públicas, privadas, ações comunitárias individuais de quaisquer cidadãos, ao participarem do debate da comunicação como requisito para uma sociedade cada vez mais democrática.

Brandão (2012) conceitua o termo comunicação pública enquanto o “resultado da necessidade de legitimação de um processo comunicativo de responsabilidade do Estado, que não quer ser confundido com a comunicação que se fez em outros momentos da história política” (BRANDÃO, 2012, p.10).

Nesses momentos destacados pela autora, ocorriam certas manipulações por meio da comunicação, as quais foram sucedidas pela comunicação, parcialmente, mais como prática democrática. Brandão (2012) define, ainda, que a comunicação pública, se considerada um processo comunicativo entre Estado, governo e sociedade, está contida dentro das responsabilidades pertinentes à esfera pública.

A partir dessa perspectiva, a comunicação pública passa a ser a mediadora da organização e da participação de atores diversos, em função de uma reconfiguração da sociedade. É um processo comunicativo que modifica o protagonismo do Estado, dividindo o espaço entre múltiplos interesses coletivos e desenvolvendo uma gestão compartilhada, por intermédio de meios e/ou canais que a concebem enquanto interesse coletivo, ao envolverem uma série de atores e ações nesse processo importante para ampla qualificação e divulgação de informações e serviços públicos.

Conforme o pensamento de Duarte (2011; 2012), a comunicação pública embasa-se na premissa de que o interesse público está acima de todos os interesses corporativos, ou individuais. Por conseguinte, o processo comunicacional deve estar e ser centrado no cidadão intuído a transcender a ideia de comunicação como meio de informação e, evidentemente, compreender a complexidade da comunicação não só entre indivíduos, mas também enquanto atividade essencialmente social.

Todavia, se faz necessário que os profissionais do âmbito da comunicação social recebam, ainda dentro da estrutura da academia, uma formação qualificada para atuarem fundamentados nos princípios da comunicação transparente, coletiva, integradora e acessível à comunidade. Principalmente, a comunicação social difundida em ações de: informação, publicização de atos referentes à administração pública, estabilidade e afirmação de instrumentos eficientes para ouvir os anseios do cidadão, e ainda mecanismos facilitadores da participação coletiva e ativa da sociedade.

Em continuação, os pesquisadores Duarte e Veras (2006) entendem o conceito de comunicação pública frente aos processos “e ambiente de comunicação (informação e diálogo), envolvendo Estado, governo, empresas, partidos e a sociedade civil na busca da formação e atendimento à vontade coletiva” (DUARTE; VERAS, 2006, p. 2).

Pode-se notar que a proposta é fundamentada na proposição de que a comunicação envolve vários sujeitos na produção e veiculação democrática, cuja informação conduz ao debate teórico-metodológico a fim de introduzir, de fato, o acesso à comunicação nas repartições e instituições públicas.

Como consequência disso, ao propiciar o engajamento e participação da sociedade, esses atores estabelecem vínculos dialógicos entre si e os indivíduos de tal contexto comunicativo. Assim sendo, o ato de trazer, para a arena pública, o debate de temas que

contemplem questões primordiais para o exercício da cidadania tem impacto, direto e indireto, nas ações de cada cidadão, as quais, por fim, constituem em ações de toda uma sociedade.

Retornando as propostas de Zémor (1995 [2005]), este concebe a comunicação pública não só em função do processo de legitimação de interesse geral - por meio do processo comunicativo em que o Estado tem o dever de executar uma comunicação que efetive o interesse público - mas também, imprescindivelmente, através da instituição de normas e regras direcionadas a disciplinar seus procedimentos, para que, enfim, possa-se balizar a tomada de decisão dos agentes públicos.

A exequibilidade para acesso às informações públicas, no Brasil, foi normatizada pela Lei nº 12.527/2011, cuja regulamentação permite o acesso e a publicidade destas, bem como alguns casos de exceção quanto ao sigilo delas.

Com isso, os recursos e as ferramentas da comunicação pública promoveram, em grande potencialidade, que as informações fossem disponibilizadas à sociedade, essencialmente a fim de: promoção de debates, consulta a informações públicas, permuta de informações entre Estado e cidadão, mais participação e entendimento da administração pública, além de todas as dinâmicas que ocupam a esfera pública da sociedade.

Por outro lado, a popularização das novas tecnologias de informação, principalmente a internet, possibilitou e ampliou novas formas de participação e de acompanhamento de ações governamentais. O cidadão, hoje, tem a possibilidade de participar de ações públicas por meio de consultas, orçamentos, ouvidorias e enquetes, que apontam e contemplam à interação entre sociedade e Estado.

Essa possibilidade promove mais interação entre os entes, porém somente o acesso à informação não permite o exercício da cidadania, consolidação de políticas de inclusão digital e letramento em mídias. São esses fatores os relevantes para que o cidadão tenha uma possibilidade igualitária de se expressar e se relacionar, concebendo e organizando, a cada interação, uma vivência mais democrática.

A evolução democrática criou segundo Duarte (2011), acompanhada das novas tecnologias de informação e comunicação, do Código de Defesa do Consumidor e da organização de movimentos sociais, um sistema de participação social que pressiona a instauração de instrumentos para atender as questões de informação e dispô-las ao cidadão. Em função disso, a relação do Estado e das instituições poderá ser executada com excelência, uma vez que o consumidor é considerado também um dos agentes sociais vigentes do Estado.

Conforme aponta Duarte (2011), os governos devem ser os principais produtores da comunicação pública, pois o Estado tem em sua matriz central atender o interesse público. Assim sendo, ele tem o compromisso de “promover políticas públicas, desenvolver uma gestão aberta e qualificar canais” (DUARTE, 2011, p. 128), realizando uma perspectiva em que o cidadão fique acima do governo, de empresas privadas, da mídia, de questões políticas e, sobretudo interesses pessoais.

É necessário que o governo tenha e mantenha o interesse geral como premissa da comunicação pública. Isso impulsiona o Estado, além de guardar e disponibilizar informações públicas, a realizar e estabelecer canais de diálogo com a população, capazes de equacionar interações, participações e também de “[...] conduzir campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral.” (ZÉMOR, 2012, p. 214).

Portanto, entende-se, neste estudo, que a comunicação das instituições públicas é composta por particularidades destinadas a desempenhar funções específicas, conforme mostrado em Zémor (1995 [2005], p. 5). Entre elas, são elencadas cinco finalidades de uso, componentes na comunicação e para a estruturação de uma tida como pública:

1. Responder à obrigação que têm as instituições públicas de levar informação a seus públicos;
2. Estabelecer a relação e o diálogo de forma a desempenhar o papel que cabe aos poderes públicos, bem como para permitir que o serviço público atenda às necessidades do cidadão de maneira mais precisa;
3. Apresentar e promover cada um dos serviços oferecidos pela administração pública;
4. Tornar conhecidas as instituições elas mesmas, tanto por uma comunicação interna quanto externa;
5. Desenvolver campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral.

Percebe-se, em análise das funções da comunicação pública, que o Estado tem tamanha responsabilidade ao emitir suas mensagens e informações, visto que o princípio de representar o povo conforme as normas jurídicas é crucial.

Desta forma, a comunicação pública situa-se, certamente, no contexto público, passando pelo crivo da sociedade e instaurando-se no Poder Público. Este, por sua vez, tem a guarda das informações públicas se precisa garantir que elas circulem de forma transparente e coerente. Assim, esse processo estará em curso constante de adaptação e mudança, promovendo efetivamente o aperfeiçoamento da participação por parte do cidadão.

Além disso, a comunicação pública consegue organizar a participação da sociedade e estruturar os processos comunicativos entre os diferentes indivíduos e atores que a compõe. Logo, há a constituição de processos comunicativos condizentes a uma gestão compartilhada, isto é, que ouve e introduz os questionamentos e apontamentos na construção de políticas públicas, as quais interferem na constituição do poder estatal.

Segundo Weber (2017), o objeto da comunicação pública “está circunscrito à existência de um espaço onde possam circular temas de interesse público gerados por sistemas de redes, assim entendidos por debaterem valores vitais para o Estado, a sociedade e indivíduos [...]” (WEBER, 2017, p. 43).

Frente a isso, há possibilidade do Estado de pautar suas políticas públicas em redes de comunicação que, de acordo com Weber (2017, p. 43), programam a “circulação de informação e ações”, as quais podem ser ora acatadas, ora rejeitadas. Do mesmo modo, as aceções podem estar em concordância, ou não, com alguns pensamentos e abordagens acatados.

Pelo contrário, López (2011) delimita a abordagem da comunicação pública ao estabelecer que o processo comunicativo possui características diferentes quando ocorre no âmbito público. No panorama do autor, existem vários interlocutores, mesmo quando estes falam individualmente, mas estes estão se ocupando de papéis que representem, de modo parcial, a coletividade.

Por causa disso, ações coletivas e movimentos sociais acabam visando alguns interesses comuns a todos. Entretanto, no âmbito interpessoal, ao interagir com um indivíduo, estabelece-se sentidos, significações e propósitos, a começar pela subjetividade do falante para enfim, ter aplicabilidade, ainda que mínima, de seus interesses particulares.

Mediante ao exposto, López (2011) demonstra a importância de posicionar as questões de comunicação na dimensão humana e da esfera pública de Habermas, denominada como “foro no qual se leva a cabo a transformação política por meio da fala” (LÓPEZ, 2011, p. 64). Ainda assim, López enfatiza a esfera pública habermasiana enquanto local institucionalizado de debates interativos, em que a sociedade discute sobre: problemas sociais em comum e pessoas concentradas em questões relativamente de interesse coletivo, mas subjacentes a propósitos individuais.

De volta ao pensamento de Zémor (1995 [2005]), associa-se a ambiguidade à compreensão do cidadão, ou seja, o ato comunicativo composto por duplo sentido em relação a sua complexidade perante a comunicação pública.

Neste ambiente, “ao mesmo tempo em que ele [cidadão] respeita e se submete à autoridade das instituições públicas, ele protesta sobre a falta de informação, ou sobre suas mensagens mal construídas, incompletas ou mal divulgadas” (ZÉMOR, 1995 [2005], p. 2).

Portanto, a compreensão da multiplicidade, em que o cidadão alocado dentro da esfera pública, é indispensável para a composição de como ele se comporta, bem como os processos comunicacionais devem ser planejados e ainda maneiras de estabelecimento efetivo do diálogo e da transparência pública.

A proposta do diálogo, citada por Duarte (2012), enfatiza o processo de interação em que os emissores estão colocados em um mesmo nível de relevância, tendo ambos os direitos da fala e de serem ouvidos, assim se espera à compreensão de como transcender os propósitos subjacentes a comunicação para entender o outro.

De modo natural, a comunicação, obrigatoriamente, deve introduzir o cidadão ao acesso de informação e de conhecimento, principalmente referentes a assuntos que ele desconhece. Ao criar canais para que a população possa manifestar-se e perceber o que está sendo dito, surtirão efeitos imediatos no relacionamento entre Estado e comunidade, ou seja, o cidadão participará ativamente em diálogos de interesse público.

Ainda conforme Duarte (2012), aponta-se que a comunicação e o acesso à informação são essenciais para garantir direitos fundamentais, como: direito à liberdade de expressão e comunicação, que são premissas de uma cidadania democratizada.

Cabe ressaltar que, a informação constitui a base de todo e qualquer tipo de conhecimento e este, concomitantemente, constrói o caminho para o diálogo efetivo e transparente, haja vista que, a comunicação pública sustenta o agrupamento de que as ocupam suas funções, a depender do contexto e da necessidade em sua aplicação.

Em virtude disto, Duarte (2012, p. 63) apresenta os seguintes sete entendimentos presentes na disposição de informações acerca do espectro da comunicação pública:

- i-) **institucionais:** referentes ao papel, políticas, responsabilidade e funcionamento das organizações. Em geral, são ligadas à projeção de imagem e à consolidação da identidade;
- ii-) **de gestão:** relativas ao processo decisório e de ação de agentes que atuam com temas de interesse público. Incluem discursos, relatos de intenções, motivações, prioridades e objetivos dos agentes;

iii-) **de utilidade pública:** sobre temas relacionados ao dia a dia das pessoas, geralmente serviços e orientações. Estes buscam informar, mobilizar, prevenir e alertar a população ou setores específicos dela para temas de seu interesse. Compõem-se de informações legais, horários de eventos, campanhas de vacinação, sinalização, causas sociais, sobre dados, direitos, produtos e serviços à disposição do interessado e seu uso são exemplos típicos;

iv-) **de interesse privado:** as que dizem respeito exclusivamente ao cidadão, empresa ou instituição. Exemplos: dados do imposto de renda, cadastros bancários;

v-) **mercadológicos:** referem-se a produtos e serviços que participam de concorrência no mercado;

vi-) **de prestação de contas:** dizem respeito à explicação sobre decisões políticas e de uso de recursos públicos, viabilizando o conhecimento, a avaliação e a fiscalização;

vii-) **dados públicos:** aqueles de controle do Estado que dizem respeito ao conjunto da sociedade e a seu funcionamento. Exemplos: estatísticas, jurisprudência, documentos históricos, legislações e normas.

Atualmente, Weber (2017) apontou para o padrão de compreensão quanto aos valores democráticos que, por meio da comunicação, concebem práticas específicas e tem representação efetivada em discursos que visualizem o bem e o interesse público.

Logo, deve haver consonância entre a formulação da mensagem pública e os discursos dados por meio de denominação pública, apoiados, geralmente, em valores universais compartilhados e nos quais o cidadão não seja apenas o receptor de práticas conversacionais, mas tenha a possibilidade de desempenhar também o papel de emissor dessas mensagens.

Zémor (1995 [2005]), por sua vez, indica outra perspectiva relevante quanto à disseminação de informação de interesse público. Ele aponta para a complexidade da mensagem pública, uma vez que ela precisa garantir a função de regulação sociocultural e legislativa, compondo o funcionamento e os trâmites necessários para a circulação do sistema informacional, sob o reconhecimento da sociedade e entendimento da precisão de informar o máximo possível e as regras em exercício.

Em suma, as normas jurídicas são norteadoras para que as informações tenham alguns padrões de publicações, de conteúdo, de definição nas informações mais importantes, de emprego da linguagem cidadã. Só assim, talvez, seja possível interpretar o conteúdo

adequadamente e, a partir de então, estabelecer relacionamentos e redes de troca de informações.

Salva-se que Zémor (1995 [2005]) também aponta para a função de proteger a comunidade, a qual possui o compromisso de garantir a segurança das pessoas e seus bens, “tratando-se de recomendação, prevenção ou repressão, quer diga respeito ao social ou à saúde” (ZÉMOR, 1995 [2005], p. 2).

De acordo com o autor, a função de antecipação do futuro recomenda que sejam elaboradas pesquisas educativas, programas de proteção do sistema ambiental, projetos de investimentos e reservas financeiras, além da aplicação de dinheiro e recursos em infraestrutura e equipamentos públicos.

Essas funções propõem, de modo geral, o equilíbrio das ações e no exercício de atividades, para que a comunicação pública possa acompanhar, paralela e complementarmente, as políticas, as estratégias e seus respectivos resultados. Contudo, muitas vezes não são visíveis ao imediatismo esperado pela sociedade contemporânea, mas através de investimentos com resoluções e prevenções elaboradas e focadas em longo prazo (ZÉMOR, 1995 [2005]).

O entendimento dos tipos de informação é de suma importância para os atores sociais saibam quando acioná-las e qual sua real aplicabilidade no cotidiano. Para tanto, as políticas públicas têm papel de disseminação informacional com intuito de universalizar o acesso à informação.

Consonante a isso, a administração pública dispõe de instrumentos para ampliar as instâncias de informação e participação sociais, já que os portais governamentais são mecanismos importantes e estão a serviço da comunicação pública, podendo trabalhar em vários campos distintos, como: diálogo, informação, prestação de contas, publicização de atos, entre outros.

Nesse sentido, Weber (2017) afirma a necessidade obrigatória do Estado em desempenhar o “papel central para a existência da comunicação pública, seja na promoção de participação da sociedade em torno de questões que lhe concerne, ou por desencadear rejeição ou apoio à adoção de medidas políticas” (WEBER, 2017, p. 46-47). Bem como a administração pública é a figura que tem o dever de proporcionar o debate em torno do

interesse público, ela ainda consegue dar condições para que processos de comunicação e informação sejam constituintes da própria administração pública.

Logo, os resultados mostram o gerenciamento de fluxos comunicacionais que consideram as prioridades de interesse público na e para a construção de uma sociedade balizada na doutrina democrática. No entanto, ainda observamos instituições que restringem a comunicação à publicidade e à divulgação, reduzindo o cidadão a um mero coadjuvante de comunicados e “não como o sujeito da comunicação” (DUARTE, 2011, p. 129).

Duarte (2011) entende que qualificar o processo comunicacional é investir em tecnologias, fontes de emissão de informação e graduar a qualidade das mensagens. O estudioso em questão acrescenta que o direito à comunicação é transposto ao acesso à informação, colocando o indivíduo como receptor e o destituindo de suas capacidades inerentes de produção e interação.

Tal proposição de Duarte (2011) vai ao encontro da perspectiva de Zémor (1995 [2005]), a qual aponta que, na França dos anos 90, aconteceram mudanças no poder público que os governantes passaram, então, a escutar, falar e dialogar com a população. Este autor acrescenta que o Estado enxergava, anteriormente, o cidadão como mero eleitor, pagador de impostos e tributos, e essa ruptura aconteceu ao observar e considerar que o cidadão é o verdadeiro “cliente do serviço público”(ZÉMOR, 1995 [2005], p. 2), usuário e beneficiário ou não dele.

Nesse sentido, López (2011) traz a compreensão de que a comunicação pública é igualmente baseada no cidadão e no governo. É, a partir da interação desses dois sujeitos, que a representação se constitui por meio de indivíduos reais e nela se contribui para a construção do que é público. Desta forma, deve-se surgir moldes de comunicação participativa e inclusiva, sendo esta essencialmente democrática em sua questão existencial.

A acepção de comunicação pública, para Brandão (2006), é um processo de interação que ocorre entre Estado, governo e sociedade na esfera pública, providenciando um espaço adequado para o debate e negociação. Brandão enfatiza que “comunicação pública é um conceito em construção, assim como é nossa cidadania, nossa vivência política, nossa ciência” (BRANDÃO, 2006, p. 13).

A fim de colocar em prática as dimensões comunicacionais, a figura dos comunicadores públicos precisa ser tratada como vetores importantes nesse processo de

inserção do cidadão, ao impulsionar e superar a comunicação governamental, que evidenciava, em algumas épocas, a imagem pública dos governantes.

Assim, modificar o entendimento do cidadão como um dos protagonistas do debate público e práticas sociais se torna possível através dos meios de comunicação. Para Zémor (2009), esses profissionais “devem ensinar aos políticos que comunicar não é apenas promover e reduzir o cidadão a um consumidor irracional” (ZÉMOR, 2009, p. 192).

O reducionismo do cidadão como agente passivo e alheio à comunicação é divergente do objetivo de constituir uma sociedade democrática, que espera uma nova forma de comunicação do Estado. Este, atualmente, busca realizar rupturas com regimes autoritários frente à gestão e opiniões públicas.

Diante das práticas e pressupostos apontados por Zémor, conclui-se que é dever do Estado promover comunicação pública, logicamente alicerçada na prática formal da comunicação e com significativa relevância de construir a comunicação e a partilhar, apoiando-se em preceitos de utilidade pública e seus respectivos vínculos sociais para garantir direitos igualitários quando postos em debate e/ou pautas.

Com isso, talvez, seja possível garantir a participação da sociedade e das instituições públicas, de forma a conceber a comunicação pública nos variados processos comunicacionais, em que eles podem se compor diversas temáticas, entre elas: comunicação política, comunicação governamental, comunicação organizacional, comunicação de interesse público, comunicação cívica, falar sobre os ditames da utilidade pública, diálogos, interações e participações da sociedade.

Em concordância a isto, Weber (2017) indica que “a comunicação pública é um dos principais indicadores de qualidade das democracias e ocorre a partir da circulação de temas de interesse público desde que estes possuam potencial capaz de provocar tensões, pactos, disputas e deliberações” (WEBER, 2017, p. 37).

Observa-se que a importância da comunicação cidadã para uma sociedade democrática pode ser verificada por meio da comunicação, pois é através dela que a população coloca e colocará em pauta a defesa de bens e interesses públicos, que podem favorecer o exercício da cidadania.

Outro ponto que interfere no processo de comunicação pública é evidenciado por Duarte (2011; 2012). Conforme o pensamento do autor, é mediante à necessidade de avançar na percepção da comunicação pública com estruturas técnicas, sejam estas de rádio e TV, ou veículos públicos, que a comunicação governamental e seus instrumentos advêm e são promovidos pela administração pública.

Outro aspecto importante coloca a sociedade frente à comunicação pública como objeto central e, portanto, a própria população tem a função de auxiliar nas melhorias para si mesma, introduzindo princípios colaborativos para propiciar uma comunicação cidadã com o Estado. Por conseguinte, existe ainda o compartilhamento da responsabilidade entre os emissores da comunicação, como o envolvimento dos emissores, que buscam a conciliação de propostas argumentativas e visam melhorar a sociedade em diversos aspectos.

Dentre as argumentações possíveis, há instrumentos mais usuais e acessíveis a fim de efetivar e ampliar os ambientes de interação e comunicação pública, os quais Duarte (2011, p. 131) elenca como de quatro tipos:

1. Operacional – possibilita o “acesso à informação e o estabelecimento de diálogo;
2. Informação – “publicações institucionais, banco de dados, quadro murais, publicidade, imprensa, malas diretas, folderes, folhetos, cartazes”;
3. Diálogo – “atendimento, audiências públicas, fóruns, lobby, teleconferências, lista de discussão, reuniões, mesas de negociação, grupos de trabalhos, eventos, câmaras técnicas, conselhos setoriais”;
4. Estruturais - “que subsidiam e orientam ações – pesquisas, planos, diretrizes, manuais, normas”.

Anterior a Duarte (2011), Zémor (1995 [2005]) já pontuava a essencialidade de disponibilizar o acesso às informações e aos dados públicos, e evidenciava que a informação e os dados não dão conta da complexidade da máquina pública, uma vez que são importantes as ações de dispensar assistências e estabelecer diálogos, condicionantes e presentes para e na constituição da comunicação pública de forma interacional.

Este autor acrescenta ainda que disseminar informações que norteiem, passo a passo, como a sociedade pode ingressar na administração pública, auxilia no usufruto de direitos e na contribuição para com os deveres esperados pelos cidadãos. Tendo em mente essas considerações, o cidadão poderá, de forma mais ágil, ter acesso a serviços gerais e se encontrarem em dia com seus deveres cívicos.

Diante deste cenário, o Estado precisa criar mecanismos didáticos e intuitivos para que a população, ao se deparar com informações públicas ou ao acessar portais governamentais, não apenas acesse, mas também aplique os dados acessados em seu cotidiano, pois apenas ter acesso aos dados não produz nenhuma transformação, ou criação de soluções.

Segundo Duarte (2012, p. 65), para efetivação dos processos que envolvem a produção de informações, a aplicação da interação é essencial. Mas, para isso ocorrer, condiciona-se que o cidadão tenha conhecimento prático em entender e aplicar ações nessa interação, entre as quais a linguagem cidadã é um dos fatores fundamentais. Caso ela não esteja estruturada de forma coerente, coesa e clara, podem-se produzir mecanismos didáticos que auxiliem na efetivação desse processo de interpretação e provejam a assimilação de ambos os lados relacionados.

Por conseguinte, as estratégias para a promoção do interesse público vêm se ampliando, na contemporaneidade, a partir da incorporação da internet no cotidiano da sociedade e das instituições. Duarte (2011) corrobora com a ideia de “espírito público para lidar com a comunicação de interesse coletivo” (DUARTE, 2011, p. 128).

Com tal proposição, qualifica-se a gestão do poder público em relação às instituições e a comunicação pública é considerada de extrema importância para executar ações como as citadas a seguir:

- Identificar demandas sociais;
- Definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada;
- Promover e valorizar o interesse público nas instituições;
- Qualificar a formulação e implementação de políticas públicas;
- Orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente;
- Garantir a participação coletiva na definição, e na implementação, no monitoramento e no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão de políticas e ações públicas;
- Atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais em obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público;
- Estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária;
- Melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público;
- Induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos;
- Avaliar a execução das ações de interesse coletivo.

À medida que as mudanças acontecem e a sociedade consegue elencar suas pautas prioritárias para colocar em debate na esfera pública, o cidadão precisa organizar-se e criar mecanismos de mobilização para que os esforços sejam sempre destinados ao bem coletivo.

Sob essa ótica, Lopéz (2011) aborda a concepção de *advocacy*, ou advocacia, como estratégia de comunicação pública, ao utilizar a mobilização social, juntamente com a sociedade comprometida em conquistar benefícios públicos. Contudo, não é possível fazer uma convocação para mobilização social em conveniência de interesses particulares, ou de uma corporação, já que o coletivo é que pauta a estrutura de uma mobilização.

Para López (2011), por intermédio da mobilização social, é possível interferir em tomadas de decisões que impactem positivamente ou negativamente os grupos sociais. O estudioso ressalva que não se deve haver confusão com a advocacia, que existe para resolver problemas de interesse privado, como também o *lobbying*, que é uma prática usada para manipular e pressionar políticas que privilegiam interesses privados.

Desse modo, para que haja a concretização de ações guiadas por metas e compromissos com e para a sociedade, é fundamental que ocorram, de modo abrangente, práticas comunicativas com o objetivo de convocar à população.

López identifica (2011, p. 72) cinco grupos de interesse constituídos a partir da aplicação dessas práticas:

1. os que têm poder sobre a decisão (decisores);
2. os que têm visibilidade para colocar o tema na agenda pública (líderes de opinião);
3. os que têm a capacidade de organizar os outros (líderes sociais),
4. os que estão dispostos a levar a efeito seu trabalho (ativistas); e, em conclusão,
5. os que estão diretamente envolvidos (afetados), pois na esfera pública se encontram vários atores sociais, que desempenham e cumprem papéis diferentes, cada um articula a comunicação de uma forma diferenciada dentro do seu campo de atuação.

Para tanto, torna-se indispensável que os agentes públicos, empresas, organizações do terceiro setor e sobretudo os cidadãos incorporem, no planejamento da comunicação, princípios compatíveis com o ideal de comunicação pública apresentado nessa seção.

Destacamos também a importância de portais e *websites* públicos, nos quais informações e métodos comunicativos estão disponibilizados, digitalmente. Naturalmente assim, acontecerá o rompimento de tempo e de espaço, resultando em uma mudança estrutural, sociocultural e completa das práticas de comunicação adotadas no cotidiano administrativo e legal das instituições públicas do Brasil.

A seguir, apresentamos informações de ordem pública referentes ao direito de acesso à informação pública, questões como transparência pública, a ação de governo eletrônico e aberto e a política do simplifique e carta de serviços ao usuário.

2. INFORMAÇÃO PÚBLICA

O fluxo de informação corrente na sociedade contemporânea demonstra o quanto a informação é importante para a sociedade. A associação das tecnologias de informação e comunicação é protagonistas nas mais distintas formas de relações na sociedade, bem como em empresas privadas e instituições públicas.

Com esse cenário redigido pela internet, a propagação de informações públicas corrobora para que haja democracia e se possam elaborar ações do Estado, cada vez, mais próximas às atividades com a sociedade. Portanto, essas ferramentas funcionam como aportes digitais e visam à aproximação dos cidadãos, instituições públicas e organizações privadas, proporcionando a construção de uma sociedade participativa e que acompanha as práticas e decisões políticas, instituídas pelo poder público.

Em sociedades democráticas, um dos princípios legais é entender e disponibilizar informações governamentais como um direito do cidadão. Por conseguinte, a transparência de ações e ritos na administração pública passa a ser um desafio enfrentado pela sociedade e governo. Este, por sua vez, procura alinhar o entendimento do direito à informação pelo cidadão e a obrigatoriedade do agente público em disseminar as informações produzidas pelo Estado.

Resumidamente, a Declaração dos Direitos Humanos de 1948 cita como princípio fundamental de quaisquer cidadãos o acesso à informação, cuja centralidade deste está pautada nos direitos constitucionais da sociedade contemporânea. Logo, o artigo 19º dessa declaração expressa claramente que:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (DECLARAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS, 1948, artigo 19º).

Em síntese, a liberdade de expressão é um dos expoentes articulados e incorporados ao direito à informação. Essa vai ao encontro do novo comportamento da sociedade contemporânea, que, através das tecnologias de comunicação e, principalmente, por meio da internet e redes sociais, promove o contato com a informação em uma configuração mais democrática.

Nesses canais de comunicação, o indivíduo pode expressar sua opinião e interagir com vários atores sociais, como o Estado e seus representantes governamentais, ou até mesmo empresas privadas e organizações sociais, de caridade, ou institucionais.

Conforme Mendel (2009, p. 109), sabe-se que a Suécia foi o primeiro país a promulgar uma lei garantindo pleno acesso à informação pública. O governo sueco mesclou, ao efetivar essa legislação, direitos de liberdade, de imprensa, a Lei de dados pessoais e a Lei do sigilo, que compõem as prerrogativas da informação.

Em 2000, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos publicou a Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão, que indica em seu conteúdo que: “[com] direito de acesso à informação em poder do Estado, conseguir-se-á maior transparência nos atos do governo, fortalecendo as instituições democráticas”.

Desse ponto de vista, entende-se a importância de instaurar a transparência governamental em todas as instâncias administrativas (União, Estados e Municípios) e nas administrações diretas, indiretas, tanto quanto em organizações não-governamentais e empresas mistas, que recebem recursos financeiros provenientes de fundos públicos. Assim, talvez, possa se propiciar certa transparência e democracia.

Alguns princípios compartilhados e acordados entre certos países (e/ou organizações mundiais ou continentais) têm a função de cumprir o acesso à informação como motor pleno para uma cidadania efetiva, essencial para a incorporação de uma cultura de transparência que combate e inibe ações corruptíveis.

Todavia, Mendel (2009) acredita que a inserção do direito à informação, entre outras liberdades, é demonstrada nas mais variadas culturas e promulgadas em suas constituições, com prerrogativas de direitos humanos fundamentais. Isso indica um aumento nas leis e diretrizes referentes à liberdade de expressão e do direito à informação, o que evidencia se a governança pública está comprometida a atender a sociedade como legítimos proprietários e público de interesse das informações públicas.

Para Mendel (2009), as tecnologias da informação e da comunicação transformam o modo como Estado e sociedade relacionam-se. Esse aparato tecnológico multiplicou a relevância legal do acesso à informação como instância cidadã.

Cabe mencionar que é primordial para a sociedade se instrumentalizar, uma vez que permite a ela facilidades em acessar as políticas públicas de várias áreas, por exemplo: saúde, habitação, educação, segurança pública, projetos específicos, meios de transporte coletivos, etc.

Com isso, o cidadão tem a possibilidade de acompanhar as ações governamentais, principalmente em termos de corrupção governamental. Deste modo, exigir dos representantes estatais ações demarcadas, claramente, pela transparência potencializa a maioria dos benefícios básicos condicionados pelos direitos do cidadão daquela comunidade, povo ou país.

Primeiramente, o direito à informação não se restringe apenas a informação produzida pela administração pública, mas também ao direito de ter contato com quaisquer informações de interesse individual e coletivo, e até mesmo acesso a acervos públicos referentes aos mais diversos campos do conhecimento científico, sociocultural, antropológico, religioso, político, ambiental, entre outros, produzidos até os dias de hoje.

Em segundo lugar, a informação ocupa um lugar extremamente significativo na sociedade, uma vez que, por meio da informação, estabelece-se a comunicação mediada em computadores.

Nesse aspecto, os recursos do século XXI são como expoentes capazes de facilitar a transformação, as mudanças e as rupturas no modo de vida social e particular, sendo relevante, para a prática e posturas cidadãs da contemporaneidade, obter o acesso à informação e à liberdade de expressão (GONÇALVES, 2013). Conforme o pensamento de Gonçalves (2013), a regulação jurídica que contempla o direito e o acesso à informação é um fator importante para o exercício de uma cidadania plena.

Na sociedade contemporânea, as atividades relacionadas à informação ocupam uma variedade de seguimentos da economia e de bem imaterial (informação), colocando a propagação das ideias na centralidade das relações sociais, econômicas e políticas.

Para Urhlir (2006), a informação é “uma das principais metas de qualquer sociedade. É o fortalecimento de todos os cidadãos, por meio do uso da informação e do conhecimento, como um corolário dos direitos básicos à liberdade de expressão e à participação na vida cultural e no progresso científico” (URHLIR, 2006, p. 11).

Sinteticamente, entende-se que a informação é como insumo auxiliar do Estado, cujos objetivos concentram-se em: (i) atingir elementos essenciais para prática de uma vida redigida pela cidadania, (ii) formar cidadãos que se apropriem da informação e (iii) colaborar para efetivação de uma sociedade democrática.

Mediante o exposto, a disponibilização de informações com qualidade a respeito de políticas públicas efetuadas pela administração pública, juntamente com o servidor, tem a

missão de prover a disseminação da informação pública, que está ligada a valores democráticos e à promoção de um Estado transparente.

Demonstra-se, acerca dessas ações, que quanto mais informações circulando de forma translúcida sobre o governo, emitidas pelo Estado, maior a probabilidade do governo em camuflar as negligências, as corrupções, e a má conduta, já que será reduzida exponencialmente a visibilidade e o contato do povo a essas informações precedentes (UHLIR, 2006, p. 14).

Constata-se, hoje, que a sociedade contemporânea, fechada em seu cotidiano imediato, consome produtos midiáticos produzidos pelas grandes mídias e até conteúdos emitidos por uma gama heterogênea de pessoas comuns (globais ou locais).

A comunicação social ocupa um lugar de relevância em meio ao avanço das redes tecnológicas. Afinal, o acesso às tecnologias fez com que as pessoas se informassem e fossem informadas, contudo o consumo de informação superficial e desnecessária tornou-se quase que uma necessidade social, modificando assim, o modo como as pessoas consomem estas informações e demandam por atenção.

Gonçalves (2003) expõe o direito de acesso à informação “como bem de cunho imaterial a produção de: informação, conhecimento científico, dados essenciais para o desenvolvimento de uma sociedade democrática” (GONÇALVES, 2003, p. 20).

Desta maneira, a informação é um dos fatores competitivos, principalmente para empresas do primeiro setor, que, há muito tempo, têm internalizado e incorporado em seus comportamentos a relevância de políticas de informação. Pois, se não há o acesso à informação, significa que não se tem perspectiva alguma de modificar as estruturas econômicas e a produção ilimitada de informação.

Enfim, a informação contribui para que a sociedade participe da gestão pública, consiste em uma ferramenta de imensa importância para combater a corrupção e as desigualdades sociais, e torna acessíveis os direitos fundamentais dos cidadãos. Essa conclusão também é compartilhada por Mendel (2009,), que afirma que a informação é primordial para países à luz da democracia, como demonstrado no trecho a seguir.

Em sentido mais genérico, a democracia gira em torno da capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afeta. As sociedades democráticas dispõem de ampla gama de mecanismos participativos, desde eleições regulares até órgãos de vigilância mantidos pelos cidadãos, por exemplo, nas áreas de educação pública e serviços de saúde, e até mecanismos para a apreciação de projetos de políticas, leis ou programas de desenvolvimento (MENDEL, 2009, p. 4).

Entretanto, não se pode desconsiderar a importância da informação utilitária, bem como a aprendizagem de como acessar online e o que fazer, como agir e proceder diante dessa informação. Sob o mesmo ponto de vista, a busca pela compreensão crítica das informações transmitidas pelas mídias precisa ser apoiada por instituições governamentais, de modo a construir um debate plural e mais democrático.

Napolitano e Vanzini (2014) apontam que os direitos à informação e à comunicação precisam extrapolar as redações jornalísticas, pois este é um direito difuso e que devem impactar todos os atores e participantes sociais. Em extensão desse pensamento, Mendel (2009), em seu estudo, elencou nove princípios para efetivar o direito à informação compartilhada por vários países, os quais possuem, em suas constituições, a Lei de Acesso à Informação e a garantia da liberdade de expressão.

Todos os nove princípios propostos são caracterizados como direitos básicos da humanidade e são apresentados na continuação desse trecho. O primeiro princípio corresponde à **divulgação máxima** e instrui a elaboração de uma legislação a respeito tanto da liberdade de informação ampla, quanto às informações produzidas por entes públicos, como assuntos específicos voltados para o entendimento do acesso à informação frente ao direito humano geral.

O segundo princípio, por sua vez, refere-se à **obrigação de publicizar** os órgãos públicos, os quais têm de divulgar as informações de maneira (pro) ativa, sem a necessidade de solicitação por parte da sociedade. Vale observar que, ao serem acessadas mediante às tecnologias digitais, precisam possibilitar e facilitar o contato direto com a população, além de tornarem essa divulgação uma forma política para o bem comum dentro das instituições e repartições públicas.

O princípio número três é relativo à **promoção de um governo aberto**, que, em geral, encontra obstáculos em vários países. Devido a uma cultura intrínseca do sigilo, a alta cúpula e alguns funcionários concursados se sentem como proprietários dos meios de comunicação, isto é, dono e responsáveis pelas informações produzidas.

Para esse fim, são organizados esforços com o objetivo de modificar essa cultura, visto que podem ser feitas atividades por intermédio de sensibilizações com os funcionários públicos, propiciando o entendimento da informação pública como direito de todos e dever do Estado.

Enquanto o quarto princípio tange a **limitação da abrangência das exceções** e pontua a compreensão nítida das exceções, quanto ao sigilo, e promove certa equidade ao categorizar

o que é informação restrita, com atenção para as divulgações que podem acarretar algum dano a administração pública; o quinto concerne nos **procedimentos que facilitem o acesso**.

Assim, é preciso estabelecer procedimentos para acatar e processar a solicitação de informação. Portanto, todos os órgãos devem receber e cumprir o requerimento, fazer a prestação de contas e ainda devem ser iguais em questão de obediência aos prazos estipulados. Não há, em alguns casos, a precisão de justificar o pedido, ou recusá-lo, ou ainda justificar a negativa dele. O solicitante só precisa ter a oportunidade de escolher a melhor forma de receber a informação que deseja.

O sexto princípio direciona-se aos **custos** acessíveis e defende que as informações não sejam cedidas a um alto valor monetário. Caso houverem decorrências de solicitação, é necessário que o órgão responsável tenha o valor dos altos custos e comunique com antecedência o Estado, para que a cobrança seja feita, de forma razoável e justa, tanto para a instituição como para o cidadão.

Já o sétimo princípio ocupa-se com a questão dos órgãos públicos quanto ao compromisso de realizar **reuniões abertas**. Com isso, é essencial permitir a participação da população, pois o direito à informação não está apenas em informações impressas, mas se refere a qualquer tipo de produção que o Estado efetue, em garantia de execução paralela dos direitos à informação e à participação nessas reuniões e/ou debates.

O princípio de número oito aborda o aspecto da **divulgação que tem precedência** sobre o sigilo. Em vista disso, a máxima divulgação se sobressai e o ato de revisão na legislação é acionado a fim de garantir o direito do acesso pelos cidadãos. Por fim, o último princípio, mas não menos importante, refere-se à **proteção dos denunciantes**, a qual é considerada primordial no processo de alteração da cultura governamental de sigilo e fomentadora da difusão de informações que tangem o interesse coletivo.

A partir dos princípios citados por Mendel (2009), são delineados possíveis caminhos que permitam que haja um amplo acesso às informações e uma verdadeira liberdade de expressão, em resposta de ações que visam promover o debate, o acesso e os conteúdos dessas informações.

Sabe-se que a internet tem um potencial realmente impressionante para promover um debate expandido, visto que, é uma ferramenta que permite a interação, a participação, o acesso e o monitoramento instantâneos das informações e práticas promovidas no âmbito público. Há também uma gama de órgãos públicos e privados que interiorizam e percebem a importância de difundir as informações nesse século XXI.

Focados nessa interação instantânea com a sociedade, esses órgãos realizam ações para que aconteçam a emissão e a propagação de informações, através de oferecimento e incentivo no intercâmbio de informações entre comunidades locais e globais. Uma parte importante nesse processo é o fluxo estabelecido entre a organização e a distribuição do fluxo informacional.

Para a UNESCO (2014), é essencial que haja o incentivo para uma produção de qualidade das informações públicas, pois isso significa um ponto de obstáculo na garantia de políticas públicas de excelência. Não se pode desconsiderar a existência de um contingente vasto de informação pública, principalmente no ambiente digital, no entanto, isto não garante a qualidade e a usabilidade dessas para os fins necessários da população local.

Logo, é necessário que os agentes administrativos conheçam o público de interesse, para que ocorra uma reflexão estratégica quanto ao conteúdo disponibilizado, a linguagem utilizada e o formato que a informação ficará disponível, já que o atendimento do público é o interesse comum dessas instituições.

Nesse entendimento, Uhlir (2006, p. 15) aponta o governo como responsável da principal função social: promover a expansão do acesso à informação pública, ressaltando sua forma de utilização. Para tanto, existe premência no desenvolvimento de políticas de informação.

Essa política, se integrada aos fins sociais, impulsiona a utilização, a produção e a disseminação de informação governamental, contando com a adoção de uma política que contemple as três áreas das com imprescindíveis: 1. O “escopo da informação a ser disponibilizada” (UHLIR, 2006, p. 15); 2. As informações emitidas por instituições públicas que são pertencentes a toda sociedade - caso haja alguma informação catalogada como sigilosa, deve ser justificada; e 3. As políticas de informação pública devem ser promulgadas, com a revisão ou a manutenção, desde que necessária, das já existentes.

Outro ponto a ser levantando abrange o acesso e a “utilização da informação pública como princípio legal”. É relevante mencionar que, ao se introduzir a Lei de ordenamento jurídico, automaticamente se promove e se assegure o acesso do cidadão, a proteção da privacidade dele, ou a segurança nacional, igualmente acontece quando se cria uma “estrutura governamental de política de informação” (UHLIR, 2006, p. 15).

Para esse fim, deve-se ter como propósito a produção e a divulgação de informações públicas. Estas, por sua vez, devem estar, majoritariamente, disponíveis em formato impresso

e digital, pois tais informações colaboram para atender as deficiências da população em diversos campos de responsabilidade governamental. A difusão ampla de informação referente ao setor público auxilia na progressão de aspectos essenciais na atuação da sociedade, como moradia, saúde, emprego, e todo o estado de bem-estar e comodidades proporcionados acerca dessas ações.

Pode-se concluir que a informação pública ocupa uma função extremamente importante para o avanço da cidadania, fazendo com ela se desenvolve, ao longo dos anos, cada vez mais participativa e colaborativa em veiculações governamentais, além de manter o controle e o monitoramento das ações tomadas pelo governo, porque quaisquer atitudes concernem às temáticas de interesse público e geral.

Em função disso, os ordenamentos jurídicos balizam algumas políticas públicas de informação, possibilitam o acesso a informações públicas, acompanham a tomada de decisões do governo e, com a sua expansão, auxiliam na construção eficiente e qualificada de um Estado verdadeiramente democrático.

2.1. Lei de Acesso à Informação

O direito de acesso universal à informação impacta socialmente no cotidiano dos países e seus receptivos cidadãos; subsidia a sociedade para que ela acompanhe as ações governamentais; e instrumentaliza o indivíduo a participar e monitorar o desempenho da máquina pública. Deste modo, fica quase que impossível não contribuir para que ocorra avanço em questões de interesse coletivo e estas ressoem, de forma abrangente, no bem-estar da sociedade.

Conforme Duarte e Veras, “a informação não se limita a dar conhecimento do que é de interesse público [...]”. Ela tem como propósito “induzir o público a participar na gestão da coisa pública e dar-lhe meios para essa participação” (DUARTE; VERAS, 2006, p. 25).

A informação pública atribui-se de insumos articuladores na sociedade democrática, ao guiar os indivíduos para a participação social, como parte do elemento que viabiliza e evidencia as demandas sociais, defende e amplia os direitos essenciais para cidadania efetiva, de modo que a democratização e a deliberação sejam processuais junto à gestão pública.

Orme (2017) pontua que o primeiro país a decretar a Lei de Liberdade de Informação foi a Suécia em 1766. A partir de então, outros países seguiram o exemplo sueco. Em 1966, os Estados Unidos promulgaram a Lei de Liberdade de Informação; em 1983, o Canadá publicou a Lei de Acesso à Informação; e a Colômbia foi o primeiro país Latino-Americano a garantir essa lei, em 1985, visto que, o estatuto de publicação era condizente com os direitos de acesso à informação.

Posteriormente, o México, o Chile, o Brasil e o Uruguai estabeleceram suas leis de acesso à informação de maneira mais específica e com mais abrangência. Nesses países, houve a adoção de sistemas digitais, outro importante marco, e que engloba todas as instâncias do governo.

O México instituiu sua lei em 2002, a qual é considerada a mais relevante Lei de Acesso à Informação do mundo, tendo destaque para suas ferramentas de implantação, tanto como para o próprio ordenamento jurídico e o INAI – Instituto Nacional de Acesso à Informação, que atua de forma autônoma e possui recursos financeiros próprios (ORME, 2017).

Os Estados constituintes das Nações Unidas comprometeram-se em “garantir o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais” (ORME, 2017, p. 8), de acordo com a legislação acordos nacionais e internacionais.

Conforme o acordo dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis para 2030 assegura-se o cumprimento do acesso à informação pública, corroborando “para que todos os objetivos da agenda para 2030 sejam executados” (ORME, 2017, p. 8). Deste modo, trabalhar em prol do combate à conduta inapropriada e à violação de direitos garante o acesso universal como bem humanitário.

No Brasil, a informação tem seu delineador principal contido na promulgação da Constituição Cidadã de 1988. Foi em função desse documento que se iniciaram vários movimentos da sociedade civil e promulgaram diversas legislações, as quais evidenciam a relevância do cidadão ter acesso à informação pública, participar frente às políticas públicas e atos administrativos.

Essas atitudes são norteadoras para idealização e construção de uma sociedade que tenha consciência dos seus direitos e deveres, tal como os deveres dos gestores públicos para com a democracia. Assim, ter compreensão para acessar online aos direitos de cunho: social, educacional, cultural, em paralelo as temáticas sobre saúde, segurança e moradia.

Deste modo, todas as instituições pertencentes à União, aos Estados e aos Municípios, assim como os poderes: Judiciário, Executivos e Legislativos, administram, direta e indiretamente, entidades privadas sem fins lucrativos, que recebem recursos financeiros públicos, logo estão subordinadas a recente Lei nº 12.527/2011, reguladora do acesso a informação, prevista no inciso XXXIII do Artigo 5º da Constituição.

A Lei de Acesso à Informação ocupa papel importante na constituição e em tratados internacionais. No entanto, essas normativas jurídicas enfrentam culturas arraigadas em função de controle, poder e sigilo, uma vez que administração pública brasileira vivencia ainda uma cultura de sigilo e quietude, advinda de resquícios da época de ditadura militar.

Todavia, com o intuito de normatizar o direito ao acesso à informação, em 18 de novembro de 2011, o governo brasileiro promulgou a Lei nº 12.527 (LAI), que dispõe sobre o acesso à informação pública. A criação dessa Lei aconteceu após a formação do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, o qual se liga à Controladoria-Geral da União (CGU) e tem como objetivo sugerir e debater melhores práticas e sistemas de controle da administração pública e de ações de transparência.

As propostas para normatizar o direito à informação tiveram início em 2005 e, somente em 2011, foi sancionada a lei e ela entrou em vigor em 16 de maio de 2012, com o Decreto nº 7.724. Conforme a CGU (2011), a Lei de Acesso à Informação “representa uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, pois estabelece que o acesso seja a regra e o sigilo, a exceção” (CGU, 2011, p. 4).

Por outro lado, as questões culturais são um dos entraves para a efetivação do acesso e a disponibilização de informações públicas. Para que haja a efetivação, é importante desconstruir a figura do poder soberano e acolher a sociedade, a fim que participe, mais próxima e ativamente, da composição do Estado.

Consoante a essa abordagem, a Lei de Acesso à Informação deve ser respeitada por todos os órgãos públicos pertencentes aos três poderes Judiciário, Legislativo e Executivo, além de âmbitos sociopolíticos diversos, como: Municipal, Estadual, Distrital e Federal, autarquias, fundações e empresas públicas, sociedades mistas como entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos financeiros governamentais - com interesse, coletivo - também estão submetidas à LAI.

A publicidade é um dos princípios da LAI, tendo o sigilo como um comportamento de exceção. Desse modo, todas as instituições que receberam, ou ainda recebem, recursos

públicos devem prestar contas para a sociedade, assim como se prevê, se possibilita e se assegurar o direito de acesso à informação pública.

Qualquer indivíduo pode requer informação, seja ela pessoa física ou jurídica, independente de sua nacionalidade. Ao solicitar acesso à informação, o pedido não precisa ser justificado, o acesso é gratuito, salvo de qualquer custo para a reprodução ou viabilidade do fornecimento. Logo, as instituições públicas têm responsabilidade na divulgação das informações públicas.

Recomenda-se, então, que o emprego dos meios de comunicação via tecnologias da informação para facilitar a disseminação e o acesso do cidadão, a fim de oferecer certa uniformidade e conhecimento, no que diz respeito ao Artigo 4º da LAI. Este descreve, didaticamente, as taxonomias e conceitos adotados sobre o que vem a ser considerado: uma informação, um documento, um tipo de informação sigilosa ou pessoal, como é feito o tratamento da informação, qual a disponibilidade desta para a sociedade e se essa informação tem atestado de autenticidade, integridade e/ou primariedade.

Da mesma forma, indo ao encontro da postulação de Uhlir (2006), indicam-se regras para a aplicação da Lei de maneira uniforme. Isso acontece com a finalidade de conduzir, regularmente, todas as instituições veiculadoras por informações, permitindo a não imposição para assimilação de menos ações e abordagens negativas frente ao acesso dessas.

O poder público deve promover uma cultura de transparência para acompanhar o controle social da própria administração pública e envolver o maior número possível de cidadãos, agentes e servidores públicos, mídias, empresas privadas e organizações do terceiro setor.

Para o desenvolvimento de tais procedimentos, é aconselhável realizar atividades, de forma objetiva, e que visem a aplicação de uma linguagem apropriada e de fácil percepção, com a finalidade de obter uma ampla divulgação da existência da lei e seus benefícios para o interesse coletivo.

Em função de garantir o interesse do cidadão que deseja acessar informação pública, a LAI orienta procedimentos para consecução, enfatiza criação de serviços para receber os pedidos de informação - como indicação de local, horário de atendimento e inclui determinada participação do cidadão nos processos institucionais, a depender do desejo dele de receber aquela informação.

Acrescenta-se também que existem algumas regras quanto à informação de projetos de pesquisas e desenvolvimento tecnológico e/ou científico, cujo sigilo é necessário para a

segurança da Nação. Essa mudança provocada pela LAI traz uma nova configuração para a gestão pública.

Em síntese, o Artigo 8º da LAI assinala que é dever das entidades e dos órgãos públicos, de forma ativa, divulgar o local de fácil acesso às informações de interesse público, emitidas ou sobre sua responsabilidade ou de guarda. Conseqüentemente, criou-se o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Esse apêndice auxiliar da LAI se ocupa em: atender a população, comunicar os procedimentos para tramitação, protocolar o requerimento da informação solicitada e entregar o Número Único do Processo (NUP), promovendo a participação direta e ativa da sociedade na divulgação do serviço público.

Mediante os fatos expostos acerca das informações públicas, conclui-se que o poder público deve organizar os documentos emitidos desde o início de sua existência, para facilitar o acesso à informação de maneira ágil e precisa.

Com ênfase no Estado de São Paulo, Decreto nº 58.052/2012, em seu capítulo II, discorre sobre o acesso a documentos, dados e informações. Na Seção III das Comissões de Avaliação de Documentos e Acesso (CADA), os Artigos 11º, 12º e 13º compõem mecanismo para viabilidade da LAI, providenciando a elaboração de planos de classificação de temporalidade de documentos, como a classificação dos documentos conforme descrito na LAI, especificamente no capítulo I.

Enquanto isso, o Artigo 4º classifica os tipos de informações disponibilizadas a população de acordo com os recursos usados. Então, por meio dos resultados obtidos, procura-se aperfeiçoar os processos e os fluxos de emissão de documentos públicos.

Em consequência disso, é fundamental destacar que a LAI estabelece um prazo de 20 dias corridos para o fornecimento da informação solicitada. Caso não seja cumprido esse prazo, ele pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante à justificação pertinente do requerente e à obrigatoriedade do uso das tecnologias digitais, com exceção de municípios em que há menos de 10 mil habitantes.

No caso dessas pequenas cidades ou comunidades mais distantes de centros populacionais, não se têm obrigação alguma de publicar em *websites*, porém é necessário fazer uso de algum outro meio de divulgação. Outras formas possíveis de divulgação, é o diário oficial, mural, publicação impressa que possa suprir a veiculação da informação.

Assim, a administração pública consegue fornecer as informações com mais agilidade e qualidade para sociedade, o que não seria possível sem o advento da internet e essas ferramentas digitais.

Outro ponto relevante a ser destacado refere-se ao caso de instituições que tenham o controle do próprio de veículo de transmissão da informação. Estas têm que disponibilizar de imediato para o cidadão as informações requeridas.

Entretanto, caso não possuam meio digitais, precisam assinalar qual outro órgão que o cidadão pode procurar para atender seu pedido e chegar, de fato, a informação pretendida. Aqui cabe ressaltar que, conforme a LAI, as informações estão classificadas quanto ao seu fornecimento. Caso elas sigam como reservadas, ficam restritas por 5 anos; se forem classificadas como secretas, ficam restritas por 15 anos; e, desde que sejam consideradas ultra-secretas, podem ficar resguardadas por 25 anos e até mesmo serem prorrogáveis por igual período.

Além da classificação, a Lei aponta responsabilidades para as condutas dos agentes públicos quanto ao seu procedimento em relação ao fornecimento de informação, recusa, retardo, fornecimento de informação ora incorreta, ora incompleta. Dessa maneira, pode-se acarretar rescisão do vínculo com o poder público e/ou multa revisória.

Observa-se também que caso o pedido de acesso seja negado, o cidadão pode recorrer a Controladoria-Geral da União que o analisará por meio de uma Comissão Mista de Reavaliação de Informações e reavaliará o tratamento dessas informações classificadas como sigilosas.

Seguindo essa linha de pensamento, as informações pessoais consideradas como sensíveis devem ser apresentadas de maneira transparente, mas respeitando à intimidade, honra e imagem das pessoas, nas quais se referem de maneira privada, a fim de sejam garantidas as individualidades e liberdades delas.

As classificações de dados de cunho pessoal terão seu acesso restrito, observando o prazo máximo, quanto ao sigilo, de cem anos. Caso o indivíduo envolvido na informação deseje, ele pode consentir e autorizar a divulgação e o acesso das informações que considerar convenientes.

Ademais, existe a responsabilização do acesso à informação pública por agentes públicos, a despeito destes se recusarem, em certos contextos, a ora fornecer, ora procrastinar, ora emitir as informações pontuadas pela LAI de maneira intencional incorreta ou fragmentadas. Se estes fizerem uso indevido e intencionado a destruir, subtrair ou alterar o conteúdo da informação, o agente em questão poderá responder por improbidade administrativa, ou inquérito administrativo disciplinar.

Adota-se, neste estudo, o capítulo II da Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011, uma vez que ele aborda o acesso à informação e da sua divulgação, especialmente em seu

Artigo 8º. Logo, é um dos balizadores dessa pesquisa que preveem alguns aspectos descritos no referido artigo, como podemos ver a seguir.

Artigo 8º. É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet); I – [...] permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão; Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio (BRASIL, 2011).

Na realidade brasileira, nota-se que a imprensa e a academia aderiram, com mais frequência, a utilização da Lei de Acesso à Informação para realizar reportagens e estudos científicos.

As tecnologias de informação e comunicação ocupam o papel de mediador social, já que viabilizam ao cidadão o manusear da informação em relação ao Estado, desde que as informações estejam disponibilizadas na internet e agrupadas em plataformas acessíveis. Seja qualquer ferramenta que disponha do acesso à internet, o cidadão tem a possibilidade de requerer, acessar e difundir as informações, o que agrega para a efetividade do direito à informação pública.

O princípio de acesso à informação deve residir na pauta do Estado para a condução de ideais que tenham o objetivo de usar a informação como instrumento transformador na construção de uma sociedade regida pelo conhecimento e pela igualdade. Analogamente, a comunicação pública é também vista como um meio relevante para conduzir e disseminar a cultura de acesso à informação pública.

Duarte (2012) descreve os instrumentos da comunicação pública como um diálogo “um processo de interação em que os envolvidos assumem-se em igual nível de importância, direito e oportunidade de falar e ser ouvidos, buscando compreender e ser compreendidos” (DUARTE, 2012, p. 65), ao se estabelecerem canais de diálogos que cooperem para ações de interesse público e interação.

A informação é outro instrumento que tem como objetivo disseminar a globalização, com a finalidade de aumentar o rol de conhecimentos sobre temas de interesse coletivo. Em visão disto, o acesso à informação deve ser conduzido de forma universal, não apenas pela

internet, mas através de todos os formatos possíveis que armazenem informação e possam disseminá-la em uma configuração igualitária.

Para isso, é preciso ter clareza para receber e buscar dada informação, e depois a converter em conhecimento social e/ experiência individual. Assim, esse saber pode voltar para a sociedade na forma de ações em prol da coletividade.

Como se sabe atualmente, o poder público concede e conduz à construção de meios para a edificação do conhecimento, promovendo o planejamento, em longo prazo, da manutenção e conservação de informações relacionadas aos assuntos de interesse público (UNESCO, 2017).

Em contrapartida, uma parte expressiva da sociedade não desfruta de alguns direitos devido à falta de conhecimento do próprio direito, bem como o tramite para acessar esses direitos. Porém, as tecnologias da informação e da comunicação auxiliam a sociedade a apropriar-se das informações públicas que são de interesse público e individual de cada um.

Com isso, podem-se trazer para o cotidiano da sociedade possíveis resoluções de conflitos e acesso a direitos gerais, do mesmo modo que, a partir do acesso, é possível estabelecer debates entre os governantes e sociedade.

Essas informações têm múltiplos usos, tanto para o interesse coletivo, como para o interesse privado. Mas, é notável que à informação traga consigo transformações primordiais para a concretização de uma sociedade mais justa, democrática e que promova o sentimento e ações de cidadania.

Nesse patamar de desenvolvimento sociopolítico, o processo comunicacional é imprescindível, pois possibilita a efetivação do acesso à informação, o contato com direitos básicos, a transparência da administração e políticas públicas, além de ocasionar o progresso igualitário. Estas são consequências refletidas de uma sociedade calcada pelo regime democrático.

O êxito para o acesso à informação está relacionado à linguagem cidadã, porque ela é um requisito para possibilitar que a sociedade compreenda as informações publicizadas pelo Estado. No Artigo 5º, da Lei nº. 13.460/2017 indica-se a necessidade de empregar um vocabulário simples e compreensível. O texto legal deve proporcionar a inclusão do cidadão desfavorecido de conhecimentos básicos também e não simplesmente compor mais um fator excludente para o cidadão perante atos públicos.

A linguagem rebuscada e burocrática, ainda hoje usada pelo Estado, é um dos pontos que dificulta o acesso à informação como resultado a sua compreensão. Para a Ouvidoria-Geral da União, em sua Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, a linguagem cidadã deve ser “[...] simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2018, p. 2).

Na prática do acesso à informação, a internet é o meio que amplifica essa potencialidade. O alcance amplo é permitido via o uso da internet na e para a realização de pesquisas, fazer downloads de relatórios, editar contratos, encontrar editais, entre outras informações, disponíveis a custo zero, sem que haja a necessidade do cidadão de se deslocar até uma repartição pública para conseguir o contato com os conteúdos públicos.

Um elemento importante dos processos comunicacionais digitais é a compreensão da modificação da dimensão social e cultural do processo. A tecnologia digital é apenas uma parte desse processo global que é a internet. Ela não deve ser vista sobre um exclusivo viés tecnicista. Aqui, se faz necessário depreender a alteração na maneira como a comunicação e as informações circulam na sociedade, essencialmente em relação ao tempo e espaço, relacionando quais meios e conceitos sofreram mudanças bruscas nas barreiras que interferem diretamente nos processos de comunicação digital.

A administração pública caminha para alguns avanços referentes às questões quanto à produção e à disseminação de informação pública. A produção deve se nortear por parâmetros que possam ser interpretados por uma parte expressiva da sociedade, através de sua difusão constante e atualizada do uso de diversas mídias para fazer esse processo.

Vários atores da sociedade conseguem contribuir para melhorar a equidade na emissão e na distribuição do que é público, mesmo o Estado sendo o principal condutor, as empresas privadas, a sociedade geral e as organizações do terceiro setor também têm e merecem oportunidades de poderem contribuir informativamente.

Um ponto enfatizado pela UNESCO (2016) refere-se à preservação da informação, incluindo a digital, como uma área que deve ser vista como prioritária. É indispensável que as instituições criem departamentos que desenvolvam ações com o objetivo de assegurar o acesso, quanto ao armazenamento adequado aos sistemas de segurança da informação.

Na contemporaneidade informacional, as organizações têm adotado um conjunto de ações para assegurar que sejam conservadas diretrizes, como: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, as quais são concebidas como fatores que contemplam o plano de guarda das informações que as instituições devem implantar.

Nesse prisma, o de pensar no interesse coletivo, em 26 de dezembro de 2018, foi publicado o Decreto nº 9.637 que institui uma Política Nacional de Segurança da Informação. Essa medida dispôs conteúdos sobre a governança da segurança da informação, ressaltou a importância e a abrangência da informação digital, e designou a criação de uma política de segurança e defesa cibernética.

Assim sendo, para haver seguridade de informação, o Estado instrumentaliza a sociedade e os agentes públicos com normativas jurídicas, que preveem e asseguram a informação como bem público, logo deve ser resguardado para fins sigilosos.

Na próxima subseção, trataremos sinteticamente sobre questões acerca da transparência, coerência e clareza na transmissão e disposição de informações públicas em meios online.

2.2. Transparência Pública

Ao Poder Público, depreende-se a responsabilidade de guarda e realizar a gestão da informação pública que deve ser disponibilizada de forma transparente. No Artigo 37º da Constituição Federal (1988), dispõe-se que a “administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá” ao princípio da publicidade (BRASIL, 2019, p. 47).

A transparência pública no Brasil é uma mudança de paradigma, a qual acaba legitimando tanto o acesso à informação pública, como também qualifica o exercício da cidadania e da democracia, proporcionando uma ressonância das atividades da gestão pública direta ou indiretamente. Diante a possibilidade da translucidez pública, promovem-se mudanças na maneira como o Estado lida com a sociedade e, quase que imediatamente, atribui melhorias as suas práticas administrativas, no que concernem as boas práticas de governança.

O Artigo 37º rege ainda a obrigatoriedade do Estado em ser transparente, como mencionado em seu inciso § 1º: “a publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social” (BRASIL, 2019, p. 48).

A cristalinidade do Estado, por vezes, é vista como mais uma barreira no processo de ruptura do sigilo. De acordo com a regra da publicidade, o primeiro desafio jurídico parece ter sido superado, no entanto, a prática da transparência pública ainda caminha para se consolidar dentro dos negócios públicos, através da organização do fluxo informacional, suas catalogações e disponibilização para a sociedade.

A Controladoria-Geral da União (2013) estabelece que o Estado democrático de direito deva favorecer o fomento de informações na gestão pública e ter o compromisso de comunicar à sociedade sobre os direitos de acesso à informação pública, promovendo a participação ativa, acompanhando e analisando as políticas públicas, a fim de fiscalizar o valor do investimento financeiro público disponibilizado.

Outras normas intensificam a transparência e o acesso à informação, como a Lei de Responsabilidade Fiscal nº 101, de 04 de maio de 2000. Ela visa aprimorar a gestão dos recursos públicos com o objetivo de prevenir e corrigir o desvio de dinheiro público, determinando quais instrumentos de transparência usados nas diretrizes orçamentárias, na prestação de contas e na gestão fiscal.

Pode-se, sempre que possível, ratificar a publicação ampla para a sociedade de relatórios constando a execução orçamentária. Caso não haja o cumprimento a administração pública, o relatório e seu executor estão sujeitos a sanções de quaisquer tipos.

Em 31 de maio de 2006, o Presidente da República publicou o Decreto nº 5.687 com a promulgação da assinatura do Brasil na Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, na qual o Brasil passou a ser signatário na Assembleia das Nações Unidas, em 9 de dezembro de 2003.

Esta convenção determinou as regras para prevenir e erradicar a corrupção, contando com a participação da população não pertencente ao setor público, para que existisse de fato imparcialidade e eficácia no combate de atos feitos pela gestão pública, e depois antever os problemas e a insegurança causados pela corrupção estatal.

Nesse íterim, em 27 de maio de 2009, a Lei nº 131, a Lei Capiberibe, ou Lei da Transparência, inovou ao indicar a disponibilização em tempo real das informações orçamentárias da União, do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios brasileiros. Com

isso, originaram-se os portais da transparência, delimitando prazos para o cumprimento de ações de transparência.

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2015, p. 20), a transparência baseia-se em possibilitar informações de interesse coletivo, não apenas para seguir leis e regulamentos, mas para compor uma cultura pautada na clareza como energia vital no estabelecimento de uma gestão que trabalha e representa a sociedade.

Frente a isso, a LAI determina a obrigatoriedade de entidades e órgãos públicos disseminarem informações de interesse coletivo e geral, resguardando aquelas protegidas por sigilo. Logo, o princípio de Transparência Ativa parte da iniciativa do órgão em questão difundir as informações produzidas e que estas sejam de interesse público.

A Lei de Acesso à Informação, por sua vez, exige que sejam criados canais para a divulgação de iniciativas de transparência, tendo como obrigatoriedade publicar em sítios oficiais na internet.

Igualmente, há a necessidade de operacionalizar a divulgação das informações através de outros meios, como os impressos ou mais direcionados a aplicativos de celular, entre os quais podem estar: cartazes, panfletos, vídeos, áudios para divulgar informações de interesse coletivo produzidas por um responsável pela propagação de ideias do Estado.

A criação de portais da transparência é um aparato importante para a transmissão dessa cultura de divulgação e postura consideravelmente mais ética e moral, pois reúne, na internet ou plataformas digitais, as informações produzidas pelos órgãos públicos (federais, estaduais e/ou municipais). Portanto, a criação dos *websites* deve seguir os parâmetros instituídos pela LAI. Cabe aqui refletir bem sobre o uso desses recursos, agora pense: um portal que contempla uma quantidade importante de informações e que tenha navegabilidade, usabilidade e acessibilidade direta a população, com toda certeza, tem grandes chances de minimizar os pedidos de acesso a determinadas informações.

No Brasil, em 2004, inaugurou-se o Portal da Transparência do Governo Federal, realizado pela Controladoria-Geral da União. Este portal conta ainda com informações sobre a gestão e orçamento públicos. A partir do lançamento o Portal, busca-se adequar e adotar, desde então, ferramentas que disponham de mais recursos e maiores facilidades de acesso.

Já em 2018, a Controladoria-Geral da União lançou o novo Portal da Transparência, repleto com novas ferramentas, entre as quais estavam: (i) um mecanismo de busca integrado, (ii) uma variedade de apresentação dos dados, (iii) recursos gráficos, (iv) dados abertos, (v) integração com mídias sociais, (vi) responsivo e adaptável à telefonia móvel, e (vii) a

notificação que comunica informações sobre temas diversos (CONTROLADORIA-GERAL UNIÃO, 2018).

A transparência passiva acontece quando alguma entidade ou órgão público é acionado pela sociedade para comunicar informações de interesse coletivo, exceto quando são resguardadas as informações pelo sigilo.

A prestação de informações é descrita no Artigo 10º, da LAI, como: “qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no Artigo 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida”.

O Estado, além de tornar públicas as informações, precisa atender as solicitações de informações da sociedade, em cumprimento da LAI e dentro do prazo previsto. Para tanto, a transparência ativa realiza-se por meio de procedimentos realizados de ofício por órgãos públicos, que publicam e disponibilizam informações em *websites* na internet.

A obrigatoriedade da LAI de criar um Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC físico - determina que as instituições públicas estabeleçam novos canais na internet para viabilizar pedido de informações públicas. Sendo assim, o envio de respostas para os cidadãos também pode ser efetivado por meio da internet, que pretende prestar o serviço de maneira facial e ágil em atenção à solicitação do usuário.

Uma transparência ativa com qualidade na internet faz com que se tenha menos pedidos de informação e investimento financeiro junto ao SIC físico. Portanto, é possível realizar gerenciamento das requisições de informações, ao organizar e catalogar as informações corretamente.

Para Rothberg (2010), a transparência de informações na internet, referente à verificação de políticas públicas, colabora para isenção dos processos de avaliação, como também na atualidade de sua importância, a qual é indispensável nas sociedades complexas, facilita ações para o cidadão e favorece o acesso a novos direitos de cidadania.

Em resposta a isso, a comunicação pública corrobora com a inserção da cultura da transparência e difunde práticas comunicacionais de conteúdo que vise à participação e à interação comunitárias.

Contrapondo essas medidas adotadas, o Estado ainda tem buscado mecanismos para promover tanto a transparência através da utilização dos recursos públicos, como, por meio de ordenamento jurídico, promover a responsabilização dos agentes públicos, de acordo com os deveres realizados de forma correta e transparente na administração do dinheiro público.

A transparência coopera para que os serviços públicos combatam a corrupção e desigualdades, faz com que o agente público incorpore novas formas de administrar com mais eficiência, além de auxiliar no engajamento da população com a gestão pública. Para isso, é primordial que a governança pública qualifique os órgãos públicos a fim de possibilitar o real acesso a portais de transparência das informações governamentais.

Brottel (2018) considera, em seu estudo, o acesso do cidadão as informações públicas como parte constituinte da transparência ativa no relacionamento entre Estado e sociedade. Desta forma, o fluxo de informação transcorre do emissor para o receptor e vice-versa.

Nesse sentido, é possível que a sociedade verifique como os seus representantes estão atuando frente à máquina pública, quanto mais o cidadão puder acessar e entender a informação de interesse público, mas ele estará bem instrumentalizado para se informar, se comunicar com terceiros e avaliar a qualidade de informação gerada com qualidade pelos seus representantes políticos, enquanto figuras de autoridade e poder do Estado.

Apenas o acesso à informação não promove interação e mudanças sociais na sociedade, são necessários outros fatores essenciais para haja uma modificação expressiva, que garanta a participação da sociedade e um Estado visivelmente mais democrático.

Deste modo, a informação pública é um condicionante para que a sociedade visualize os atos administrativos da gestão corrente e possa, enfim, ter subsídios para entender o funcionamento do aparato público. De modo análogo, o ingresso às tecnologias da informação e da comunicação corrobora a globalização, mas estes recursos acabam não resolvendo o problema da cidadania.

Para tanto, são necessárias políticas públicas que promovam a educação como um todo, sem excluir o acesso à informação pública por meio da inclusão digital, letramento digital e das mídias usais. Em conclusão, as questões de infraestrutura também favorecem para que aconteça a transformação nas relações entre cidadão e Estado da forma mais equilibrada e justa possível.

2.3. Governo Eletrônico

A UNESCO (2005) conceitua governo eletrônico como aquele que usa tecnologias de informação e de comunicação para propiciar o acesso e controle do cidadão junto ao ente

público, tendo em vista as características a seguir: 1. fornecer serviços por meio da internet, 2. voto eletrônico, 3. acesso a documentos, 4. marcação de consulta, e 5. uma variedade de serviços públicos.

A modernização da administração pública é diretriz para execução do governo eletrônico, o acesso à informação e estrutura são requisitos fundamentais para a construção do processo, bem como para manter e aprimorar os fluxos do governo eletrônico.

Para estabelecer governança digital na gestão pública, as tecnologias de informação e comunicação exercem função para aprimorar, facilitar a prestação de serviços e fluxo informacional, e estimular a participação da sociedade quanto a tomada de decisão. Com isso, é possível intensificar a transparência, a desburocratização e a responsabilidade do governo.

As políticas de governo eletrônico, no Brasil, iniciaram-se a partir do Decreto 3 de abril de 2000, que orientou a formação do Grupo de Trabalho Interministerial para compor políticas e normas de novas formas eletrônicas de interação.

O governo eletrônico tem como objetivo aplicar as tecnologias da informação e da comunicação para democratizar o acesso à informação, e assim, contribuir para a participação e debate popular com o escopo de conceber as políticas públicas. Desse modo, poder-se-ia aperfeiçoar a qualidade da informação e comunicação.

Este modo de governar eletronicamente o governo segue três fundamentos essenciais: (i) melhoria da administração interna do Estado, (ii) integração entre fornecedores e parceiros, e (iii) participação cidadã.

Diante disso, transformar o modo como o governo relaciona-se com a sociedade, promover interação entre empresas, sociedade e órgãos e entidades públicas, traz eficiência e dinamicidade para os serviços públicos, pois a sociedade dispõe de instrumentos para manifestar perante a administração pública. (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO, GOVERNO DIGITAL, 2018).

Como podemos avaliar na citação abaixo, o Decreto de nº 8.638, promulgado em 15 de janeiro de 2016, definiu a Política de Governança Digital e determinou, em seu Artigo 3º, os princípios básicos do que venha a ser governo eletrônico e, no Artigo 4º, define as diretrizes que orientam as ações governamentais e individuais.

Artigo 3º: I - foco nas necessidades da sociedade; II - abertura e transparência; III - compartilhamento da capacidade de serviço; IV - simplicidade; V - priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; VI - segurança e privacidade; VII - participação e controle social; VIII - governo como plataforma; e IX - inovação. Artigo 4º: I - o autosserviço será a forma prioritária de prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital; II - serão oferecidos canais digitais de

participação social na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital; III - os dados serão disponibilizados em formato aberto, amplamente acessível e utilizável por pessoas e máquinas, assegurados os direitos à segurança e à privacidade; IV - será promovido o reuso de dados pelos diferentes setores da sociedade, com o objetivo de estimular a transparência ativa de informações, prevista no art. 3º e no art. 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ; e V - observadas as disposições da Lei nº 12.527, de 2011 , será implementado o compartilhamento de dados entre os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, sempre que houver necessidade de simplificar a prestação de serviços à sociedade (DECRETO POLÍTICA DE GOVERNANÇA DIGITAL, 2016, p. 2-3)

O Ministério do Planejamento e Desenvolvimento (2018) sublinha que um dos desafios para o governo eletrônico não é o aparato tecnológico, mas o ato de realizar mudanças estruturais no arranjo do governo e da sociedade, ao compor estratégias de enfrentamento para aproveitar uma série de tecnologias que têm para subsidiar a sociedade.

A inevitabilidade de desenvolver governos eletrônicos tem sua essência no princípio da boa administração, que atribui para a responsabilidade na maneira como os governos usam e controlam os recursos do país, sejam eles econômicos ou sociais, envolvendo vários agentes públicos para se ter êxito.

As tecnologias da informação e comunicação são facilitadoras do processo administrativo e auxiliam os governos a progredirem com melhores ações governamentais (UNESCO, 2005, p. 7). Nesse sentido, Gomes (2016) considera o governo eletrônico como forma para efetividade e diminuição de custos, como a provável participação da sociedade em um governo mais democrático.

A adoção de tecnologias pode garantir o cumprimento de normativas democráticas, como a transparência e participação, no entanto, o emprego da tecnologia não deve ser vislumbrado apenas para ser eficiente, mas precisa consistir de modo cumpridor e incentivador na organização de uma sociedade engajada, junto a gestão pública.

Para a implantação do governo eletrônico, o arcabouço jurídico não assegura a efetividade. Logo, a participação da sociedade é importante acerca da construção e da manutenção do governo eletrônico e da transparência.

Do mesmo modo, o empenho do Estado em desenvolver ações de boa governança não apenas menciona a implantação de tecnologias de informação e comunicação, mas abrange

ações de absorção como premissa fundamental ao lidar com o conceito de transparência nos atos administrativos, desde situações mais simples às mais sofisticadas.

Com a finalidade de obter êxito na boa governança, o Estado tem a responsabilidade de promover a informação pública sobre condição de ampla transparência, fornecer informação em linguagem que seja compreensível, acesso facilitado e integral às informações pertinentes àquela comunidade. Deste modo, o governo eletrônico é incorporado em todas as práticas administrativas do governo e permite algo natural nas práticas cotidianas.

De acordo com Rothberg, Napolitano e Resende (2013), a adesão do governo eletrônico se dá devido ao fortalecimento da democracia, que preza em ter um governo transparente e que tenha a participação da população.

Contudo, o contato com as informações públicas permite o cidadão mensurar a eficácia das políticas públicas dispensadas pelo governo e, em consequência, pode solicitar reparos ou modificações das ações em andamento.

Por outro lado, a pesquisa do Governo Eletrônico da Organização das Nações Unidas (2018) mostra positivamente a incorporação das tecnologias de informação e comunicação nos 193 países membros da ONU.

As modificações feitas são relacionadas à gestão pública, catalisando o modo de fazer com foco na eficácia, no acesso facilitado aos serviços públicos, na participação do cidadão, na *accountability* e na transparência.

Similarmente, a pesquisa (ONU, 2018) apontou que os governos são instigados a promover padrões de qualidade quanto à prestação de serviços públicos digitais, não se esquecendo de trabalhar próximo ao setor privado.

Da mesma maneira, é relevante avançar sustentavelmente para que todas as nações sigam conjuntamente e no mesmo nível. São ensinamentos que devem estar intrinsecamente ligados ao desenvolvimento de governo eletrônico. Considera-se um consenso já que os países estejam cientes que, na sociedade da informação, as TICs e o governo eletrônico são aportes cruciais para alterar o setor público.

A pesquisa (ONU, 2018) ainda salienta a complexidade de fomentar ações de governo eletrônico e sublinha a implantação de serviços eletrônicos nas áreas de educação, saúde, meio ambiente e emprego. Sem esquecer-se de pontuar que há uma crescente discrepância no

acesso a tecnologias. Este é um ponto nevrálgico que os governos precisam aprimorar, com o objeto de garantir a participação e acesso de maneira uniforme.

A análise dessa pesquisa demonstra que os três serviços mais utilizados via internet em 2018 foram para pagamentos, registro de novos negócios e apresentação do imposto de renda, sendo boa parte disponibilizados por e-mails, aplicativos e SMS. Por outro lado, o maior aumento foi apontado na saúde e na educação que tiveram a oferta duplicada.

O orçamento participativo de Porto Alegre foi mencionado pela pesquisa como projeto inovador, no qual a população pode participar da tomada de decisão, decidindo como os recursos financeiros devem ser usados. Houve a participação, por volta de um milhão de pessoas, que votaram na melhoria da prestação de serviços público, puderam manifestar-se e apontar para o uso apropriado do orçamento.

Em vista disso, a sociedade pode participar e ficar mais perto das ações governamentais, não mais somente participando nas urnas de votação tradicionais, mas atuando constantemente nos processos e políticas públicas (ONU, 2018).

Outro exemplo brasileiro, além das disposições da legislação, é a iniciativa do Ministério do Planejamento e Desenvolvimento (2018), que recomenda e acrescenta dez princípios importantes para a governança digital, citados adiante:

- i-) Foco nas necessidades da sociedade: a sociedade deve estar na centralidade dos processos dos serviços públicos digitais;
- ii-) Abertura e transparência: os dados públicos como ativo da sociedade precisam ser publicizados de forma transparente quanto ao destino dos recursos financeiros, a partir dessa postura trazer melhorias sociais e econômicas;
- iii-) Compartilhar a capacidade de serviço: órgãos e entidades públicas têm a incumbência de trabalhar de forma a compartilhar os recursos e infraestrutura, assim, otimizar os recursos públicos;
- iv-) Comparticipar dados: todo órgão ou entidade pública tem a atribuição de partilhar os dados produzidos entre si;
- v-) Simplificação: desburocratizar os processos e suas complexidades estruturais, tendo a eficiência como centralidade ao fornecer serviços públicos;

- vi-) Priorizar a disponibilidade de serviços públicos digitais: conceder quando possível o maior número de serviços possível digitalmente;
- vii-) Privacidade de segurança: os serviços devem garantir a privacidade e sigilo de dados pessoais conforme expresso em legislação, como a autenticidade e integridade das informações;
- viii-) Controle social e participação: publicidade e transparência quanto a utilização dos recursos financeiros e viabilizar a participação do cidadão;
- ix-) Governo como plataforma: prover a instituição de uma plataforma digital aberta, em que vários atores sociais podem compor a prestação de serviços e aplicabilidade de tecnologias, como resultado, a inovação e expansão do país;
- x-) Inovação: buscar aprimoramento contínuo com foco na inovação e que traga resultado positivo na prestação de serviços públicos.

Mediante o governo eletrônico, existe a oportunidade de implantar e oferecer para uma variedade de serviços públicos: interno, externo, fornecedores, empresas privadas, organizações do terceiro setor.

Assim sendo, o ato de dinamizar a capacidade do serviço público se tornou cada mais estruturado com ações destinadas a determinados tipos de público, dentre os quais estão:

- a-) público interno: intranet, holerite, formulários e guias, pedido de diária, solicitação de serviço de manutenção e informática, acesso a manuais e código de conduta, ferramenta de comunicação interna;
- b-) público externo: emissão de certidão, agendamento, emissão de IPTU e taxas, nota fiscal eletrônica, consulta cadastral, inscrição concurso público e vestibular, biblioteca, ouvidoria, pagamentos, consulta on-line, orçamento participativo;
- e c-) fornecedores: pregão online, receita federal, contratos, diário oficial, editais, emissão guias e nota fiscal, cadastro.

2.4. Governo Aberto

A proposição do governo aberto baseia-se em compartilhar a governança entre população e administração pública, tendo as Tecnologias da Informação e Comunicação por meio da internet importante atribuição. Distinto aspecto é a legislação que regulamenta as

políticas públicas que pautem a divulgação de informações públicas por meio de sistema digital, e que torne o acesso e a reutilização de informação.

O interesse coletivo em ter um governo aberto é um propósito que está sendo compartilhado globalmente. A sociedade requer que haja abertura dos processos governamentais, e solicita transparência e responsabilidade da gestão pública. O cidadão busca colaborar com o governo com o desígnio de aprimorar as políticas públicas para que atenda às necessidades reais do povo.

Nesse sentido, Haswani (2013) menciona a comunicação pública, a qual tem como objeto, a discussão e introdução de temas de interesse geral, com o foco em contribuir para a concretização dos temas fundamentais para a coletividade. O processo comunicacional pautado no bem-estar comum coopera para que mecanismos que efetivem a expansão de informações públicas e acesso sejam disponíveis em formato aberto, tal postura permite um governo mais permeável.

Para tanto, abertura do governo é imprescindível para restabelecer a confiança da sociedade com o governo e servidores públicos, como resultado desse processo uma governança inclusiva, democrática e eficiente é essencial para a transformação da sociedade (ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - OCDE, 2018).

Segundo Bellix, Guimarães e Machado (2016) ao governo aberto concerne em impulsionar a participação, a transparência, o acesso à informação pública, a relação mútua entre sociedade e governo, assim promover a inserção de políticas públicas que abordem a inovação na gestão, de forma a permitir a manifestação da opinião pública.

A disponibilidade do acesso aos dados públicos abertos possibilita que o governo aprimore a participação, estreite a relação e subsidie conhecimento acerca dos negócios públicos, essa permuta possibilita discutir e inserir nos meandros da sociedade questões de cunho público traz uma multiplicidade de assuntos concernentes sobre bens e serviços públicos, que permitem além do acesso uma relação de segura entre Estado e sociedade.

Antecedendo o Decreto do Plano de Governo Aberto – PGA (2001) houve várias ações em prol dos dados abertos. A Lei complementar nº 101/2000 que estabelece as normas de finanças públicas voltadas para responsabilidade na gestão fiscal. Em 2003 é criada a Controladoria-Geral da União com o objetivo de subsidiar a Presidência da República com

mecanismos em defesa do patrimônio público, controle interno, auditoria e ouvidoria pública, transparência e o combate a corrupção.

Na sequência, em 2004, é lançado o Portal da Transparência do Governo Federal com o propósito de ser um canal pelo qual a sociedade teria a oportunidade de acompanhar em tempo real a execução financeira, estando às informações disponíveis no portal quanto aos repasses aos governos estaduais e federais, as compras e gastos realizados pelo governo Federal. A Lei complementar nº 131/2009 – Lei Capiberibe ou Lei da Transparência que determina a disponibilização em tempo real de informações sobre a execução orçamentária e financeira são marcos norteadores para o estabelecimento da LAI e dos Dados Abertos Governamentais.

A Controladoria-Geral da União (2018) publicou em o quarto Plano de Dados Abertos onde firmou 11 princípios para o avanço da transparência e da execução de dados abertos e informação pública com a data máxima prevista em consonância com a agenda da Organização das Nações Unidas – ONU em 2030.

- Compromisso 1: Governo Aberto em Estados e Municípios que incentive práticas colaborativas de gestão pública visando o alcance estadual e municipal do governo aberto;
- Compromisso 2: Ecossistema de Dados Abertos prover a criação de um ecossistema que estimule a abertura e propagação de dados abertos pelos governos nos três âmbitos;
- Compromisso 3: Estabelecer mecanismo de governança de dados científicos para o avanço da ciência aberta no Brasil fortalecendo a ciência brasileira por meio de práticas de boa governança;
- Compromisso 4: Implementar ações de formação voltadas aos gestores públicos e à sociedade civil com o objetivo de ampliar questões quanto ao direito a alimentação e política pública alimentar e nutricional e participação da sociedade para elaborar plano de segurança alimentar;
- Compromisso 5: Análise de satisfação dos usuários e impacto social da regulação da Agência Nacional de Transporte Terrestres e estímulo da participação da sociedade nas pesquisas de satisfação por meio de regulação e incentivo ao mercado, como melhoria efetivas a partir da opinião do cidadão;

- Compromisso 6: Transparência e controle social no processo de reparação de Mariana e de outros municípios da região que procura estabelecer ações de controle social e transparência com a sociedade e com os atendidos diretamente;
- Compromisso 7: Transparência do Processo Legislativo expandindo a transparência e a participação no processo legislativo e elaboração de normas;
- Compromisso 8: Transparência Fundiária através de bases de cadastros rurais e urbanas integradas;
- Compromisso 9: Governo aberto e clima baseia-se na avaliação do cidadão referente as das mudanças climáticas;
- Compromisso 10: Governo aberto e recursos hídricos por intermédio e fortalecimento de comitês voltados para áreas críticas quanto aos recursos hídricos, atuando de forma transparente e indicando melhorias e desafios;
- Compromisso 11: Transparência Governamental – Lei de Acesso à Informação em estados e municípios através de sistema eletrônico nacional para requisição de informações públicas nos estados e municípios.

De acordo com a recomendação de 2017 do Conselho da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE o governo aberto está pautado pelos princípios de transparência: divulgação e acessibilidades de informações públicas; integridade: adesão ética em todos os atos do governo, que deve garantir que o interesse coletivo se sobressai aos interesses privados dentro do serviço público; prestação de contas: responsabilidades e dever da administração pública em informar sobre suas decisões e prestar contas das ações e quanto ao desempenho dos gestores e funcionários públicos; e participação de todas as partes interessadas: o envolvimento de todos desde o planejamento, manutenção e concepção das políticas e serviços públicos, e por meio de informações, envolvimento e consulta pública.

A OCDE possui redes de articulação sobre governo aberto e inovação ativas na América Latina, no Caribe e no sudeste da Ásia. As redes coordenam e servem como plataformas para abastecer os países das respectivas regiões a oportunidade de trocar ideias, experiências, dados e conhecimentos sobre como construir instituições públicas melhores e mais fortes nas áreas de: inovação do setor público, governo aberto, participação cidadã, governança digital e dados abertos.

As redes têm como objetivos conectar reformadores do governo, sociedade civil, associações empresariais e outras instituições multilaterais relevantes, identificar boas práticas de governos abertos e inovadores, fornece exemplos e recomendações para os membros da rede sobre como sequenciar reformas governamentais abertas e apoiar sua implementação e proporcionar parceria com os cidadãos.

Outra entidade importante globalmente que fomenta ações de governo aberto é a *Open Government Partnership* (OGP) que trabalha em parceria com a OCDE e apoiar o desenho e implementação de estratégias governamentais abertas, como o auxílio aos funcionários públicos e a sociedade civil para identificar abordagens políticas inovadoras para abrir o governo. Sua atuação acontece por meio de capacitação junto a formuladores de políticas, representantes da sociedade civil e conselhos referentes como tornar o governo aberto em sua realidade local.

A atuação da abordagem da OGP abrange o governo aberto e examina as áreas: a coordenação de todo o governo, o engajamento e acesso à informação, transparência orçamentária, integridade, combate à corrupção, o uso de TIC, mídia social e dados abertos para o desenvolvimento local de ações em prol de uma sociedade democrática.

A Declaração de Governo aberto da OGP (2011) afirma que para um governo ser considerado aberto, ele deve buscar alcançar quatro objetivos: a-) aumentar a disponibilidade de informações sobre atividades governamentais; b-) apoiar a participação social; c-) implementar os padrões mais altos de integridade profissional na administração; e d-) ampliar o acesso as novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas.

A implementação do governo aberto indicado pela OGP determina além das diretrizes, atividades que levem a constituição de um plano de ação, avaliar e mensurar o desenvolvimento do seu governo, realizar relatórios independentes sobre a atuação, compartilhar práticas, tecnologia, recursos e assistência aos demais países membros, efetivar aporte financeiro anual a OGP, é mensurado o compromisso e as práticas das principais ações da capacidade de abrir o governo, como o fortalecimento e a promoção do engajamento do cidadão para combater a corrupção.

Em relação ao governo aberto Reis (2018) aponta resultados do Governo Aberto que considera posicionado em dois níveis: **imediato**, em que as ações são mais diretas e objetivas composta pelos elementos: sistema integrado com disponibilidade de dados abertos, a prática de e-serviços intrínseca na rotina, mecanismos de participação institucionaliza e

disseminadas por meio de políticas públicas, empoderamento do cidadão quanto a participação e transparência, acesso à internet viabilizado nacionalmente e de maneira abrangente; gestão pública aberta e próxima do povo, disseminação de comunicação governamental ininterrupta.

O outro nível mencionado por Reis (2018) **intermediário**, que está atrelado às condutas do Estado, podendo interferir no cotidiano das comunidades impactadas ou não com a proposição de questões de cidadania constitutiva pelos componentes: cultura organizacional pautada pelo governo aberto, avaliação crítica da sociedade quanto às informações governamentais, disposição de serviços on-line e off-line como fornecimento universal e efetivo, e comprometimento da participação on-line e off-line.

De acordo com Berberian, Mello e Camargo (2014) ainda há muito que se avançar em questão do governo aberto no Brasil, que procura superar a rotina, visto que, cidadão é apenas um consumidor de ações do governo, para um cidadão que caminhe em conjunto para a construção de respostas positivas para solucionar questões de interesse público.

2.5. Simplifique e Carta de Serviços ao Usuário

Com o propósito de descomplicar os processos públicos foi publicado o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 revogado pelo Decreto nº 9.094, de 17 de abril de 2017, que regulamenta os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, que institui a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e estabelece a Carta de Serviços ao Usuário baseada na linguagem cidadã inclusiva.

Para a desburocratização do serviço público o Artigo 1º do Decreto nº 9.904/2017 preconiza algumas diretrizes: o compartilhamento de informações; a integração sistêmica para emissão de documentos públicos comprobatórios de regularidade; ampliação o uso de tecnologias com o objetivo de simplificar o atendimento e métodos de atendimento ao usuário, como a repartição de informações entre os órgãos; encadear ações entre Estrados e Municípios e seus poderes para efetivação da simplificação dos serviços públicos; são considerados usuários pessoas jurídicas e físicas, direito público ou direto, ou impactadas pelo serviço público.

Segundo a Controladoria-Geral da União (2017) simplificar entende-se em alterar algo a fim de facilitar o acesso e se fazer entender, quando existe a compreensão do processo, facilita o envolvimento e acreditar em resultados positivos.

Para registrar o requerimento de simplificação devem ser direcionadas as Ouvidorias das entidades públicas, pode-se solicitar por vários meios de comunicação, é necessário que o manifestante se identifique para ser possível o retorno com a resposta, bem como a especificação do serviço envolvido quanto a simplificação.

Quanto à carta de serviços ao usuário é um documento que contém informações essenciais referente a todos os serviços públicos prestado pelo órgão público. No seu conteúdo deve constar horários, público de interesse, locais, forma para acessar o serviço, prazos para realização de serviços, tempo de espera para o atendimento, mecanismos de consulta, padrões de qualidade e mecanismos de comunicação com a população e orientação quanto ao registro de manifestações.

A disponibilidade da carta de serviços ao usuário pode ocorrer virtualmente nos *websites*, mas também em meio físico ofertado nos balcões de atendimento. As possíveis contribuições dos usuários desencadeiam mudanças nos processos públicos, com o objetivo de trazer mais qualidade e eliminação de etapas dispensáveis (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2017).

Diante das atribuições investidas na carta de serviços aos usuários e o simplifique, os quais mostram a relevância da transparência e da participação social, que são ações requeridas a partir da transformação que o Estado vem passando desde a Constituição Federal (1988), no qual o usuário tem o direito de receber comunicação e informação, igualmente avaliar se suas expectativas e demandas estão sendo ou não atendidas com qualidade, e comunicar-se com a administração pública por meio das Ouvidorias Públicas dispondo de meios, da internet como meio facilitador para a imersão do cidadão nesse processo e outros meios de comunicação.

3. OUVIDORIA PÚBLICA

Para este estudo, abordaremos o canal de comunicação Ouvidoria, parte integrante da comunicação pública, como meio de participação da sociedade juntamente com a gestão pública. Procuramos descrever e apontar suas principais características para que seja possível diagnosticar a importância que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ou Lei Participação, Proteção, Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos teve no fortalecimento das políticas públicas de participação, e de uma comunicação pública transparente e pertinente para a sociedade.

As Ouvidorias Públicas são canais de comunicação entre a sociedade e a administração pública, instâncias que vocalizam a opinião do cidadão e permitem a participação cidadã, com o objetivo de aprimorar as políticas e os serviços públicos transcendendo do interesse individual para o interesse comum.

Lyra (2000) menciona que a ouvidoria é um mecanismo de transparência importante para garantir a eficácia e a impessoalidade do serviço público, como resultado transforma uma demanda privada em uma reivindicação de interesse público garantindo a participação democrática.

A Controladoria-Geral da União (2015) conceitua a Ouvidoria Pública como mecanismo e instância de participação social encarregada de receber elogios, reclamações, denúncias, solicitações e informações pertinentes aos serviços e políticas públicas, independente do regime ou forma, com o propósito de aperfeiçoar a administração pública. Oferece a oportunidade de avaliar e implantar políticas públicas concernentes ao interesse comum e que impacte positivamente o máximo de pessoas.

O papel pedagógico da ouvidoria é destacado pela Controladoria-Geral da União (2015), que deve atuar numa perspectiva informativa, levando para a sociedade mais conhecimento quanto às responsabilidades do Estado e do próprio cidadão e os direitos, ocasionalmente esquecidos ou ocultos pela falta de informação, além disso, com mais participação, trará mais autonomia e discernimento.

Segundo Romão (2016), a atividade da Ouvidoria Pública dar-se no arranjo comunicativo que legitima a atuação mediadora, invocando a participação e aspectos de controle e eficácia de gestão.

Rabelo e Alencar (2016, p. 206) entendem que o diálogo e a troca entre instituição pública e cidadão devem ser ações constantes, e a ouvidoria é o departamento que constrói e viabiliza o processo dialógico, e a sistematização de informações, tão vitais para o Estado democrático de direito.

Conforme Vismona (2001, p. 11), a Ouvidoria na figura do *Ombudsman* surge na Suécia no século XIX para fortalecer os direitos do cidadão diante do Estado. O modelo sueco foi adotado por vários países com denominações distintas, países Hispânicos: *Defensor Del Pueblo*; França: *Médiateur*; Portugal: Provedor de Justiça e *Ombudsman* em alguns países Europeus.

A Ouvidoria-Geral da União (2016) aponta que a primeira Ouvidoria no modelo que conhecemos no Brasil data de 1809, originária da Suécia. A sua competência era receber e encaminhar as manifestações dos cidadãos contra a administração pública. Assim, surge à palavra *ombudsman* – representante do povo, que seria o agente responsável por mediar à opinião da sociedade com os órgãos públicos.

O surgimento da Ouvidoria no Brasil começa com as Capitânicas Hereditárias em 1549, tendo como o primeiro Ouvidor o Fidalgo Tomé de Souza, remonta a ideia de Ouvidor-Geral, que tinha por função aplicar a lei da metrópole, ou seja, exercia não por uma representação do cidadão diante do órgão público, mas o inverso atendia ao titular do poder, reportando-se o que ocorria na Colônia (VISMONA, 2005). Menezes (2015) aponta que em 1823 no Brasil, havia um projeto que previa a constituição de um juízo para o povo.

Já recentemente, em 1970, houve manifestações doutrinárias para a efetivação de um canal de comunicação – Ouvidoria. No entanto, o regime político vigente impediu que houvesse a concretização do projeto. O Deputado Mendonça Neto em 1981 propôs emenda constitucional para estabelecer a Procuradoria Geral do Povo, para fiscalização dos direitos dos cidadãos (TÁCITO, 1988).

Salienta-se a criação Ouvidoria da Prefeitura de Curitiba em 1986, sendo a primeira ouvidoria pública do Brasil, seu primeiro titular Manoel Eduardo Alves Camargo e Gomes. Em 1991, por meio de decreto governamental, cria-se o Ouvidor-Geral do Estado e a primeira Ouvidoria-Geral do Estado foi instituída em 1995 no Paraná, e compôs vários programas de participação social como: “Ouvidor Mirim”, “Quero meus Pais” e “Protagonismo Juvenil” (OLIVEIRA, 2005).

A descrição sobre o histórico da Ouvidoria aponta que em 1989, o Jornalista Caio Túlio Costa foi o primeiro *Ombudsman* da Imprensa Brasileira-Folha de São Paulo. Foi criada em 1995 a fundação da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* Nacional, como também foi realizado o I Encontro Nacional de Ouvidores/*Ombudsman*, a primeira Ouvidoria da Polícia de São Paulo

Em 1999 foi criado o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOUH, sob o comando do Professor Rubens Pinto Lyra, realizado na cidade de João Pessoa – Paraíba, e a Ouvidoria do Município de Santo André instituída pela Lei nº 7.877, de 30 de agosto de 1999. No caso deste município destaca-se sua autonomia administrativa e financeira, em que o Ouvidor não tem ligação com administrador. Em 2005 foi criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos – ANOP.

Com a criação da ABO, os profissionais se unem para divulgar a Ouvidoria para que cada vez mais possa ser consolidada, conhecida e respeitada perante a sociedade como agentes públicos de transformação social.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento estratégico, que visa assegurar a liberdade de expressão, ser um agente de mudanças na organização e credibilidade à imagem interna e externa, agindo de forma planejada e sistemática, podendo dispor de vários meios para que essa comunicação e interação aconteçam de forma clara e objetiva, com um posicionamento imparcial do seu representante (ROMÃO, 2018).

Cardoso, Lima Neto e Alcantara (2011) apontam que devido à ouvidoria estar encadeada com a hierarquia máxima da instituição, tem a possibilidade de instrumentalizar a máquina pública com preceitos democráticos, em consequência o cidadão contribui e exerce controle sobre as atividades públicas.

O progresso jurídico e cultural estabeleceu a instituição das Ouvidorias Públicas como meio de comunicação, diálogo e interação, promovendo o cidadão como sujeito ativo nos negócios públicos, em busca de uma compreensão e responsabilização mútua quanto às questões governamentais, o que proporciona correção e alinhamento das ações. A Controladoria-Geral da União denomina Ouvidoria Pública (2016, p. 23) como:

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público. É um órgão interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos. É, portanto, um órgão estratégico, constituindo-se em poderoso instrumento

para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Com a redemocratização em 1988, a sociedade começa a pressionar o Estado para haver espaços democráticos de comunicação, para que possa reivindicar direitos, fato que repercutiu na gestão pública e na sociedade, propiciando aos governantes novos preceitos como prestação de contas e transparência.

A instauração do Código de Defesa do Consumidor no início da década de 1990, dos Usuários do Serviço Público no final da década de 1990, oportuniza a sociedade procurar conhecer seus direitos, para assim, cobrar e monitorar os atos administrativos, e fazer com que os direitos sejam plenamente cumpridos. As Ouvidorias Públicas não atuam apenas como um balcão de reclamação, mas como participante ativo no controle social das políticas públicas.

O Poder Público implantou canais de comunicação para aproximar o indivíduo do Estado, e oportunizar ações para comunicar os serviços que são oferecidos, como acessar as esferas públicas, por intermédio de manifestações e avaliação da gestão pública, sugestões para a elaboração de políticas públicas que promovam o bem-estar coletivo, passo importante para uma democracia participativa.

Iniciativas jurídicas por meio de políticas públicas de participação e controle foram realizadas, tais como: Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, homologada pelo então Governador Mario Covas, o Decreto nº 60.399, de 29 de Abril de 2014, que regulamenta as Ouvidorias Públicas no Estado de São Paulo como canal de comunicação com os prestadores de serviços públicos, que contribui com a melhoria da gestão.

Recente a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, válida para todo o território nacional, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria é considerada como uma ferramenta institucional de consolidação da democracia participativa. É um canal de comunicação que a sociedade pode participar junto aos órgãos públicos. Santos Junior (2005) cita que o interesse público deve permear a atividade das Ouvidorias, o que significa que a dimensão do comum e da ética guiará a atuação da Ouvidoria em todos os campos.

Para França (2008, p. XIII-XIV), “a exigência básica para o funcionamento de um serviço de atendimento ao consumidor ou de uma Ouvidoria é o conhecimento preciso dos clientes da organização e do seu perfil de suas expectativas e dos modos de inter-relação, visando à defesa de seus direitos”.

As informações que são dirigidas a Ouvidoria são sistematizadas e vale-se de parâmetro e base para que os administradores verifiquem a qualidade do atendimento que é prestado para a população. Com essa reunião de dados é possível realizar um mapeamento dos pontos fortes e fracos da instituição, com isso, proporcionar medidas preventivas e de correção, principalmente no que se refere ao combate e prevenção da corrupção passiva ou ativa.

Para Oliveira (2005, p. 47) a ouvidoria brasileira “é um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através da escuta, da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendação para a melhoria do serviço público”.

Desse modo, o Estado tem a oportunidade de comunicar-se e ouvir a sociedade quanto as suas reais necessidades, e os acertos e equívocos cometidos pelo Estado, com isso, realizar ajustes conforme a participação e avaliação.

De acordo com Lyra (2016) as Ouvidorias Públicas têm uma singularidade dentro do escopo de suas competências, tais como primar pelo zelo incondicional dos direitos do cidadão, auxiliar a administração pública a se modernizar, não apenas em infraestrutura, tecnologia, mas culturalmente, percebendo o cidadão como a razão de existir do Estado. Frente às conquistas em termos de direitos, como a participação, em consequência, o direito de liberdade de expressão e informação. Por meio de manifestação registrada na Ouvidoria Pública é possível melhorar a qualidade do serviço público de forma eficiente e humanizada.

A Ouvidoria Pública contemporânea tem a internet como mecanismo importante que possibilita a aproximação e a participação do cidadão que registra de forma fácil a opinião quanto à máquina pública, assim, é viável diálogo entre esfera pública e governo.

A internet possibilita pressionar e cobrar resultados, como afirma Oliveira (2005), o cidadão consegue pressionar os processos de produção de decisão política, emitindo informação e no processo de comunicação e interação, independentemente do tempo-espço entre governados e governantes.

Nesse sentido, a governança pública busca adequar-se à inovação tecnológica por meio do governo eletrônico, que não deve ser apenas uma questão de infraestrutura, mas que seja robusto quanto a comunicação e interação com a sociedade, assim fomentar a participação, a opinião pública, e serviços públicos nas mais diversas áreas.

Há que se acentuar que a celeridade e o desempenho das ações públicas por meio da internet trazem uma mudança institucional e cultural para a gestão pública. Mesmo com a internet, ainda existe um descompasso entre realidade e possibilidades para aperfeiçoar e facilitar o acesso à informação pública e a participação junto às Ouvidorias Públicas.

Para Freire (2005) os gestores públicos devem modernizar a participação e simplificar o acesso aos serviços e atos governamentais, para que haja o combate à corrupção e extinguir a cultura de corruptos e corruptíveis no sistema público.

Outros fatores mencionados por Barreiro, Passone e Perez (2011) é que a Ouvidoria Pública precisa ter autonomia nas suas ações, ética nos relacionamentos com o público interno e externo, impessoalidade ao tratar a manifestação, isonomia, igualdade, estabelecimento de um processo educativo dentro do órgão público e com a comunidade e desenvolvimento de sensibilização para que se tenha entendimento da importância da sociedade ao participar da vida pública registrando manifestação na Ouvidoria Pública.

Costa (2011) expõe que as ouvidorias têm função importante nas sociedades democráticas, pois asseguram que o cidadão tem o direito de comunicar-se com organizações privadas e públicas. Diante disso, os direitos da população podem ser legalmente cumpridos tendo circunstâncias que balizam o controle do poder dos administradores públicos.

As tecnologias digitais corroboram para facilitar a aproximação da informação com os canais de comunicação, com isso, a participação pública é ampliada por meio de uma comunicação pública balizada por princípios da cidadania legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, eficácia e transparência.

Muitas são as reivindicações apresentadas pela sociedade para o governo. Mas para que a população participe é primordial que ela tenha acesso à informação de qualidade, que conduza para uma participação plena, através do entendimento e conhecimento da função da Ouvidoria Pública.

Para Tortolano (2011), a Ouvidoria Pública é uma ferramenta que abrange uma multiplicidade de assuntos. Um exemplo são as Ouvidorias Públicas da Saúde que podem

apresentar uma diversidade de temas: gestão, recursos humanos, infraestrutura, assistência à saúde, acesso a programas públicos, medicação, transporte, vigilância epidemiológica e sanitária, entre outros temas.

A ouvidoria é um canal de comunicação estratégica, que visa assegurar a liberdade de expressão, ser um agente de mudanças no poder público, contribuir com a credibilidade imagem interna e externa, agindo de forma planejada e sistemática, podendo dispor de vários meios para que essa comunicação e interação aconteçam de forma clara e objetiva, pensando no cidadão como parte importante dos objetivos das políticas públicas, tendo a Ouvidoria posicionamento imparcial do seu representante.

Vilnova (2005) caracteriza a Ouvidoria Pública como um dos instrumentos da democracia participativa, que tem cunho social e político voltado para o bem comum, que tem como missão aproximar a sociedade das decisões públicas.

Segundo Vilnova (2005) o instituto da ouvidoria aproxima a sociedade do Estado, dando-lhe espaço para participar do controle da administração, indispensável para a qualidade do serviço, garantia de espaço democrático e transparência pública, cultura dos direitos humanos e da cidadania.

Imbroisi (2005) menciona que o Estado tem buscado incorporar padrões de qualidade que assegure o exercício da cidadania, criando políticas públicas para a administração pública de forma a realizar valor quanto à prestação de informações e serviço.

Segundo Vismona (2011), a ouvidoria pública precisa estar atenta para o novo cidadão, que por meio da internet assume papel de protagonista, e pulveriza sua insatisfação para uma rede de contatos. A ouvidoria nesse processo tecnológico, não deve apenas informar, tem que afirmar processos comunicacionais, fluxo de informação e mediar resposta a instituição.

Volpi, Fornazarro e Sampaio (2011) indicam que a ouvidoria qualifica o interesse individual para a expressão do interesse coletivo, traz o equilíbrio entre as partes, adota características em processo dialógico, respeitam a opinião de ambas as partes e suscita a prática da cidadania.

Portanto, o titular da ouvidoria deve desempenhar de forma multifacetada o equilíbrio do educador, estatístico e informativo, e assim, poderá agregar valor para a coisa pública vocalizada pelo cidadão.

Iervolino, Armada e Moraes (2011, p. 170) afirmam que a ouvidoria é um campo democrático para participação, prevenção e tratamento de conflito, em específico o setor público, a “comunicação é, muitas vezes, falha, e os usuários – mal informados – não sabem nem mesmo a quem ou onde se dirigir”.

Góis, Lacerda e Souza (2011) avaliam a ouvidoria pública como instrumento de gestão, a qual permite o direito de o cidadão manifestar-se referente aos serviços e informações dispensados, sendo um canal especializado de informação e comunicação pertinente ao relacionamento direito com a sociedade, desta forma, concede a modernização administrativa pautada pela cidadania. Com isso, os direitos da população podem ser legalmente cumpridos tendo circunstâncias que balizam o controle do poder dos administradores públicos.

As Ouvidorias Públicas tem como missão criar pontes, dominar os anseios da sociedade, permitir que o cidadão que não tenha voz, reivindique por meio do registro do relato, como resultado, superar a invisibilidade de alguns cidadãos, fomentar o acesso à informação pública, responsabilidade do Estado e direito do usuário, ultrapassar a cultura do segredo para a cultura da democracia participativa, inclusiva e transparente, deixando a descrença no serviço público ineficiente e corrupto para trás (RICHE, 2010).

Para tanto, é necessário que a atuação da ouvidoria tenha apoio da alta gestão do órgão, como autonomia e articulação com os entes internos, os quais respondem as manifestações. Riche (2010) destaca a peculiaridade da essência da Ouvidoria Pública em ter como elemento de trabalho a insatisfação humana.

Muitas vezes, o desconhecimento que a sociedade tem quanto aos seus deveres e direitos, são nesse ponto, que a ouvidoria pode transformar o estigma da reclamação em ação de cooperação participativa, permeando princípios éticos, o diálogo e a diversidade de ideias entre os envolvidos.

O êxito está vinculado com os princípios constitucionais e com a vinculação de um canal de comunicação que se comunique a todo o momento com a sociedade, e que saiba escutar e interpretar a narrativa do usuário, podendo ser o público interno ou externo que vocalize a impressão e avaliação da política pública.

Dentre as responsabilidades a Ouvidoria Pública está em servir como mecanismo de correção democrático, reconduzindo a administração pública para cumprir com a obrigação de

atender o interesse comum de forma igualitária e com qualidade, permitindo um discurso que a todo instante questione o agir das instituições públicas, trazendo à tona possíveis mazelas da gestão pública, com isso, reconduzir o foco e ações da máquina pública para o propósito público.

A Ouvidoria Pública se consolida como instrumento importante para a efetivação do princípio da transparência pública, contribui para que o Estado adote em seus ritos ações transparentes e relevantes para que a sociedade seja informada e possa acompanhar o desenvolvimento Estatal.

Além desse aspecto, Pereira (2018) reconhece a Ouvidoria Pública como mecanismo inédito da participação do cidadão, na qual a participação é transportada para as normas jurídicas institucionais, sendo uma conquista importante da sociedade que exige a governança pública exercer relacionamento diferenciado e participativo nos negócios públicos, não mais como expectadores, mas como participantes ativos do processo.

Nesse cenário democrático, em que temos a internet como parte do cotidiano da administração pública e da vida da população, há uma aclamação para uma atuação mais ativa das Ouvidorias Públicas, para que se aproximem mais do cidadão, e exerçam suas atividades ativamente. Não apenas esperar que o cidadão procure a ouvidoria em situações de conflito, de sugestão ou para reverenciar algo positivo, mas que trabalhe de forma preventiva e enérgica, que além do ouvir e ser a voz do usuário possa também ser os olhos que previnem e sugerem melhorarias.

Segundo Lima (2010) ao observar a ouvidoria como uma instituição, é possível caracterizar a ouvidoria em quatro grupos: clientes, consumidores e cidadãos; gestão da organização; pelos responsáveis por responder às manifestações e funcionários e servidores em geral. A partir dessa observação, podem-se articular ações que visem atingir os públicos de interesse da ouvidoria, e assim, facultar a melhor maneira de gerenciar a participação de todos os atores envolvidos no processo.

A Controladoria-Geral da União (2015) enumera cinco ações primordiais na atuação da ouvidoria pública: saber ouvir e traduzir a fala do cidadão; perceber o usuário como sujeito de direito e ser tratado sem distinção; promover a comunicação de forma adequada e comunicar a gestão da melhor forma possível o anseio do cidadão; tratar a manifestação de acordo com delineamentos jurídicos, seguir os procedimentos, fluxos e prazos e dar respostas

argumentadas; subsidiar a gestão com relatórios gerenciais e dar transparência as ações, o que demonstra se a participação da sociedade é levada em consideração.

Assim também, as Ouvidorias Públicas conforme Nascimento e Sousa (2018) têm como objetivo auxiliar a gestão pública para enraizar o ideal de integridade fundado pelo conjunto institucional de convenções jurídicas, praticando a correção e manutenção das atividades executadas pela instituição pública, com isso, permitir que cada cidadão sinta e faça parte do processo de participação, que vai além do voto, mas monitorar, acompanhar, emitir opinião, controlar, fiscalizar as práticas pessoais e institucionais.

Abrão (2018) acrescenta que as ouvidorias públicas têm três mecanismos que corroboram para que o serviço público se qualifique: exerçam preventivamente a mediação de conflitos; coletem informações importantes da organização; e efetivem a resposta do Estado para o usuário, assim assegurando o papel democrático desempenhado pelo Estado e indicado pela Constituição.

Nascimento e Sousa (2018) recomendam que as novas Ouvidorias Públicas explorem as expectativas, carências e ausências de políticas públicas, não exercendo de forma passiva a gestão, mas indo além do que não é dito.

A cultura da participação pode ser incentivada por projetos como ouvidoria itinerante, jovem ouvidor, ocupando um lugar ativo na administração pública. Significa que concomitantemente pode-se desempenhar a democracia participativa e corresponder um método de gestão.

Para o desempenho adequado das ouvidorias públicas a Controladoria-Geral da União (2015) e Departamento de Ouvidoria da Saúde (2014) determinam ações que devem ser colocadas em práticas para que haja qualidade e cumprimento da sua missão, tais como:

- Institucionalização da ouvidoria: instaurada e normatizada conforme os regramentos jurídicos;

- Vinculação: a ouvidora preferencialmente deve estar alocada no dirigente com hierarquia máxima da organização;

- Titular da ouvidoria: preferencialmente ocupar cargo de confiança e que articule de forma eficaz medidas com vistas à melhoria da qualidade do serviço, acompanhe e faça cumprir os prazos, e quando necessário realizar cobrança das respostas ao cidadão;

- Espaço físico: adequado para receber pessoas com mobilidade reduzida, deficiência visual ou física, em ambiente que resguarde o sigilo;

- Sistema Informatizado e acesso à internet: para sistematização e composição do banco de dados, relevante para a preservação das informações, como para a emissão de relatórios gerenciais. O acesso à internet e aos meios de comunicação digitais são elementos constituintes para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria;

- Equipe Ouvidoria: imprescindível para o desempenho que o quadro de funcionários seja ocupado por profissionais que tenham o perfil para atender de maneira humanizada e competente como requer a atuação das ouvidorias públicas.

Algumas características são apontadas como pré-requisitos para resultados positivos: responsabilidade pública e social; comunicação; relacionamento interpessoal; visão global da organização; automotivação; equilíbrio emocional; articulação e trabalho em equipe; compromisso como os resultados capacidade de aprendizado contínuo; conhecimento dos processos das ouvidorias públicas (DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA DA SAÚDE, 2014, p. 28-29).

- Canais de comunicação: presencial, telefônico, carta, caixa de manifestação, formulário *web*, e-mail, 0800, formulário impresso, fax, tridígito (136), aplicativo móvel, mídia social. Recomenda-se que haja pluralidade quanto aos meios de comunicação que precisam atingir todos os perfis de cidadãos, com menos ou mais instruções e habilidades com os meios digitais.

- Manifestação: é o ato de vocalizar algo referente ao serviço ou política pública, a manifestação é classificada quanto ao seu conteúdo:

QUADRO 1 – CLASSIFICAÇÃO MANIFESTAÇÃO	
Classificação	Descrição
Denúncia	Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou, privada.
Elogio	Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela administração pública.
Informação	Faz questionamento a respeito do serviço público.
Reclamação	Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
Solicitação	Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços.
Sugestão	Propõe ação considerada útil à melhoria do serviço.

FONTE: adaptado de Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (2014).

- Gestão da Informação: gerenciar o conhecimento produzido e que compõem os processos de trabalho da ouvidoria, que consiste em classificar, identificar, armazenar, disseminar informações, permitindo que atinja as pessoas que necessitam tomar decisões. Para uma boa coordenação, é preciso envolver uma equipe qualificada e especialista em várias áreas: engenharia, tecnologia de informação e comunicação, comunicação social, arqueologia, administração (DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA-GERAL DO SUS, 2014).

- Gestão da comunicação: a comunicação é instrumento central para a qualidade de uma ouvidoria pública. É preciso entender os elementos que contribuem e limitam a comunicação que é indispensável para o relacionamento com o público.

O processo de comunicação precisa adaptar o meio e a mensagem com foco no cidadão, e viabilidade em quem vai receber a comunicação. As práticas comunicacionais devem ser regidas pelos princípios da comunicação pública, que é o “indicador de qualidade da democracia” (WEBER, 2017, p. 25).

Como resultado de atuação, as informações que são dirigidas à Ouvidoria são sistematizadas e vale-se de parâmetro e base para os administradores públicos verificarem a qualidade do serviço e atendimento que está sendo ofertada a população.

Com essas informações é possível realizar um mapeamento com os pontos fortes e fracos da instituição, assim, poder proporcionar medidas preventivas de correção, melhor participação da sociedade e equilíbrio e qualidade do Estado.

3.1. O Ouvidor

As características e funções do ouvidor é representar o povo junto à administração pública, e trabalhar e prevenir resolução de conflitos, realizar levantamento dos pontos de tensão, preservar a confidencialidade do usuário que procura o serviço, ser imparcial frente às questões apontadas, atuar de forma independente das estruturas organizacionais, produzir informações para precaver conflitos, exercer alerta e ser fonte de detecção de novas questões, sugerir mudança para melhorar os processos existentes.

O Ouvidor para a Controladoria-Geral da União (2015) tem como função e competência ser construtor de relações entre a administração pública e a sociedade, que deve pautar-se pelo diálogo e comunicação entre as partes, ter conhecimento técnico na área de

atuação, atendimento aos critérios e práticas, conceito e importância da comunicação e informação, mediador de conflitos, princípios éticos e direitos humanos, entre outras.

Para Iasbeck (2006), o Ouvidor ou *Ombudsman* são os responsáveis por gerenciar os processos comunicativos entre públicos-empresa e empresa-públicos, essas trocas informacionais, constituem-se em interesses conflitantes, próximos ou distantes, que de certa forma buscam resolução e que satisfaça ambos os lados.

De acordo com Santana (2005, p. 127), o ouvidor “não deve servir a qualquer outro interesse que não seja compatível com os valores da cidadania e do zelo pelo bem público”, o centro de atuação do titular da ouvidoria precisa estar de acordo com o bem-estar de toda a sociedade, equacionando sua atuação baseada nos direitos humanos e políticas de humanização.

Barreiro, Passone e Perez (2011) ponderam que a transparência do Estado é pressuposta para governos democráticos, sendo o ouvidor um representante do cidadão, que acolhe manifestação e atua em defesa dos direitos do cidadão e coopera para a melhoria da administração pública. O ouvidor deve exercer com olhar de quem usa o serviço público sistematizando informações para os gestores, indicando diagnóstico do serviço e atendimento da instituição.

A *International Ombudsman Association* (2018) conceitua *Ombudsman* como representante, sendo aquele que atende os indivíduos e auxilia a resolução de conflitos ou preocupações. *Ombudsman* trabalha em diversos tipos de organizações: serviços públicos, universidades, empresas, hospitais, clínicas médicas, empresas jornalísticas.

A *International Ombudsman Association* (2018) descreve o *Ombudsman* em diferentes tipos com variedade de funções, responsabilidades funcionais e padrões de atuação como: i-) *ombudsman* organizacional – cumpre uma designação imparcial constituindo-se por nomeação com o intuito de facilitar a resolução de conflitos do público interno ou externo; ii-) *ombudsman* clássico – é nomeado por um órgão para representar os públicos e suas manifestações a respeito da conduta de órgãos governamentais; e iii-) *ombudsman* defensor – é definido como aquele que defende uma população como pacientes de uma instituição.

Para a Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* a função do ouvidor dentro das organizações tem a seguinte função:

Internamente, o ouvidor deve obter todas as informações para responder ao cidadão com qualidade e clareza. Informar corretamente, encontrar o ponto de gargalo do problema e, se for necessário, orientar como a pessoa deve proceder caso o ouvidor não possa atender a sua solicitação, isso é fundamental. Às vezes as informações são reservadas e o ouvidor tem a obrigação de obedecer ao sigilo dos dois lados e, assim, com as áreas competentes, deve elaborar a resposta correta para o cidadão e, sobretudo, buscar a solução, dentro da organização, para a sua questão. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/*OMBUDSMAN*, 2010, p. 01).

Para a função de ouvidor recomenda-se possuir conhecimento em relação a todas as áreas da organização, ter acesso a todo e qualquer tipo de informação, para prestar um serviço de qualidade e preciso. O ouvidor exerce não somente o papel de receptor de informações, mas também o de educador e representante do povo, pois fornece informação para os diversos públicos que, na maioria das vezes, apenas carecem de algum tipo de informação para acessarem políticas públicas.

O ouvidor tem por função desempenhar suas responsabilidades com concisão, competência, ética, transparência observando os direitos dos cidadãos para que realmente procedam ao cumprimento exercido com total qualidade e diferencial.

A pesquisadora Giangrande (2001) apresenta onze características principais que devem ser observadas na seleção ideal para o cargo de um ouvidor:

Tais características referem-se a: equilíbrio emocional: o profissional sofre sérias pressões por parte da empresa e públicos; proatividade: deve agir com rapidez, como prevenção; persuasão: não deve ser inseguro e deve expor suas ideias de forma convincente; cooperação: é necessário ter sinergia cooperar para receber cooperação; Tenacidade: deve persistir para alcançar seus objetivos; espírito empreendedor: criativo e engajado, e gostar de desafios; adaptabilidade: enfrentará diversidades e deverá ser flexível ou duro conforme a situação; empatia: saber se colocar no lugar do outro elo fundamental para se ter confiança do seu público; análise crítica: saber distinguir as informações recebidas, tendo uma visão ampla do assunto; autodesenvolvimento: mantendo-se informado em todos os aspectos fora e dentro da instituição e realizando novos cursos; conhecimento do negócio: conhecer produtos/serviços, objetivo da empresa e mercado de atuação. (GIANGRANDE, 2001, p. 40-42).

Algumas das atribuições dos ouvidores/*ombudsman* deliberados no III Encontro Nacional de Ouvidores, realizado em Fortaleza, em 19 de dezembro de 1997 são: estabelecer canais de comunicação de forma aberta e objetiva; reconhecer a adversidade das opiniões; o acesso à ouvidoria simplificado; buscar constante melhoria no atendimento e recursos; promover reparação do erro cometido; promover a justiça em defesa dos interesses dos cidadãos. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/*OMBUDSMAN*, 2004, p. 32-33)

O Ouvidor exerce não somente o papel de receptor de informações, mas também o de educador, pois fornece informação/conhecimento para os diversos públicos que, na maioria das vezes, apenas carecem de algum tipo de orientação, bem como de educador e incentivador para que a população participe das ações efetuadas pelos gestores públicos e analisando as ações que são compartilhadas pelo coletivo.

Observa-se, desse modo, que a existência da figura do ouvidor outorga por si só, uma segurança para a sociedade, que se vê representada e seus direitos protegidos, assegurando ao cidadão a premissa do exercício da cidadania.

Riche (2010) define a atuação do ouvidor que indica a possibilidade real de aprimorar o serviço público, mediante os conflitos que acontecem nas estruturas dos poderes públicos e seus serviços dispensados a sociedade. É um momento oportuno para que a prestação do serviço evolua com qualidade e presteza.

Segundo Maciel (2010), o principal papel do encarregado da ouvidoria é estabelecer a comunicação entre o público e a organização, com função de mediar, tendo impacto positivo quando resolve as questões pronunciadas pelo cidadão.

Em relação à atuação eficiente, é primordial que o ouvidor tenha conhecimento da estrutura organizacional, articulação entre a rede de gestores, os quais são responsáveis em responder às inquietudes do cidadão, caso negativo, a atuação estará comprometida quanto aos resultados esperados.

Destaca-se a habilidade de mediador para o ouvidor, visto que, ele opera em sua maioria com situações conflituosas entre entidade, gestor e cidadão. Outro ponto importante é a comunicação, que deve ser planejada e executada em uma configuração estratégica, que contemple vários aspectos como a variedade de atores envolvidos.

Nesse sentido, os processos comunicacionais democráticos devem orientar as atividades de mediação entre governo e cidadão, assim, a comunicação deve permitir uma relação presente e ativa. (BARRERAS, 2018).

Para o desempenho ético o ouvidor deve seguir os princípios contidos no Código de Ética, ter conhecimento da área temática de atuação, saber ouvir, e transcender suas ações para o olhar apurado.

O Decreto nº 60.399/2014 indica que é necessário para atuação do ouvidor possuir certificação pela Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman*, desenvolver

competências comunicativas, como foco na comunicação pública, a qual é fundamentada no interesse coletivo, elemento essencial para qualquer organização, pois produz ferramentas que facilitam o aperfeiçoamento democrático da atuação do Ouvidor.

3.2. Ouvidoria - Espaço para Tecnologias da Informação e Comunicação

Para haver mediação e procurar compreensão entre os diversos públicos que constituem uma instituição, o conhecimento em ouvidoria, acesso à informação e transparência são necessários para analisar e implantar ações que visem à equidade e representatividade do cidadão junto à administração pública. Na era da informação, cada vez mais, são disseminados valores de cidadania, que foram potencializados pelas novas tecnologias de informação e comunicação, principalmente por meio da internet, que vem criando incentivos na população para aproximá-los dos gestores públicos (representantes e servidores públicos)

A Estratégia Brasileira para a Transformação Digital regulada pelo Decreto nº 9319, de 21 de março de 2018 é uma das políticas públicas que buscam melhorar a sociedade e modernizar os processos das instituições públicas.

Posiciona-se o Estado como um indutor e facilitador da transformação digital e para que sua efetivação aconteça amplamente. Entretanto, é de conhecimento que a tecnologia digital não afeta de maneira igualitária e positivamente todas as pessoas, preservar ações que procurem estender o acesso de forma mais abrangente se faz necessário.

Desta forma, a estratégia guia-se por dois eixos: transformação digital que abarca a economia baseada em dados, um mundo de dispositivos conectados, novos modelos de negócios e cidadania e governo; e habilitador que engloba a infraestrutura e acesso as TICS, pesquisa desenvolvimento e inovação, confiança no ambiente digital, educação e capacitação profissional e dimensão da interação. (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES, 2018).

A Organização das Nações Unidas (2015) em sua agenda para 2030 recomenda a adoção e a propagação de tecnologias da comunicação e interconectividade como fomentadores da sociedade, com potencial para extinguir o lapso digital, contribuindo para a disseminação da sociedade do conhecimento.

Dentre os benefícios sublinhados pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (2018) quanto ao uso de tecnologias digitais, está a digitalização dos serviços, que além da efetividade governamental, traz relativo aumento para a participação e satisfação do cidadão, com centralidade no aperfeiçoamento dos serviços públicos.

As políticas públicas de cidadania e governo digital orientam a aplicação da inovação digital para ampliar a participação e controle quanto às atividades do governo; dispor e ampliar os serviços públicos digitais e impulsionar o controle social e a transparência.

A Estratégia Brasileira para a Transformação Digital complementa a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 12.527/2011 que estabelecem diretrizes para ser cumpridas referentes ao emprego de meios de comunicação possibilitados pela tecnologia da informação, e o acesso a informações disponibilizadas pela internet, que legitimam a importância de ofertar para a sociedade informações públicas e canais de comunicação através de inovações digitais.

As tecnologias digitais corroboram para facilitar a união da informação e dos canais de comunicação, com isso, a participação pública é ampliada por meio de uma comunicação pública balizada por princípios constitucionais. No entanto, deve-se observar que o arcabouço jurídico e as ciências digitais, não devam ser o único método para disseminar comunicação, informação e participação. É recomendado que os meios convencionais continuem a ser empregados, mas é preciso melhorar a qualidade da comunicação e a difusão de informação na relação entre sociedade e administração pública.

Um fator importante do processo de relacionamento entre Estado e cidadão mediante a transformação digital, como destaca Kunsch (2012) é estabelecer relação confiante, que pode ser instaurada por meio do registro de manifestação oriunda das Ouvidorias.

Kunsch (2012) ainda consigna a importância da comunicação na gestão da Ouvidoria em todos os seus processos, e na relação com a sociedade e nos trâmites internos da instituição. Administrar um bom relacionamento entre governo e sociedade é uma tarefa que deve ser realizada de forma planejada e integrada. É relevante considerar diversos fatores que abrangem esse relacionamento.

É essencial perceber as necessidades do cidadão perante aos serviços públicos, fator determinante para o êxito de um processo democrático. Além da disponibilização de conteúdos informacionais para instrumentalizar a participação do cidadão na Ouvidoria

Pública, o processo dialógico é relevante no sentido que facilita um relacionamento mais próximo e humanizado entre os interlocutores.

De acordo com Serra, Carvalho e Carneiro (2012) no contexto contemporâneo da nova gestão pública, as ouvidorias têm mostrado notoriedade como importantes canais de comunicação entre a governança pública e sociedade, exercendo controle social que alavanca a prestação de contas, tão importante para um regime democrático.

Pereira (2018) afirma que os canais de comunicação como ouvidorias públicas, conselhos gestores, orçamento participativo concretizam instrumentos significativos para que a sociedade acesse a gestão pública, normalmente tão distante do cidadão, por isso, faz com que a democracia seja efetivada pelo exercício pleno da cidadania em participar da coisa pública.

Os canais de comunicação e processos comunicacionais digitais das ouvidorias públicas devem estar de acordo com a revolução informacional que permeia a sociedade, oferecer variados meios, dentre eles eletrônicos, que tem a possibilidade de facilitar e aproximar o cidadão do Estado.

Não se descarta o uso dos meios analógicos, principalmente o atendimento presencial e telefônico, mas a internet tem a perspectiva de atingir uma amplitude de pessoas, que ultrapassa a dificuldade de tempo ou espaço geográfico, que podem ser fatores que impossibilitam o usuário de manifestar-se junto às ouvidorias.

A internet além do acesso viabiliza a atuação mais transparente, não apenas em publicizar seus processos e resultados, mas o cidadão poder acompanhar a tramitação da manifestação. Para Abrão (2018) a ouvidoria é um canal de comunicação e diálogo que influencia a capilaridade de políticas públicas ao compartilhar de decisões

Em consequência disso, mostra-se como um eficaz meio informacional, devido à riqueza dos conteúdos que transitam entre governo e sociedade. Iasbeck (2012) enuncia que as ouvidorias precisam compreender que sua atuação transcende os atos administrativos, jurídicos, pedagógicos, entre outros, e que sua essência está em sua função vinculadora da comunicação para reconstituir os relacionamentos conflituosos e proporcionar uma manutenção harmoniosa e constante.

Serra, Carvalho e Carneiro (2012) referem que há a necessidade de uma arquitetura institucional para a ouvidoria, que contemple a natureza democrática de sua atuação, essa condição propicia um canal eficiente e eficaz de comunicação, para tanto, é relevante o

desenho adequado do fluxo de tramitação e comunicação, que garanta uma comunicação transparente, objetiva e de fácil entendimento, que focalize resultado positivo para o anseio do cidadão.

Nessa perspectiva, Iasbeck (2006, p. 8) relata que a ouvidoria como um canal de comunicação, não responde as questões por ela mesma, mas tem como objetivo responder no menor tempo possível e da melhor forma as respostas, sendo essa atividade vital “dessa mídia organizacional: fazer girar o fluxo de informações”.

Segundo Iasbeck (2006), a Ouvidoria funciona como mídia, cujo objetivo é proporcionar interação efetiva (comunicação bilateral) entre cidadão e organização, posto que a ouvidoria tem viabilizado as instituições a modificar o processo de comunicação enaltecendo a opinião do consumidor, cliente, cidadão.

Ainda Iasbeck (2012, p. 31) afirma a necessidade das ouvidorias em administrar fluxos informacionais concomitantes com os atores do processo da comunicação, para tanto, é preciso ter conhecimentos, habilidades para contemplar a administração de uma ouvidoria: a-) realizar a gestão da comunicação; b-) planejar comunicação integrada; c-) conduzir a gestão da identidade institucional; d-) organizar a informação; e-) coordenar e articular relacionamentos; f-) conhecer e operacionalizar estratégias de comunicação (marketing); g-) desenvolver sensibilidade para perceber e processar comunicação não verbal; h-) desenvolver habilidades para lidar com linguagens e novas tecnologias de comunicação; i-) agir com postura educativa (pedagógica); j-) saber lidar com metalinguagens (promoção crítica da ética).

Nessa acepção, a gestão da comunicação dentro do ambiente de ouvidoria requer a construção de significados e competências comunicacionais dos profissionais que atuam em ouvidoria.

Braz e Varão (2012) reconhecem o espaço da ouvidoria como sendo lugar que favorece os processos comunicacionais, permite melhor reflexão de suas funções e características, as ouvidorias asseguram trocas comunicacionais de dupla via, organização e instituição, o que difere de outros canais de comunicação, assim, contribui com a arquitetura da narrativa e imagem da organização.

As autoras citadas apontam práticas relevantes para o cumprimento do papel da comunicação dentro das ouvidorias que devem: cuidar da participação pública, exercer sua

função de forma imparcial e transparente, ter habilidade para ouvir, estabelecer fluxo de informações entre os gestores para a emissão da resposta ao cidadão e atuar de forma ética e seguir as normas jurídicas e zelar pelo fornecimento de respostas argumentadas perante o relato do usuário.

O aporte digital permite a ouvidoria pública exercer sua atividade virtualmente interagindo com o cidadão através da internet sendo um ambiente relevante para relacionar e manter diálogo.

Conforme Rabelo e Alencar (2016), as instituições evoluíram para manter interação e construir relacionamento pautado pelo diálogo, isto posto, as ouvidorias ditas digitais estimulam a participação do usuário, estabelecendo vínculos que modificam as organizações para um constante movimento interativo, revigora a formação de rede informatizada de comunicação e a avaliação do serviço ofertado.

Segundo Iasbeck (2012) a gestão da comunicação realizada pelas ouvidorias envolvem várias atividades consoantes em administrar fluxos informacionais, realizar o tratamento das manifestações da recepção ao *feedback*, encontrar modos para otimizar a comunicação, buscando resultados positivos para o cidadão e instituição, traçar as atividades de comunicação reativas, ativas e proativas dentro da ouvidoria e outros planos de comunicação institucional, realizar a coleta de dados para subsidiar decisões estratégicas.

Outras habilidades assinaladas por Iasbeck (2012) para desenvolvimento da comunicação na ouvidoria é a gestão da informação, recomenda ser ordenada e levar em consideração ações que percebam de forma abrangente os contextos e conflitos que permeiam a organização.

A informação tem sentido tanto pelas relações internas entre dados, como a relação de dados contextuais, possuem capacidade para adaptar quanto às situações adversas, já que a informação pode alterar-se para dialogar mais satisfatoriamente com situações de estresse elevado, propor para as partes flexibilidade diante das soluções, abertura para captar informações não-verbais, responder com mais precisão frente à questão interpelada, diálogo equacionado entre ambas as partes e manter os argumentos descritos na interlocução.

Em sequência, apresentamos informações referentes à concepção, constituição e modo operante dos Ambulatórios Médicos de Especialidades do Estado de São Paulo.

4.REDE ESTADUAL DE AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES – REAME

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo criou o serviço de saúde denominado Ambulatório Médico de Especialidades – AME em atenção a Resolução SS - 39, de 3 de abril de 2008 do Sistema Único de Saúde de São Paulo, sendo instituições de saúde descentralizadas e de alta resolutividade.

Os Ambulatórios Médicos de Especialidades contam com a atuação em várias áreas especializadas da medicina como: Acupuntura, Alergologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Endocrinologia Infantil, Fisiatria, Gastroenterologia, Ginecologia/Obstetrícia (alto risco), Hematologia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Neurologia Infantil, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia. Existe também a assistência em outras áreas da saúde: Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição. Realiza vários diagnósticos como: Audiometria/Imitanciometria; Cistoscopia, Colonoscopia, Densitometria Óssea, Eletrocardiograma, Eletroencefalografia, Eletroneuromiografia, Cardiotocografia, Colposcopia, Ecocardiografia, Doppler Vascular, Ultrassonografia, Endoscopia, Espirometria, Mamografia, Nasofibroscopia, Holter/MAPA, Radiologia, Tese Ergométrico, Tomografia Computadorizada, Estudo Urodinâmico e Exames Oftalmológicos (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, 2018).

Os atendimentos contam com consultas, exames e cirurgias, o sistema propõe o diagnóstico e tratamento do paciente no Ambulatório Médico de Especialidades, sua infraestrutura conta com equipamentos e aparelhos modernos para a realização de diagnóstico e realização de procedimento cirúrgico. As unidades ocupam o território do Estado e estão espalhadas pela capital, interior e baixada santista.

O objetivo dos Ambulatórios Médicos de Especialidades é prover atendimentos de maneira próxima ao cidadão e acessível, com a prestação de um conjunto de serviços de intervenção ágil e eficaz, com isso, promovendo diagnóstico precoce, conduta terapêutica e poder fortalecer a ampliar os serviços ambulatoriais especializados, para atender a necessidade dos problemas de saúde de forma regional.

O primeiro Ambulatório Médico de Especialidades foi o AME Zona Leste e em seguida o AME Votuporanga localizado no interior Paulista. (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, 2018).

A partir de 2015 o Estado de São Paulo investiu para transformar as Unidades de Ambulatórios Médicos de Especialidades em AME Mais, que além do atendimento ambulatorial possuem centro cirúrgico e hospital dia para efetuar pequenas e médias cirurgias.

O Estado de São Paulo adotou modelo alternativo de gestão dos Ambulatórios Médicos de Especialidades, em sua maioria são gerenciados por Organizações Sociais, conforme a Lei Complementar n ° 846, de 04 de junho de 1998 que qualificou as Organizações Sociais para atuarem na área da saúde indicando que as referidas são uma alternativa para obtenção de maior qualidade e produtividade com menores custos para efetivação e consolidação do Sistema Único de Saúde, o que inclui dentre os meios de participação do cidadão – as Ouvidorias Públicas da Saúde.

Conforme Barata *et al.* (2010, p. 130) os Ambulatórios Médicos de Especialidades visam estabelecer “formas de gestão mais eficazes para essas unidades, a integração dessas unidades no planejamento regional do sistema, a formulação de diretrizes técnicas para assegurar melhoria da qualidade e o acompanhamento e regulação dos atendimentos”.

Ainda segundo Barata *et al.* (2010) os atendimentos dos Ambulatórios Médicos de Especialidades são caracterizados e devem seguir quatro princípios básicos:

a-) origem dos pacientes: a rede básica de saúde é responsável por fazer o encaminhamento dos pacientes para os Ambulatórios Médicos de Especialidades, e deve considerar a abrangência dos municípios de cada unidade regional. Os Ambulatórios Médicos de Especialidades não devem atender pacientes de demanda espontânea;

b-) a forma de encaminhamento: o paciente não deve ser encaminhado sem marcação com antecedência, a existência de filas nas portas das unidades deve ser evitada. O agendamento de consulta deve ser feito pela rede básica de saúde do município por meio informatizado, proporcionando que o paciente escolha o melhor horário e dia para receber o atendimento. Os gestores devem seguir diretrizes técnicas que trabalhem em prol do monitoramento para que os pacientes não precisem deslocar-se de forma desnecessária até as unidades, bem como

garantir marcação de atendimento de contra-referência para assistência oncológica, cirurgias, exames, entre outros;

c-) perfil do atendimento do paciente dos Ambulatórios Médicos de Especialidades: Departamento Regional de Saúde Estadual deve coordenar o processo técnico para definir o perfil e o fluxo de atendimento em conjunto com as Secretarias Municipais de Saúde, Hospital da região onde o AME esteja localizado, para que haja a transferência de pacientes de forma rápida e correta. Havendo mudança no fluxo é preciso que a população seja munida com informações em saúde. Em situações excepcionais os limites geográficos dos Departamentos Regionais de Saúde Estadual devem ser ignorados, seguindo o princípio dos Ambulatórios Médicos de Especialidades que deve prezar pela necessidade e dever de atender todo o território do Estado de São Paulo, para que se tenha um bom atendimento para o benefício da população;

d-) monitoramento dos pacientes: os Ambulatórios Médicos de Especialidades não devem deixar que se forme filas de espera e demanda reprimida, não deve impedir o atendimento de novos pacientes para realização de exames, procedimentos, diagnósticos e terapêuticos. Após a conclusão dos procedimentos o paciente deve ser contra referenciado para a rede municipal de saúde, a qual o paciente realizar o acompanhamento de saúde.

Os Ambulatórios Médicos de Especialidades contam com quatro tipos de atendimentos: i-) AME geral: que realiza procedimentos terapêuticos e diagnósticos mais comuns no Sistema Único de Saúde; ii-) AME Cirúrgico: que executa procedimentos cirúrgicos ambulatoriais; iii-) AME de Apoio à Atenção Básica: juntamente com os atendimentos, realiza a capacitação da rede básica de saúde, auxiliando com monitoria e supervisão da unidades de saúde da família e iv-) AME Psiquiatria: atende pacientes dentro de cinco linhas de cuidados: psicoses, transtornos bipolares/depressão, transtornos obsessivo-compulsivos, psicogeriatrics e dependência química (BARATA *et al.*, 2010)

Os Ambulatórios Médicos de Especialidades são gerenciados por organizações sociais (OS), que foram instituídas no âmbito do serviço público pela a Lei nº 9.637, de 15 de maio de 1998, e que dispõe qualificar as entidades sociais para administrar serviços públicos.

As Organizações Sociais (OS) são “um modelo de organização pública não-estatal destinado a absorver atividades publicizáveis mediante qualificação específica” (MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E REFORMA DO ESTADO, 1997, p. 13).

As Organizações Sociais são compostas por associações civis sem fins lucrativos, sendo de propriedade pública e não estatal e prestam atendimento para servir o interesse público. E segundo o Decreto nº 7.508/2011, que regulamentou a Lei nº 8.080/1990, em seu Artigo 37º a organização de saúde deve garantir diretrizes básicas para a garantia da gestão participativa, proporcionar avaliação do usuário, apuração necessidades e interesses, como a publicidade dos direitos e deveres em todas as unidades de saúde, inclusive privadas que participem de forma complementar.

O Ministério da Saúde (2011) por meio do Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde (COAP) que indica as diretrizes para os contratos com as Organizações Sociais de Saúde, na cláusula quarta que trata da gestão centrada no cidadão, dispõem sobre a satisfação do cidadão, da participação na definição de políticas de saúde e controle, acesso à informação e disseminação de informações em saúde, determina implantar serviços de Ouvidoria para permanente contato com o cidadão para intermediar e resolver problemas, avaliar os serviços, promover o acesso e disseminação de informações.

A Organização Social precisa primeiramente ser qualificada, após receber habilitação para receber recursos financeiros públicos e administrar equipamentos e propriedades do Estado.

Desta forma, é celebrado contrato de gestão, que constam metas e acordos de desempenho, com o objetivo de garantir efetividade e qualidade do atendimento prestado pelos serviços públicos para a sociedade.

Bresser-Pereira (1999, p. 2) assina que o setor produtivo não-estatal pode ser entendido como setor sem fins lucrativos, vistos como formas de controle público, estando direcionadas para o interesse geral, as Organizações Sociais são não-estatais porque não integram o Estado. O autor acrescenta que “o espaço público não-estatal é também o espaço da democracia participativa ou direta, ou seja, é relativo à participação cidadã nos assuntos”.

De acordo com o Decreto nº 63.519/2018 que instituiu e integrou o Sistema Único de Saúde - SUS-SP, a Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades – REAME.

O Estado de São Paulo possui 62 AMES, o AME Diadema e AME Marília foram criados via Decreto Estadual e estão em fase de construção. A RENAME é composta pelos seguintes Ambulatórios:

QUADRO 2 – GESTORAS - AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES DO ESTADO DE SÃO PAULO	
Unidade	Gestora
AME Américo Brasiliense	Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRP-USP-FAEPA
AME Amparo - Francesco Leonardo Beira	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Andradina - Dr.Edmon Alexandre	Santa Casa de Andradina
AME Araçatuba – Dr.OscarGurjão Cotrim	Santa Casa de Andradina
AME Assis – Dr.ElyseuSalotti	Santa Casa de Misericórdia de Assis
AME Atibaia – Durval Mantovanini	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus
AME Barretos	Fundação Pio XII
AME Bauru – Dr. Jair Marcelino da Silva Filho	Fundação para o Desenvolvimento Médico-Hospitalar - FAMESP
AME Botucatu	Santa Casa de Andradina
AME Bourroul - Dr. Geraldo Paulo Bourroul	Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - SECONDI
AME Caraguatatuba	Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - SECONDI
AME Carapicuíba	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME Casa Branca – Eliana Natalina Zonta Merli Giantomassi	Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca
AME Catanduva	Fundação Padre Albino
AME CRI Idoso Norte	Associação Congregação de Santa Catarina
AME Dracena – Dr. Francisco de Assis Martucci	Santa Casa de Misericórdia e Maternidade Dracena
AME Fernandópolis – Dr. Osmar Almeida Luz	Santa Casa de Andradina
AME Franca – Dr. Cirilo Barcelos	Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca
AME G-Barretos – Unidade de Cirurgia Ambulatorial	Fundação Pio XII
AME Heliópolis - Dr. Luiz Roberto Barradas	Serviço Social da Construção Civil

Barata	do Estado de São Paulo - SECONDI
AME Idoso Oeste	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Idoso Sudeste	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Interlagos – Dra. Maria Cristina Faria da Silva Cury	Instituto de Responsabilidade Social SÍrio Libânes
AME Itapetininga – Dr. Roberto Afonso Placco	Fundação para o Desenvolvimento Médico-Hospitalar - FAMESP
AME Itapeva – Edison Oliveira Martho	Santa Casa de Misericórdia de Itapeva
AME Itapevi	Fundação do ABC
AME Itu - Olavo Silva Souza	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME Ituverava – Comendador Takayuki Maeda	Santa Casa de Misericórdia de Ituverava
AME Jales – Avelino Fernandes	Santa Casa de Misericórdia de Votuporanga
AME Jardim dos Prados	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME Jundiaí - Dona Maria Lopes	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME Limeira	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Lorena	Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - SECONDI
AME Maria Zélia	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Mauá – Antenor Previatelli de Souza	Fundação do ABC
AME Mogi das Cruzes	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Mogi Guaçu – Benedito Darcardia	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Ourinhos	Santa Casa de Misericórdia de Assis
AME Pariquera-Açu - Dr. Roberto Tavares Vilanova	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME Piracicaba – Dr. Oswaldo Cambiaghi	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Praia Grande	Fundação do ABC
AME Presidente Prudente – Dr. Antonio Carlos Fontoura da Silva	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus
AME Promissão – Dr. João Luiz Trevelim	Santa Casa de Andradina

AME Psiquiatria Vila Maria – Dra. Jandira Mansur	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Rio Claro	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Santa Bárbara d'Oeste	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME Santa Fé do Sul – Dr. Everaldo Brancalhão	Santa Casa de Misericórdia de Votuporanga
AME Santo André – Dr. Newton da Costa Brandão	Fundação do ABC
AME Santos	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
AME São Carlos	Irmandade de Santa Casa de Misericórdia de Marília
AME São João da Boa Vista	Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP-NACSES
AME São José do Rio Preto	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus
AME São José dos Campos – Edy Costa Mendes	Instituto Sócrates Guanaes - ISG
AME São Vicente	Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - SECONDI
AME Sorocaba – Dr. Paulo Roberto Aguilar Carrasco	Associação da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Pacaembu
AME Taboão da Serra	Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina - SPDM
AME Taquaritinga	Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca
AME Tupã – Celina Maria Vendramini França	Fundação para o Desenvolvimento Médico-Hospitalar - FAMESP
AME Votuporanga – Dr. Diorandi Figueira da Costa	Santa Casa de Misericórdia de Votuporanga
AME Zona Leste	Casa de Saúde Santa Marcelina

Fonte: Elaborado pela autora

QUADRO 3 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS AMES REFERENTE AO ANO DE 2018 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO							
Unidade	Carta /Urna	E-mail	Mídia Eletrônica	Outro Sistema	Presencial	Telefone	Total
Américo Brasiliense	594	22	23	0	810	1719	3168
Amparo	326	0	0	0	79	17	422
Andradina	60	1	0	0	543	126	730
Araçatuba	0	256	0	3	1917	294	2470
Assis	176	43	134	0	1951	3796	6100
Atibaia	76	7	0	1	187	18	289
Barretos	1136	0	0	0	5	0	1141
Bauru	118	5	0	1	2185	71	2380
Bourroul	79	14	0	42	320	332	787
Caraguatatuba	745	355	0	1	1016	820	2937
Carapicuíba	404	85	0	0	1387	2044	3920
Catanduva	291	0	1	0	481	239	1012
CRI Idoso Norte	194	23	0	11	816	115	1159
Dracena	98	0	0	3	241	36	378
Franca	12	40	0	0	455	140	647
G-Barretos	587	1	0	0	51	0	639
Heliópolis	345	894	6	36	566	7610	9457
Idoso Oeste	447	26	0	1	566	135	1175
Idoso Sudeste	178	2	0	0	1858	338	2376
Interlagos	1323	20	0	73	143	11	1570
Itapetininga	74	9	2	0	6396	26	6507
Itapeva	37	45	0	1	565	72	720
Itapevi	400	58	41	0	4559	81	5139
Itu	200	451	41	0	1972	625	3289
Ituverava	32	4	0	0	255	1767	2058
Jales	137	2	0	0	917	52	1108
Jardim dos Prados	293	2	0	4	940	2	1241
Jundiá	1	18	1	1	2000	197	2218
Limeira	105	7	0	2	103	51	268
Lorena	255	75	0	0	2167	322	2819
Maria Zélia	1673	2100	510	1	801	9431	14516
Mauá	187	2	0	1	2129	230	2549
Mogi das Cruzes	1797	36	0	4	65	336	2238
Mogi Guaçu	174	2	0	0	67	21	264
Ourinhos	313	133	42	0	7540	4596	12624
Pariquera-Açu	75	3	0	0	787	3	868
Piracicaba	127	1	0	0	8	29	165
Praia Grande	1	5	0	13	405	900	1324
Presidente	430	28	81	109	830	462	1940

Prudente							
Promissão	28	3	0	0	2403	239	2673
Psiquiatria Vila Maria	404	17	0	15	67	33	536
Rio Claro	77	3	0	0	84	10	174
Santa Bárbara d'Oeste	139	3	0	0	51	37	230
Santa Fé do Sul	321	40	0	0	89	172	622
Santo André	797	5	0	26	69	31	928
Santos	29	15	0	0	1849	72	1965
São Carlos	0	20	0	0	95	49	164
São João da Boa Vista	132	0	0	0	212	47	391
São José do Rio Preto	1498	10	0	0	42	47	1597
São José dos Campos	542	95	0	1	2637	93	3368
Sorocaba	225	12	0	0	132	59	428
Taboão da Serra	119	71	0	1	886	418	1495
Taquaritinga	119	71	0	1	886	418	1495
Tupã	39	1	0	5	1327	1100	2472
Votuporanga	330	118	0	3	373	502	1326
Zona Oeste	7	511	169	0	4541	643	5871
Total	18306	5770	1051	360	63826	41034	130347

FONTE: Elaborado pela autora baseado em informações fornecidas via Lei de Acesso à Informação junto a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo. Resposta ao SIC-Protocolo: 383091914256 (2019).

Conforme informação da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (2019) os Ambulatórios Médicos de Especialidades atenderam no ano de 2018 130.347 usuários e os canais apontados utilizados foram: carta/urna (18.306), e-mail (5.770), mídia eletrônica (1051), outros sistemas (360), presencial (63.823) e telefônico (41.034). Os números demonstram a importância da Ouvidoria/SAU para a população que recorrem a registrar manifestação referente aos serviços prestados pelos AMES. Os dados demonstram que as mídias eletrônicas não são os canais de comunicação mais utilizados, o que sugere a necessidade de melhoria da comunicação em seus websites. Em seguida, salienta-se os métodos e procedimentos adotados para a realização da pesquisa.

5. METÓDOS E PROCEDIMENTOS

5.1. Coleta de Dados

Nesta seção será apresentada a metodologia e os resultados das análises dos *websites* selecionados, conforme as categorias e subcategorias elegidas. Os dados obtidos foram discutidos baseando-se em princípios da comunicação pública, transparência pública, acesso à informação e conjunto de normas jurídicas: federais e estaduais.

A metodologia de pesquisa é composta por: a-) pesquisa bibliográfica com o objetivo de revisar conceitos relacionados à temática proposta, comunicação pública, informação pública e lei de acesso à informação, ouvidoria; b-) pesquisa documental em leis, decretos, normativas, resoluções, manuais e contratos; c-) análise de conteúdo que empregou como instrumento planilhas eletrônicas para registrar informações referentes as categorias e suas subcategorias, para organizar as informações publicizadas pelas as Ouvidorias/SAUS nos *websites* das instituições do corpus da pesquisa.

Segundo Stumpf (2006, p. 51) a pesquisa bibliográfica se caracteriza como “conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado [...]” com o objetivo de revisar conceitos relacionados à temática proposta: comunicação pública, acesso à informação pública, transparência e ouvidorias públicas.

Para dar suporte ao referencial bibliográfico, foi realizada pesquisa documental conforme caracterizada por Lakatos e Marconi (2003, p.174) “[...] a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”. Para este estudo adotaremos documentos categorizado por Lakatos e Marconi (2003) sendo de fontes de arquivos públicos a partir de documentos oficiais: leis, decretos, normativas, manuais e contratos (federais e estaduais). Foram analisados documentos emitidos relativos às Ouvidorias Públicas, Lei de Acesso à Informação, Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público no âmbito Federal e no Estado de São Paulo.

A análise dos documentos teve o objetivo de identificar elementos para compreender e realizar levantamento quanto às informações importantes para publicização pelas instituições públicas quanto as Ouvidorias Públicas, e assim poder determinar quais informações contribuem para informar e instrumentalizar a sociedade para uma participação cidadã. Dentre os documentos analisados, destacam-se:

QUADRO 4 - FONTES DA PESQUISA DOCUMENTAL		
Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo	Designação	Âmbito
Constituição Cidadã/1988	Lei fundamental e supremo do Brasil, servindo de parâmetro de validade a todas as demais espécies normativas, situando-se no topo do ordenamento jurídico	Federal
Lei nº 8.080/1990	Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.	Federal
Lei complementar nº 846/1998	Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais e dá outras providências.	Estadual
Lei nº 10.294/1999	Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado.	Estadual
Decreto nº 44.074/1999	Regula a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 10294, de 20/04/1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.	Estadual
Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde/2007	Dispõe sobre o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados. A carta é também uma importante ferramenta para que você conheça seus direitos e possa ajudar o Brasil a ter um sistema de saúde com muito mais qualidade.	Federal
Lei nº 12.527/2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.	Federal
Decreto nº 7.508/2011	Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências.	Federal
Decreto nº 7.724/2012	Regula a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.	Federal
Decreto nº 58.052/2012	Regula a Lei federal nº 12.527, de 18 de	Estadual

	novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas.	
Decreto nº 60.399/2014	Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999	Estadual
Decreto nº 60.144/2014	Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI e dá providências correlatas.	Estadual
Manual das Ouvidorias do SUS/2014	Dispões sobre objetivo orientar o gestor sobre a implantação do serviço de Ouvidoria do SUS, bem como apresentar ações e condutas com vista a padronizar seus processos de trabalho. Conterá textos técnicos discorrendo sobre o papel desempenhado pelo ouvidor e sua equipe técnica, formas de atendimento humanizado, entre outros.	Federal
Decreto nº 61.435/2015	Determina a inserção, no Portal da Transparência Estadual, dos dados que especifica.	Estadual
Decreto nº 60.144/2014	Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI e dá providências correlatas	Estadual
Instrução Normativa nº 01 – Ouvidoria-Geral da União	Necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública.	Federal
Lei nº 13.303/2016	Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.	Federal
Decreto nº 61.836/2016	Dispõe sobre a classificação de documento, dado ou informação sigilosa e pessoal no âmbito da Administração Pública direta e indireta.	Estadual
Decreto nº 8.777/2016	Institui a política de dados abertos	Federal
Lei nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Federal
Decreto nº 9.094/2017	institui a Carta de Serviços ao Usuário e a Simplificação do serviço Público	Federal
Decreto nº 63.519/2018	Institui, integrando o Sistema Único de Saúde - SUS/SP, a Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades - REAME e dá providências correlatas.	Estadual
Orientação Normativa nº 01/2018 – Ouvidoria-Geral do Estado de São Paulo	Estabelece o critério para encaminhamento de manifestações recebidas pela Rede Paulista de Ouvidorias à Corregedoria Geral da Administração e ao Departamento de	Estadual

	Controle e Avaliação da Secretaria da Fazenda nos casos de denúncias e reclamações graves.	
Decreto nº 9.319/2018	Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.	Federal

FONTE: Elaborado pela autora

A partir dos referidos documentos, foi possível compreender informações importantes para estar disponível e de fácil acesso para a população em formato eletrônico na internet. A coleta de dados partiu do quadro 05 em que foram compilados todos os endereços eletrônicos dos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades do Estado de São Paulo, exceto Botucatu, Casa Branca, Fernandópolis, São Vicente que não possuem *websites*, os AMES Marília e Diadema que foram instituídos por decreto, mas encontram-se em fase de construção, assim, foi permitido visualizar todos os *websites* que seriam analisados.

Para identificar as subcategorias segundo os objetivos específicos da pesquisa, a amostra de dados para a presente pesquisa foi coletada no mês de janeiro de 2019 a partir de observações e capturas de telas referentes à presença da Ouvidoria/SAU (total de 56), cujos endereços encontram-se no apêndice A).

O método adotado para analisar dos dados foi a análise de conteúdo que conforme Fonseca Júnior (2006, p. 280) define “[...] método das ciências humanas e sociais destinado à investigação de fenômenos simbólicos por meios de várias técnicas de pesquisa” nos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades, com o objetivo de criar categorias para que se possam determinar parâmetros para identificar informações relevantes que se baseiam em ordenamentos jurídicos, comunicação pública e informação e transparência pública.

Segundo Bardin (1988, p.19) a análise de conteúdo “[...] é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”.

Nesse sentido, poderemos verificar as informações sobre Ouvidoria/SAU disponíveis nos *websites* e aspectos que incentivem à participação e demonstre a transparência ativa. Ainda Bardin (1988, p. 42) discorre que a análise de conteúdo “utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Bardin (1988, p.119) explica que é necessário realizar a análise de conteúdo em cinco partes: “a-) organização da análise; b-) codificação; c-) categorização; d-) inferência; e-) tratamento informático.

Com base nos referenciais teóricos, estabelecemos parâmetros que possibilitam a avaliação da informação no corpus da pesquisa: Ouvidorias/SAUs Públicas da Saúde dos Ambulatórios Médicos de Especialidades em relação às informações de interesse público e que incentivem a participação da sociedade.

Desta forma, os dados foram organizados em categorias, verificando a frequência de ocorrências determinantes para apontar resultados. Os dados quantitativos, com a indicação das categorias e subcategorias obtiveram os seguintes pesos: 2 (presente: peso 1), 1 (incompleta: peso 0,5) e 0 (ausente), de forma a apresentarem elementos a serem investigados qualitativamente com o propósito de interpretar questões relevantes e que interferem nos resultados da pesquisa de maneira complementar.

QUADRO 05 - CLASSIFICAÇÃO, INDICADOR DE PERFORMANCE E PESO DA INFORMAÇÃO		
Descrição	Indicador de Performance	Peso
Presente: o <i>website</i> disponibiliza a informação de maneira completa	2	1
Incompleta: o <i>website</i> disponibiliza a informação de maneira incompleta	1	0,5
Ausente: o <i>website</i> não disponibiliza a informação	0	0

FONTE: Elaborado pela autora

A partir dos objetivos específicos, criaram-se 8 categorias e 58 subcategorias: I- Institucional (sete subcategorias); II- Transparência (oito subcategorias); III- Relatório (sete subcategorias); IV- Canais de Comunicação (nove subcategorias); V- Comunicação (nove subcategorias); VI- Denominação (cinco subcategorias); VII- Procedimentos (oito subcategorias) e VIII- Ordenamento Jurídico/Ato Administrativo (cinco categorias).

A primeira categoria, **institucional** aponta as recomendações contidas no Artigo 8º em seu inciso I do § 1º da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011 regulamentada pelo Decreto nº 58.052/2012 em seu Artigo 4º inciso II sobre a divulgação de informações.

A Constituição Federal (1988) indica princípios que são diretrizes que devem ser observadas pelas instituições públicas: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e

eficiência. Contém informações sobre o histórico, atribuições e a estrutura organizacional da Ouvidoria/SAU, permitindo, desse modo, conhecer sobre sua atuação, a equipe que compõe AME, o departamento, sua localização dentro da instituição. Sendo composta pelas seguintes subcategorias:

1-) **Princípios:** preceitos éticos que norteiam a atuação: transparência na prestação da informação, proteção a intimidade, vida privada, imparcialidade, respeito, dignidade humana, sigilo;

2-) **Atribuições:** dever do ofício em: registrar manifestação, prestar informação, dar resposta ao cidadão, agilizar a manifestação, facilitar o acesso do usuário a Ouvidoria/SAU, promoção de sensibilização sobre a Ouvidoria/SAU, conceder informação ao cidadão;

3-) **Estrutura Organizacional:** como as atividades são divididas e organizadas dentro da instituição e qual hierarquia a Ouvidoria/SAU está ligada;

4-) **Equipe:** composição do quadro de funcionários;

5-) **Histórico:** quando iniciou as atividades da Ouvidoria/SAU, quem foram os ouvidores, marcos importantes, premiações;

6-) **Localização:** local onde funciona a Ouvidoria/SAU dentro da instituição;

7-) **Horário de Atendimento:** indicação do horário de atendimento ao público e funcionamento do departamento.

A segunda categoria **transparência** aponta o Artigo 3º da LAI em assegurar o direito indispensável de acesso à informação e em seu inciso II a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, e o inciso IV que assinala o fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública também expresso no Artigo 2º inciso V do Decreto nº 58.052/2012. Consiste em divulgar informações proativamente de interesse público, bem como parâmetros de qualidade e compromissos firmados com a população para o alcance de um serviço público de excelência. Duarte (2009) coloca que a transparência é sinônimo de atuação responsável no trato da coisa pública. É composta pelas seguintes subcategorias:

8-) **Metas:** objetivos que pretende alcançar;

- 9-) **Indicadores:** características que indicam qualidade do processo essenciais para medir o resultado de desempenho;
- 10-) **Projetos:** ações desenvolvidas e que não estão dispostas em suas atribuições;
- 11-) **Pesquisa de Satisfação ao Usuário – PSU:** aferimento da satisfação do cidadão referente a qualidade do serviço oferecido pela instituição;
- 12-) **Conselho para apurar a opinião do usuário:** órgão formado por conselheiros para avaliar o serviço dispensado pela instituição;
- 13-) **Protocolo Acompanhamento:** número para acompanhar a tramitação da manifestação;
- 14-) **Indicação da LAI:** é indicado a Lei de Acesso à Informação para aquelas que não contemplem a missão da Ouvidoria/SAU, pois a Ouvidoria/SAU e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) trabalham conjuntamente em busca da democracia participativa e transparência;
- 15-) **Carta de Serviços:** tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, como acessar serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

A terceira categoria **relatório** trata da obrigatoriedade da emissão e veiculação de relatório de gestão de acordo com a Lei nº 13460/2017 em seu Artigo 14º inciso III e consta a orientação de elaborar anualmente relatório, e no Artigo 15º trata das informações mínimas que devem constar nos incisos I, II, III e IV: número de manifestações ano, motivo das manifestações, indicação dos pontos recorrentes e providências tomadas, bem como a disponibilização integral na internet.

O Decreto nº 58.052/2012 em seu Artigo 23º § 1 parágrafo 5 discorre sobre a emissão de relatórios e pesquisas, e §3 parágrafo 2 sinaliza disponibilizar os relatórios em formatos abertos e eletrônicos, igualmente na LAI em seu Artigo 8º § 3º II, possibilitar a gravação dos relatórios podendo acessar, usar, modificar e compartilhar as informações contidas nos relatórios. Acrescenta Duarte (2009) a importância do acesso de informação pela sociedade que precisa obter informações com facilidade.

Deste modo, sintetiza informações da produção e consolidação de dados sobre as atividades e resultados alcançados pela ouvidoria. Demonstra informações oriundas das

manifestações recebidas do cidadão, e visa nortear as ações da instituição com perspectiva de atender as necessidades dos usuários. É composta pelas seguintes subcategorias:

- 16-) **Crítica apontada**: quais críticas recorrentes os usuários indicam;
- 17-) **Solução Adotada**: quais soluções foram tomadas a partir das críticas ou sugestões apontadas pelos usuários;
- 18-) **Recomendação**: quais recomendações foram formuladas para a hierarquia máxima do órgão;
- 19-) **Número de manifestações recebidas no ano**: estatística que mostre o número total de manifestações registradas pelos usuários;
- 20-) **Motivo da manifestação**: indica a causa da manifestação;
- 21-) **Classificação manifestação**: categoriza a manifestação em: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão;
- 22-) **Dados abertos**: informações disponibilizadas em formato aberto para que qualquer cidadão utilize ou redistribua os dados.

A quarta categoria **canais de comunicação** segundo Duarte (2009) dispõe do interesse em conhecer e compreender a opinião pública, bem como a criação e o fortalecimento da comunicação e do diálogo. No Decreto nº 60.399/2014 em seu Artigo 4º parágrafo VIII recomenda estabelecer canais permanentes de comunicação entre cidadão e administração pública, acrescenta-se o Artigo 3º da LAI parágrafo III - empregar meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação. Com isso, utilizar ferramenta com o objetivo de estabelecer diálogo e relacionamento com a sociedade e desempenhar interlocução entre sociedade e governo. É constituída pelas seguintes subcategorias:

- 23-) **Ligação gratuita 0800**: serviço de telefonia gratuita, quem arca com o custo pela ligação é a instituição;
- 24-) **Aplicativo móvel**: software de aplicação (*Apps*) desenvolvido para ser instalado em um dispositivo eletrônico móvel;
- 25-) **Caixa de manifestação**: caixa instalada em variados pontos físicos do órgão, em que o cidadão pode escrever sua manifestação e depositar dentro da caixa;

- 26-) **E-mail:** correio eletrônico é uma ferramenta que permite enviar e receber mensagens através da internet;
- 27-) **Formulário web:** formulário disponível no *website* da instituição para o preenchimento de informações para a coleta de dados;
- 28-) **Presencial:** o usuário comparece ao órgão e o atendimento é realizado por um funcionário;
- 29-) **Mídias sociais exclusivas da ouvidoria:** canais de relacionamento e comunicação na internet, com diferentes possibilidades de participação e interação;
- 30-) **Telefone:** comunicação via telefonia feita por duas ou mais pessoas ao mesmo tempo;
- 31-) **WhatsApp:** comunicação estabelecida via aplicativo de chamada de vozes e mensagens instantâneas para telefonia móvel.

A quinta categoria **comunicação** sinaliza a comunicação das instituições públicas que segundo Zémor (1995 [2005], p. 5) deve apresentar e promover cada um dos serviços oferecidos pela administração pública; tornar conhecidas as instituições, tanto com uma comunicação interna e externa; desenvolver campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral. Portanto, desenvolver um conjunto de processos comunicacionais diversos cujo objetivo é transmitir com facilidade mensagens relevantes para os seus públicos, ao utilizar ferramentas técnicas e linguagem variadas propondo estabelecer relações entre uma instituição e seus públicos. É formada pelas seguintes subcategorias:

- 32-) **Banner digital:** peça publicitária eletrônica que pode ser animada, estática ou interativa;
- 33-) **Campanha:** ação de divulgar um tema de forma a envolver elementos da Publicidade, Relações Públicas e Marketing;
- 34-) **Logotipo/Logomarca:** imagem institucional que representa e identifica uma entidade/departamento/marca;
- 35-) **Slogan:** frase de fácil memorização que resume características do serviço/departamento;
- 36-) **Vídeo:** conjunto de técnicas e uso de tecnologia que envolva, gravação, edição, produção, e processo e reprodução de imagens e sons que constituem cenas em movimento;
- 37-) **Podcast:** consiste em um arquivo digital de áudio transmitido através da internet;

38-) **Infográfico:** é uma ferramenta empregada para transmitir informações por meio de imagens, desenhos e demais elementos visuais gráficos;

39-) **Informativo:** constitui uma produção textual com informação e faz emprego de imagens, fotografias, gráficos, infográficos e é veiculado com periodicidade;

40-) **Fotografia:** consiste na captura de imagem por meio de uma ferramenta pode ser uma câmera, *smartphone*, entre outros.

A sexta categoria **denominação** indaga sobre o nome adotado pela instituição. Segundo a Lei nº 10.294/1999, em seu Artigo 8º; a Lei nº 13.460/2017 no Artigo 3º, Decreto nº 60.399/2014 no Artigo 1º, ambos apontam a obrigatoriedade de haver Ouvidorias Públicas em todos os órgãos públicos e entidades da administração pública Estadual, direta, indireta ou fundacional, inclusive prestadores de serviços mediante concessão, permissão, ou autorização.

Duarte e Veras (2006) denominam a ouvidoria pública como um instrumento eficiente de comunicação pública, e a transparência das informações é um dos princípios da ouvidoria, assim como o seu objetivo em fortalecer a cidadania e a democracia. É instituída pelas seguintes subcategorias:

41-) **Atendimento:** serviço de apoio ao usuário que tem o objetivo de orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações (serviço de primeira instância);

42-) **Contato:** serviço de apoio ao usuário que tem o objetivo de orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações (serviço de primeira instância);

43-) **Fale conosco:** serviço de apoio ao usuário que tem o objetivo de orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações (serviço de primeira instância);

44-) **Ouvidoria:** são canais democráticos de comunicação estabelecidos por Lei entre os cidadãos e os órgãos e entidades sendo um espaço de cidadania, busca soluções individuais e coletivas. Atua de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. (serviço de segunda instância);

45-) **Serviço de atendimento ao usuário - SAU:** são canais democráticos de comunicação estabelecidos por Lei entre os cidadãos e os órgãos e entidades sendo um espaço de cidadania, busca soluções individuais e coletivas. Atua de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. (serviço de segunda instância).

A sétima categoria **procedimentos** assinala informações do Artigo 26º, da Lei nº 10.294/1999 inciso IV sobre a educação do usuário quanto aos procedimentos de praxe, e na LAI em seu Artigo 5º, o Estado tem o dever de garantir o acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e linguagem de fácil compreensão.

A LAI, o Decreto nº 7.724/2012 e o Decreto nº 60.399/2014 expressam o prazo para entregar a resposta para o paciente, 20 dias corridos podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que justificáveis. Para Duarte e Veras (2006) os procedimentos auxiliam no processo de comunicação independente de uma atividade ou ação característica da comunicação. É concebida pelas seguintes subcategorias:

- 46-) **Fluxo de Tramitação:** mostra os passos do processo de tramitação que a manifestação percorre até voltar para o cidadão em forma de resposta, de acordo com o prazo determinado por lei;
- 47-) **Prazo:** tempo estipulado para duração da tramitação da manifestação entre o registro e a resposta ao cidadão;
- 48-) **Denúncia:** comunicação que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração;
- 49-) **Elogio:** comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;
- 50-) **Informação:** comunicação na qual o cidadão faz questionamento a respeito da organização;
- 51-) **Reclamação:** comunicação que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços, sem conteúdo de requerimento;
- 52-) **Solicitação:** comunicação que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso aos serviços;
- 53-) **Sugestão:** comunicação que propõe ação considerada útil à melhoria da instituição.

A oitava e última categoria **Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo** tem o objetivo de verificar se há indicação de forma transparente que a Ouvidoria/SAU é um direito do cidadão e estabelecida por ordenamento jurídico que determina obrigatoriedade da constituição de ouvidorias públicas em todos os órgãos e entidades que prestam serviço público a sociedade, em consonância com a Lei nº 10.294/1999, Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 60.399/2014. Assim, reúne um conjunto de normas de um Estado expressas em Lei, a qual estabelece condutas e ações aceitáveis ou recusáveis de um indivíduo, instituição, empresa, entre outros. Ela está estruturada pelas seguintes subcategorias:

54-) **Decreto:** ato administrativo de competência do chefe do executivo (federal, estadual ou municipal) que determina o cumprimento de uma resolução;

55-) **Instrução Normativa:** norma complementar administrativa;

56-) **Lei:** regra tornada obrigatória pela força coercitiva do poder legislativo ou de autoridade legítima, que constitui os direitos e deveres numa comunidade;

57-) **Portaria:** ato administrativo que orienta instruções acerca da aplicação da Lei ou regulamento, informa eventos realizados internamente;

58-) **Resolução:** regulamenta leis sobre determinados assuntos e visa explicar sua aplicação.

Em sequência, os dados coletados nos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades do Estado de São Paulo referentes Ouvidoria/SAU foram comparados com cada uma das subcategorias e analisados conforme princípios da comunicação pública, acesso à informação e da transparência ativa.

6. ANÁLISES DAS OUVIDORIAS/SAUS NOS WEBSITES DOS AMBULATÓRIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES DO ESTADO DE SÃO PAULO

A análise dos dados obtidos através da pesquisa leva a observação de que é preciso ampliar o conteúdo referente à Ouvidoria/SAU nos *websites* em consonância com os princípios da informação pública, acesso à informação, transparência e comunicação pública.

Nas tabelas seguintes são indicados os resultados de cada AME por categoria: a-) institucional, transparência, relatório, canais de comunicação, comunicação, denominação, procedimentos e ordenamento jurídico/ato administrativo; b-) o percentual final por indicador de performance: (2) presente, (1) incompleta e (0) ausente. Em seguida a análise percentual das subcategorias e as respectivas unidades.

6.1. Institucional

Na categoria institucional procurou-se examinar em que medida os *websites* atendiam as premissas de informações que se referem à composição e organização da Ouvidoria/SAU. A informação pública tem contribuição relevante para que a sociedade compreenda a gestão pública, e tome conhecimento das ações públicas.

Entende-se como cada órgão e departamentos atuam, para que possa compreender interagir e saber qual instituição deve procurar para ter acesso a determinada política pública.

TABELA 1 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Santa Fé do Sul	42,9%	Atibaia	0,0%
Idoso Oeste	35,7%	Barretos	0,0%
Idoso Sudeste	35,7%	Bourroul	0,0%
Jales	35,7%	Caraguatatuba	0,0%
Maria Zélia	35,7%	Carapicuíba	0,0%
Votuporanga	35,7%	Franca	0,0%
Américo Brasiliense	21,4%	G-Barretos	0,0%
Assis	21,4%	Itapeva	0,0%
Itu	21,4%	Limeira	0,0%
Ituverava	21,4%	Lorena	0,0%
Psiquiatria Vila Maria	21,4%	Mauá	0,0%
Bauru	14,3%	Mogi Guaçu	0,0%
Catanduva	14,3%	Ourinhos	0,0%
Dracena	14,3%	Pariquera-Açu	0,0%
Heliópolis	14,3%	Piracicaba	0,0%
Interlagos	14,3%	Praia Grande	0,0%
Itapetininga	14,3%	Presidente Prudente	0,0%
São Carlos	14,3%	Promissão	0,0%
Tupã	14,3%	Rio Claro	0,0%
Andradina	7,1%	Santa Bárbara D'Oeste	0,0%
Araçatuba	7,1%	Santo André	0,0%
CRI Idoso Norte	7,1%	Santos	0,0%
Itapevi	7,1%	São João da Boa Vista	0,0%
Jardim dos Prados	7,1%	São José do Rio Preto	0,0%
Jundiá	7,1%	São José dos Campos	0,0%
Mogi das Cruzes	7,1%	Sorocaba	0,0%
Taboão da Serra	7,1%	Taquaritinga	0,0%
Amparo	0,0%	Zona Leste	0,0%

(IP 2) **Presente:** 6,12% - (IP 0,5) **Incompleta:** 4,85% - (IP 0) **Ausente:** 89,03%

FONTE: elaborado pela autora

No que tange às informações da categoria institucional o melhor desempenho foi do AME Santa Fé do Sul 42,9% administrado pela Santa Casa de Misericórdia de votuporanga, no entanto, não chega a 50% do total da pontuação. A média de performance da categoria foi de 27,94%, o que evidencia baixa disponibilização de informações institucionais nos *websites*.

Princípios - ao analisar os Ambulatórios Médicos de Especialidades constata-se a inexistência da abordagem da subcategoria Princípios, sendo 100% ausente, nenhuma Ouvidoria/SAU apontou os preceitos éticos que norteiam a atuação, noções relevantes que direciona atuação do serviço público e que estão expressas no Decreto nº 60.399/2014 em seu capítulo II que fala dos princípios no Artigo 3º:

As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por: I – independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público; II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público; III – confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário; IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações; V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Atribuições - em relação à subcategoria Atribuições 32,15% dos Ambulatórios Médicos de Especialidades (Andradina, Araçatuba, Assis, CRI Idoso Norte, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Itapevi, Itu, Ituverava, Jales, Jardim dos Prados, Jundiaí, Maria Zélia, Mogi das Cruzes, Psiquiatria Vila Maria, Santa Fé do Sul, Taboão da Serra e Votuporanga) apresentaram informações de suas atribuições, mas de forma incompleta e 67,85% não apresentam.

Diante disso, constata-se que é preciso aprimorar e aumentar a disponibilidade de informações, e de qualidade, pois uma informação para ter impacto positivo e ser útil é necessário que seja emitida em sua totalidade com vários elementos que contribuam para que haja algum entendimento e ação do usuário que acessa à informação.

Haswani (2013) defende que o Estado seja um disseminador de informações de interesse geral por meio da comunicação pública, assim, ao publicizar informações públicas é preciso ter como pressuposto o receptor e pensar nas variáveis que o contexto abrange.

Estrutura Organizacional - quanto à subcategoria 100% dos Ambulatórios Médicos de Especialidades não oferecem informação, com isso, não há elementos para entender como os indicadores captados pela Ouvidoria/SAU são trabalhados dentro do órgão, compreender e ter ciência se os dados são utilizados pela hierarquia máxima da unidade.

Conforme disposto no Decreto nº 60.399/2014 em seu Artigo 7º, a hierarquia a qual a Ouvidoria/SAU está ligada é um fator relevante para que os pontos negativos evidenciados pela Ouvidoria/SAU sejam inseridos no planejamento estratégico da instituição, desta maneira, promover alterações em concordância às necessidades da sociedade.

Equipe e Histórico - igualmente as subcategorias não existem em nenhum dos *websites* examinados, assim sendo, 100% ausente. O usuário ao acessar o *website* não tem a

oportunidade de saber quem são as pessoas que compõem a equipe da Ouvidoria/SAU, o cidadão tem o direito de saber quem são os servidores públicos que realiza o atendimento, qual a função que cada um desempenha, ter o conhecimento da composição dos funcionários proporciona uma aproximação em termos de humanização, conforme os princípios da Carta dos Direitos dos Usuários do Sistema Único de Saúde (2007), quarto princípio - XI – ser informado do nome dos profissionais que trabalham nas unidades de saúde.

Em consequência dessa aproximação, envolver a sociedade nos negócios públicos, ele vale para o histórico da Ouvidoria/SAU, que permite o usuário conhecer o surgimento do setor, quem foram os servidores públicos que ocuparam o cargo de ouvidor, marcos relevantes, como premiações e destaques dentro da organização.

Localização - já a subcategoria localização, apenas: Américo Brasiliense, Assis, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Jales, Maria Zélia, Santa Fé do Sul e Votuporanga oferecem informação sobre a localização da Ouvidoria/SAU dentro da unidade, o que representa 14,29% dos *websites* pesquisados. Os AMES mencionados apontaram para o Indicador de Performance 14,29%, e 85,71% tiveram o indicador de performance ausente. Para facilitar à locomoção dentro da instituição a localização é relevante para o cidadão ter ciência, pois o usuário ao querer procurar a Ouvidoria/SAU terá autonomia para locomover-se.

Horário de atendimento - o último campo averigua o horário delimitado para que a população possa contatar a Ouvidoria/SAU, corresponde à informação imprescindível para ter ciência em que horário o serviço está disponível. Os *websites* de Bauru, Catanduva, Heliópolis, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Interlagos, Itapetininga, Itu, Ituverava, Jales, Maria Zélia, Psiquiatria Vila Maria, Santa Fé do Sul, São Carlos, Votuporanga e Zona Leste tiveram o índice de performance presença de 25,58%, e 71,42% não apresentaram. As diretrizes para divulgação de horário de atendimento, endereço, e telefone estão na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (2007), primeiro princípio, VI; Lei nº 12.527/2011, Artigo 8º § 1º; Lei nº 13.460/2017, Artigo 5º parágrafo VII.

As informações institucionais corroboram para que as organizações demonstrem os elementos fundamentais que abarcam um departamento, unidade, entidade, e serve de base para sintetizar alguns compromissos que regem a forma de trabalho, com isso, assimilar as atribuições e práticas organizacionais

Deste modo, é preciso aperfeiçoar e elevar as informações dispostas sobre questões institucionais, e as que estão presentes precisam ser bem detalhadas. É preciso aprimorar e

aumentar o conteúdo, haja vista, que as informações são públicas e atingem um público diverso.

6.2. Transparência

A transparência e o compartilhamento de informações são impostos pela Constituição Federal (1988). A transparência corrobora para a abertura do governo em seus atos e fluxos de trabalho, assim, proporcionar a compreensão da sociedade sobre as ações desenvolvidas pelo Estado.

Com isso, o cidadão tem a oportunidade de avaliar o modo de trabalho, a efetividade ou a ineficiência, concernindo uma maneira de acompanhar se as decisões tomadas vão ao encontro das reais necessidades do interesse público, isto posto, a sociedade é capaz de interferir, opinar e avaliar os procedimentos governamentais.

TABELA 2 - CATEGORIA TRANSPARÊNCIA

Unidade	Percentual Total	Unidade	Percentual
Ituverava	12,5%	Limeira	0,0%
Américo Brasiliense	0,0%	Lorena	0,0%
Amparo	0,0%	Maria Zélia	0,0%
Andradina	0,0%	Mauá	0,0%
Araçatuba	0,0%	Mogi das Cruzes	0,0%
Assis	0,0%	Mogi Guaçu	0,0%
Atibaia	0,0%	Ourinhos	0,0%
Barretos	0,0%	Pariquera-Açu	0,0%
Bauru	0,0%	Piracicaba	0,0%
Bourroul	0,0%	Praia Grande	0,0%
Caraguatatuba	0,0%	Presidente Prudente	0,0%
Carapicuíba	0,0%	Promissão	0,0%
Catanduva	0,0%	Psiquiatria Vila Maria	0,0%
CRI Idoso Norte	0,0%	Rio Claro	0,0%
Dracena	0,0%	Santa Bárbara D'Oeste	0,0%
Franca	0,0%	Santa Fé do Sul	0,0%
G-Barretos	0,0%	Santo André	0,0%
Heliópolis	0,0%	Santos	0,0%
Idoso Oeste	0,0%	São Carlos	0,0%
Idoso Sudeste	0,0%	São João da Boa Vista	0,0%
Interlagos	0,0%	São José do Rio Preto	0,0%
Itapetininga	0,0%	São José dos Campos	0,0%
Itapeva	0,0%	Sorocaba	0,0%
Itapevi	0,0%	Taboão da Serra	0,0%
Itu	0,0%	Taquaritinga	0,0%
Jales	0,0%	Tupã	0,0%
Jardim dos Prados	0,0%	Votuporanga	0,0%
Jundiaí	0,0%	Zona Leste	0,0%

(IP 2) **Presente:** 0,45 % - (IP 0,5) **Incompleta:** 0,45% - (IP 0) **Ausente:** 99,10%

FONTE: elaborado pela autora

Metas, Indicadores, Projetos, Conselho do Usuário, Protocolo Acompanhamento, Indicação da LAI e Carta de serviços - obtiveram o indicador de performance de 100% inexistente. Há a ausência de dados, mostra a opacidade do Estado em efetivar a transparência de forma ativa aodescompasso no atendimento à Lei nº 12.527/2011. Fator preocupante em não haver transparência nas ações das Ouvidorias.

Pesquisa de Satisfação do Usuário – única instituição que apresentou dado foi o AME Ituverava que é gerenciado pela Santa Casa de Misericórdia de Ituverava, um índice muito baixo de 1,79%, quase nulo, e 97,21% não apresentaram nenhum tópico da subcategoria em questão. O que aponta para uma administração pública não translúcida nas

organizações sociais, sendo o oposto da transparência ativa e do direito de receber informação pública de interesse coletivo.

Para Duarte (2011) a transparência como um dos eixos da comunicação pública, significa pré-requisito para a comunicação de interesse público, na qual a transparência valida o compromisso responsável das questões públicas, dissemina informação e prestação de contas, como também introduz valores éticos para os entes públicos.

O resultado obtido pela pesquisa foi muito inferior ao almejado pela LAI que completou 8 anos. Existe uma desconformidade com o preceito da transparência ativa que contempla os órgãos federais, estaduais, municipais, administração direta ou indireta, autarquias, fundações e terceiro setor. Igualmente outro instrumento orientador nos serviços de saúde é a Política Nacional e Estadual de Humanização que mostra a relevância da pesquisa como instrumento para avaliar o grau de satisfação do usuário.

Conselho para apurar a opinião do usuário - de acordo com a Lei nº 13.460/2017 em seu Capítulo V, Artigo 18º descreve os Conselhos dos Usuários que devem ter como objetivo avaliar, acompanhar, participar e contribuir com a prestação do serviço público.

Indicação da LAI - segundo a cartilha publicada pela Controladoria-Geral da União “Orientações para Implantação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo (2012)” as Ouvidorias e a Lei de acesso à informação são instrumentos participativos e que trabalham em conjunto para operacionalizar a democracia participativa. Tanto o conselho de usuários como a LAI são instrumentos importantes para estarem publicados nos *websites* de instituições públicas, pois contribuem para a qualidade e a participação da sociedade junto à governança pública.

Para Haswani (2013, p. 120) o Estado deve implementar “transparência e eficácia no âmbito dos poderes públicos trabalhando para sensibilizar a sociedade a respeito dos problemas que impactam o desenvolvimento da sociedade ” e incluir a divulgação de projetos, políticas públicas, promoção de serviços, prestação de contas, espaço de debate e negociação, atender e orientar o usuário.

A Administração Pública tem como responsabilidade promover a transparência e o acesso à informação pública, elementos fundamentais para aprimorar a gestão pública, a qual deve ser norteada pelo interesse coletivo, demonstrar e favorecer o fortalecimento da

democracia. Nesse sentido, permitir o amplo acesso às informações públicas, pois a transparência fortalece um serviço público que coloca o cidadão na centralidade das ações.

6.3.Relatório

Os relatórios sintetizam o trabalho realizado pela Ouvidoria/SAU no ano, portanto, a publicização presta contas das atividades e da opinião do cidadão relativo ao desempenho da governança pública. Os relatórios são instrumentos estratégicos no âmbito da Ouvidoria/SAU que apontam indicadores de qualidade produção nos termos do Decreto nº 60.399/2014 Capítulo V- Artigo 22º os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação, do mesmo modo, a Lei nº 13.460/2017 Artigo 14º indica a publicação do relatório na internet e deve constar: as falhas apontadas, recomendações, soluções adotadas, número de manifestações recebidas no ano, motivo da manifestação, pontos recorrentes, classificação da manifestação.

TABELA 3 - CATEGORIA RELATÓRIO

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Jales	14,3%	Jardim dos Prados	0,0%
Santa Fé do Sul	14,3%	Jundiá	0,0%
Votuporanga	14,3%	Limeira	0,0%
Américo Brasiliense	0,0%	Lorena	0,0%
Amparo	0,0%	Maria Zélia	0,0%
Andradina	0,0%	Mauá	0,0%
Araçatuba	0,0%	Mogi das Cruzes	0,0%
Assis	0,0%	Mogi Guaçu	0,0%
Atibaia	0,0%	Ourinhos	0,0%
Barretos	0,0%	Pariquera-Açu	0,0%
Bauru	0,0%	Piracicaba	0,0%
Bourroul	0,0%	Praia Grande	0,0%
Caraguatatuba	0,0%	Presidente Prudente	0,0%
Carapicuíba	0,0%	Promissão	0,0%
Catanduva	0,0%	Psiquiatria Vila Maria	0,0%
CRI Idoso Norte	0,0%	Rio Claro	0,0%
Dracena	0,0%	Santa Bárbara D'Oeste	0,0%
Franca	0,0%	Santo André	0,0%
G-Barretos	0,0%	Santos	0,0%
Heliópolis	0,0%	São Carlos	0,0%
Idoso Oeste	0,0%	São João da Boa Vista	0,0%
Idoso Sudeste	0,0%	São José do Rio Preto	0,0%
Interlagos	0,0%	São José dos Campos	0,0%
Itapetininga	0,0%	Sorocaba	0,0%
Itapeva	0,0%	Taboão da Serra	0,0%
Itapevi	0,0%	Taquaritinga	0,0%
Itu	0,0%	Tupã	0,0%
Ituverava	0,0%	Zona Leste	0,0%
(IP 2) Presente: 1,79 % - (IP 0) Ausente: 98,21%			

FONTE: elaborado pela autora

Nenhum *website* analisado disponibiliza relatório na íntegra. Os únicos apontamentos é um pequeno gráfico que indica o número de manifestações recebidas por trimestre disponibilizado nos *websites* de: Jales, Santa Fé do Sul e Votuporanga que são gerenciados pela Santa Casa de Votuporanga, e atende apenas a subcategoria número de manifestações ao ano, correspondendo a 5,36%, as outras unidades correspondem à ausência de 94,64%.

Além do compromisso em publicar relatórios, essa publicação de dados deve ser disponibilizada em formato aberto em atenção ao Decreto nº 8.77/2016 que institui a Política de Dados Abertos.

Os dados abertos seguem três princípios: disponibilidade e acesso, reutilização e redistribuição e participação universal, em que o dado pode ser utilizado livremente por

qualquer pessoa, com isso, gerar outros dados (SÃO PAULO GUIA DE UTILIZAÇÃO DE DADOS ABERTOS, 2015).

6.4.Canais de Comunicação

Os canais de comunicação são instrumentos de diálogo e mediação entre o Estado e a sociedade, o cidadão tem a oportunidade e o direito de manifestar-se em relação às políticas públicas garantido a participação nos negócios públicos.

O Ministério da Saúde (2014, p. 9) conceitua Ouvidoria como “canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do Sistema único de Saúde como espaço de cidadania” com o objetivo de “[...] assegurar o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre eles”.

TABELA 4 - CATEGORIA CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Assis	50,0%	Piracicaba	27,8%
Santa Fé do Sul	50,0%	Rio Claro	27,8%
Votuporanga	50,0%	Santa Bárbara D'Oeste	27,8%
Idoso Oeste	44,4%	São Carlos	27,8%
Idoso Sudeste	44,4%	São João da Boa Vista	27,8%
Mogi das Cruzes	44,4%	Interlagos	22,2%
Psiquiatria Vila Maria	44,4%	Atibaia	16,7%
Taboão da Serra	44,4%	Caraguatatuba	16,7%
Américo Brasiliense	38,9%	Carapicuíba	16,7%
Ourinhos	38,9%	Heliópolis	16,7%
Franca	33,3%	Itu	16,7%
Maria Zélia	33,3%	Jundiaí	16,7%
Taquaritinga	33,3%	Pariquera-Açu	16,7%
Amparo	27,8%	São José do Rio Preto	16,7%
Andradina	27,8%	Bauru	11,1%
Araçatuba	27,8%	Itapetininga	11,1%
Barretos	27,8%	Itapeva	11,1%
Bourroul	27,8%	Mauá	11,1%
Catanduva	27,8%	Praia Grande	11,1%
CRI Idoso Norte	27,8%	Presidente Prudente	11,1%
Dracena	27,8%	Promissão	11,1%
G-Barretos	27,8%	Santo André	11,1%
Itapevi	27,8%	São José dos Campos	11,1%
Ituverava	27,8%	Sorocaba	11,1%
Jales	27,8%	Tupã	11,1%
Limeira	27,8%	Zona Leste	11,1%
Lorena	27,8%	Jardim dos Prados	5,6%
Mogi Guaçu	27,8%	Santos	0,0%

((IP 2) **Presente:** 21,62 % - (IP 0,5) **Incompleta:** 6,75% - (IP 0) **Ausente:** 71,63%

FONTE: elaborado pela autora

Ligação gratuita 0800 - ao analisar a categoria canais de comunicação e em específico a subcategoria ligação gratuita 0800 somente Andradina, Araçatuba, Franca e Taquaritinga possuem esse canal o que indica 7,14 % alcançando o indicador de performance presente, os outros *websites* apontaram 82,86% de ausência relativa ao meio de comunicação.

Aplicativo Móvel - em 100% dos *websites* foram ausentes, não indicando o canal, mas ao acessar a *Play Store* por meio do sistema *Android* ou *IOS* do *smartphone*, e digitar as palavras-chaves AME ou Ambulatório, encontra-se o Aplicativo das seguintes instituições: Heliópolis, Bourroul, Caraguatatuba, Lorena e Sorocaba. Diante disso, percebe-se que é preciso que informações importantes como a disponibilização de Aplicativo seja publicizado no *websites* das entidades, assim pode-se ampliar os canais de comunicação com o cidadão de

maneira a ofertar um canal digital, deste modo, o cidadão tem um canal 24 horas disponível para acessar, pois é contraditório possuir uma ferramenta como o aplicativo, mas não comunicar o usuário de sua existência.

Caixa de Manifestação – está presente nos *websites* do Américo Brasileiro, Assis, Idoso Oeste e Idoso Sudeste, Mogi das Cruzes, Ourinhos, Psiquiatria Vila Maria, Santa Fé do Sul, Taboão da Serra e Votuporanga o que equivale a 17,85%, enquanto 82,14% ausente. A caixa de manifestação é um canal com um baixo custo e tem a capacidade geograficamente de ser instalada por vários lugares na organização para alcançar mais pessoas, em que o cidadão se manifesta sem o intermédio de um agente público, assim pode escrever sua própria narrativa.

E-mail - está presente em 62,5% dos *websites*: Américo Brasileiro, Amparo, Andradina, Araçatuba, Assis, Barretos, Catanduva, Dracena, G-Barretos, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Interlagos, Itapeva, Itapevi, Ituverava, Jales, Limeira, Lorena, Maria Zélia, Mauá, Mogi das Cruzes, Mogi Guaçu, Ourinhos, Piracicaba, Praia Grande, Psiquiatria Vila Maria, Rio Claro, Santa Bárbara d' Oeste, Santa Fé do Sul, Santo André, São Carlos, São João da Boa Vista, Taboão da Serra, Votuporanga e Zona Leste e ausente em 37,5%. O E-mail é uma ferramenta que pode ser usada em vários dispositivos como: *smartphone*, *tablet*, *desktop*, o que permite o cidadão enviar mensagem em formato digital de modo polivalente e usar em mais de um artefato.

Formulário Web - é um canal digital que permite que o departamento colete informações importantes, auxilia na condução do usuário de utilizar de maneira instrutiva. O que chama atenção nesse campo é que apenas 5,36% dos *websites*: CRI Idoso Norte, Franca e Taquaritinga, os dois últimos gerenciado pela Santa Casa de Franca alcançaram o indicador de performance de presença, logo 57,14% com o indicador de performance incompleto e 37,5% ausente. Os *websites* não retratam a relevância das ferramentas digitais e nem o emprego de modo eficiente das mesmas, para cumprir sua funcionalidade de forma didática e auxiliar aqueles poucos familiarizados com o instrumento ou com os processos informacionais da Ouvidoria/SAU.

Presencial - apenas 17,86% apontam que a Ouvidoria/SAU atende a população presencialmente na instituição e demonstram por completo como o cidadão deve proceder para ser atendido, destaca-se a Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina – SPDM que administra: Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Maria Zélia, Mogi das Cruzes, Psiquiatria

Vila Maria, Taboão da Serra e ainda Assis, Bourroul, Santa Fé do Sul, e Votuporanga. O Américo Brasiliense indica a informação incompleta e representa 3,57% e 78,57% não apresentam informação de como acessar o serviço presencialmente.

Telefone - obteve um percentual expressivo de 87,92% o maior índice de canal ofertado, e 16,08% não disponibilizam: Mauá, Praia Grande e Santo André gerenciados pela Fundação ABC e Andradina e Araçatuba pela Santa Casa de Andradina, os outros que também não dispõem são: Itapeva, Jardim dos Prados e Zona Leste. Constatase que mesmo com a oportunidade de explorar os canais digitais, as instituições analisadas optam por oferecer o acesso via telefone, meio muito utilizado tanto pela administração pública como privada, tendo um custo para o cidadão ou instituição que oferece o serviço de 0800.

Mídias Sociais Exclusivas da Ouvidoria/SAU e *WhatsApp* - não foram encontradas em nenhum dos *websites* analisados. Percebe-se discrepância na aplicação das tecnologias da informação e da comunicação pelo serviço público, em específico os *websites* analisados entre as práticas da sociedade.

Conforme a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2016/2017 (IBGE, 2018) em 2017 69,9% dos brasileiros usaram a internet para se informar, e o equipamento mais usado para acessar é o celular 97,0%, e em segundo lugar o microcomputador com 56,6%, sendo fontes primárias de informação. Mediante ao exposto, a administração pública tem a possibilidade de ampliar e oferecer mais informações nos *websites*, como em outras plataformas digitais, pois a sociedade gradativamente vem aumentando o uso da internet nos procedimentos cotidianos.

Duarte e Veras (2006) discorrem que no serviço público as organizações têm a obrigação de dispor de canais de atendimento ao público-cidadão, com a incumbência de aproximar o cidadão do Estado, e auxiliar no exercício da cidadania, corroborar para o controle dos governos através da informação pública difundida, com isso, o cidadão pode monitorar e acompanhar os atos governamentais, e se manifestar por meio de reclamação, denúncia em Ouvidorias Públicas.

A ação de dialogar com população faz com que haja uma parceria na produção do serviço público, em que uma demanda individual tem resultado coletivo, mas confere qualidade a demanda, já que a reivindicação que primeiramente era individualizada, teve escuta qualificada e ampliou para mais públicos.

Para Zémor (2012, p. 222) “dialogar com seus usuários é uma via essencial de avaliação dos serviços públicos”. Em suma, oferecer vários canais de comunicação que sirva como instrumento de democratização da participação, e que aproxime o cidadão do Estado e coopera para participação e controle social

A análise aqui proposta não teve o objetivo indicar que os canais digitais devem ser os únicos disponíveis, mas que o uso do *website* esteja em concordância com os ordenamentos jurídicos que regem a atuação da Ouvidoria/SAU e empregue preceitos da comunicação pública, acesso à informação e transparência ativa, para que cada vez mais pessoas possam participar e interagir por meio de manifestação registrada junto ao Estado.

Fator importante é exclusão digital que está presente na sociedade, não somente por problemas e lacunas quanto à infraestrutura (aparato e acesso à internet) que interferem o uso e a participação de usuários, mas a habilidade cognitiva, e também a falta de informação pública, sendo obstáculos para a participação e emancipação do cidadão.

6.5. Comunicação

Duarte e Veras (2006) consideram a internet e o atendimento como instrumentos que viabilizam a participação do usuário na ampliação da democracia, o governo é o principal responsável por desenvolver instrumentos que empreendem a comunicação pública apropriada e eficaz.

TABELA 5 - CATEGORIA COMUNICAÇÃO

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Assis	38,9%	Barretos	0,0%
Carapicuíba	33,3%	Bauru	0,0%
Dracena	33,3%	Catanduva	0,0%
Andradina	22,2%	G-Barretos	0,0%
CRI Idoso Norte	22,2%	Heliópolis	0,0%
Itu	22,2%	Idoso Oeste	0,0%
Ituverava	22,2%	Idoso Sudeste	0,0%
Jales	22,2%	Interlagos	0,0%
Jardim dos Prados	22,2%	Itapetininga	0,0%
Ourinhos	22,2%	Itapeva	0,0%
Pariquera-Açu	22,2%	Itapevi	0,0%
Santa Fé do Sul	22,2%	Limeira	0,0%
Votuporanga	22,2%	Mauá	0,0%
Bourroul	11,1%	Mogi Guaçu	0,0%
Caraguatatuba	11,1%	Piracicaba	0,0%
Franca	11,1%	Praia Grande	0,0%
Jundiaí	11,1%	Presidente Prudente	0,0%
Lorena	11,1%	Promissão	0,0%
Maria Zélia	11,1%	Rio Claro	0,0%
Mogi das Cruzes	11,1%	Santa Bárbara D'Oeste	0,0%
Psiquiatria Vila Maria	11,1%	Santo André	0,0%
São Carlos	11,1%	Santos	0,0%
Taboão da Serra	11,1%	São João da Boa Vista	0,0%
Taquaritinga	11,1%	São José do Rio Preto	0,0%
Américo Brasiliense	0,0%	São José dos Campos	0,0%
Amparo	0,0%	Sorocaba	0,0%
Araçatuba	0,0%	Tupã	0,0%
Atibaia	0,0%	Zona Leste	0,0%

((IP 2) **Presente:** 7,93% - (IP 0,5) **Incompleta:** 0,20 % - (IP 0) **Ausente:** 91,87 %

FONTE: elaborado pela autora

Banner - apenas esteve presente em 21,42% dos *websites*: Andradina, Carapicuíba, CRI Idoso Norte, Dracena, Itu, Ituverava, Jales, Jardim dos Prados, Pariquera-Açu, Santa Fé do Sul, São Carlos e Votuporanga, e inexistente em 78,58%. O *banner* é um instrumento comunicacional muito empregado em *website* com a função de chamar a atenção do usuário por ter alta visibilidade, correspondendo a uma comunicação visual eficiente.

Campanha - apenas Assis apresentou, mas de maneira incompleta 1,79%, pois ao observar verificava-se que a campanha referente a elogio estava no site, mas não havia informações didáticas que explicassem ao usuário como ele poderia elogiar algum funcionário, ou mesmo em que local poderia procurar para registrar o elogio, os outros *websites* não indicaram a presença de campanha, o que equivale a 98,21%.

Logotipo/Logomarca - esteve presente em 25%: Assis, Carapicuíba, Dracena, Franca, Itu, Ituverava, Jundiaí, Maria Zélia, Mogi das Cruzes, Ourinhos, Pariquera-Açu, Psiquiatria Vila Maria, Taboão da Serra e Taquaritinga e nulo em 75%. O uso de logotipo/logomarca consiste na identidade visual de organização, departamento, empresa, uma vez que a representação visual traduz em imagem a estratégia e missão, esse elemento visual auxilia visualmente para que ao se deparar com o logotipo/logomarca o usuário associe ao departamento, empresa, entre outros.

Slogan - em 91,8% não aparecem, houve a localização em 8,92% dos *websites*: Assis e Ourinhos - “Queremos ouvir você!” gerenciados pela Santa Casa de Misericórdia de Assis, e Jales, Santa Fé do Sul e Votuporanga – “Estamos prontos para te ouvir!” administrados pela Santa Casa de Misericórdia de Votuporanga. O slogan em companhia do logotipo/logomarca usualmente com frases curtas e de fácil memorização, expressam o objetivo de traduzir a missão ou ação, usufruindo da comunicação rápida com impacto expressivo.

Vídeo, Podcast, Informativo - em 100% inexistente. Observa-se, portanto, a falta de adoção de instrumentos de comunicação aplicados por empresas privadas, pois o vídeo e o *podcast* são recursos para transmitir mensagens de alto impacto, pode apresentar: uma campanha, um departamento, uma empresa, funciona didaticamente na prestação de informações, o informativo pode realizar prestação de contas, bem como a propagação de informações.

Infográfico - *website* de Dracena foi o único que apresentou a subcategoria Infográfico 1,79%, o remanescente não aparece em 98,21%. O infográfico é uma ferramenta de comunicação de conteúdo com imagens que agrega informações úteis e consegue ser visualmente atrativo com elementos gráficos e visuais.

Fotografia - Andradina, Assis, Bourroul, Caraguatatuba, Carapicuíba, CRI Idoso Norte, Jardim dos Prados e Lorena apresentaram a subcategoria fotografia referindo-se a 14,28% e em 85,72% não aparece. Dispor de fotografias no *website* contribui para despertar interesse do cidadão, principalmente quando as fotografias retratam os funcionários e a instituição, por conseguinte transmiti confiança ao público externo e motivação para o público interno que se vê nos processos comunicacionais da empresa na qual faz parte.

6.6. Denominação

Denominação - ao analisar a categoria percebe-se divergência enquanto a admissão da terminologia pelos AMES nos *websites*, uma vez que não há um consenso na identidade verbal a ser utilizada para determinar e cumprir o Decreto nº 60.399/2014, Capítulo I – disposição preliminares, Artigo 1º que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias Públicas da administração pública estadual direta, indireta e fundacional, universidades, prestadores de serviços. E a Lei nº 13.460/2017, Capítulo III - das manifestações dos usuários dos serviços públicos, Artigo 10º a manifestação será dirigida a Ouvidoria.

TABELA 6 – CATEGORIA DENOMINAÇÃO

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Américo Brasiliense	100%	Praia Grande	100%
Amparo	100%	Psiquiatria Vila Maria	100%
Andradina	100%	Rio Claro	100%
Araçatuba	100%	Santa Bárbara D'Oeste	100%
Assis	100%	Santa Fé do Sul	100%
Barretos	100%	Santo André	100%
Carapicuíba	100%	Santos	100%
CRI Idoso Norte	100%	São Carlos	100%
Dracena	100%	São João da Boa Vista	100%
Franca	100%	São José dos Campos	100%
G-Barretos	100%	Taboão da Serra	100%
Heliópolis	100%	Taquaritinga	100%
Idoso Oeste	100%	Votuporanga	100%
Idoso Sudeste	100%	Zona Leste	100%
Itapeva	100%	Atibaia	50%
Itapevi	100%	Bauru	50%
Itu	100%	Bourroul	50%
Ituverava	100%	Caraguatatuba	50%
Jales	100%	Catanduva	50%
Jardim dos Prados	100%	Interlagos	50%
Jundiaí	100%	Itapetininga	50%
Limeira	100%	Lorena	50%
Maria Zélia	100%	Mauá	50%
Mogi das Cruzes	100%	Presidente Prudente	50%
Mogi Guaçu	100%	Promissão	50%
Ourinhos	100%	São José do Rio Preto	50%
Pariquera-Açu	100%	Sorocaba	50%
Piracicaba	100%	Tupã	50%

((IP 2) **SAU:** 41,07 % - (IP 2) **Ouvidoria:** 33,92 % - (IP 1) **Contato:**10,71 %
 (IP 1) **Atendimento:** 7,14 % - (IP 1) **Fale Conosco:** 7,14 %

FONTE: elaborado pela autora

A diversidade das denominações adotadas pelos AMES ao identificar o canal de comunicação entre a administração pública e a sociedade, contribui para o enfraquecimento e o desencontro de informação, quando em cada instituição pública de saúde em que o cidadão comparece utiliza-se uma terminologia para determinar esse canal. A prevalência maior foi da denominação Serviço de Atendimento do Usuário, o que demonstra desalinhamento com as normativas jurídicas.

Atendimento – esteve presente em 7,14% (Bourroul, Caraguatatuba, Interlagos e Sorocaba).

Fale Conosco – foi encontrado em 7,14%(Atibaia, Catanduva, Mogi das Cruzes e São José do Rio Preto).

Contato – foi identificado em 10,71% (Bauru, Itapetininga, Lorena, Presidente Prudente, Promissão e Tupã).

Ouvidoria – esteve presente 33,92% (Amparo, Andradina, Araçatuba, Assis, Barretos, Dracena, Franca, G-Barretos, Ituverava, Jales, Limeira, Mogi Guaçu, Ourinhos, Piracicaba, Rio Claro, Santa Bárbara d'Oeste, São Carlos, São João da Boa Vista e Taquaratinga).

Serviço de Atendimento ao Usuário – foi encontrado em 41,07% (Américo Brasiliense, Carapicuíba, CRI Idoso Norte, Heliópolis, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Itapeva, Itapevi, Itu, Jardim dos Prados, Jundiaí, Maria Zélia, Mauá, Mogi das Cruzes, Pariquera-Açu, Praia Grande, Psiquiatria Vila Maria, Santa Fé do Sul, Santo André, Santos, São José dos Campos, Taboão da Serra, Votuporanga e Zona Leste).

6.7.Procedimentos

Os procedimentos são o conjunto sequencial dos processos que são executados desde o primeiro contato do usuário com a Ouvidoria/SAU até o último contato agora com o cidadão. Estão relacionados com os processos executados a partir da fala do usuário até o *feedback* de retorno, como registrar, encaminhar e dar retorno ao cidadão, o prazo e as classificações das manifestações.

A Ouvidoria/SAU deve promover a transparência e expor os procedimentos que uma manifestação passa até retornar em forma de resposta. Para que o cidadão receba um serviço

com qualidade dentro dos preceitos estabelecidos por Lei, é necessário que haja publicização dos procedimentos, para que em caso de descumprimento o cidadão possa cobrar.

TABELA 7 - CATEGORIA PROCEDIMENTOS

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
CRI Idoso Norte	75,0%	Psiquiatria Vila Maria	12,5%
Dracena	50,0%	São José do Rio Preto	12,5%
Américo Brasiliense	25,0%	Taboão da Serra	12,5%
Itapevi	25,0%	Amparo	6,3%
Ituverava	25,0%	Limeira	6,3%
Santa Fé do Sul	25,0%	Mogi Guaçu	6,3%
Votuporanga	25,0%	Piracicaba	6,3%
Andradina	18,8%	Rio Claro	6,3%
Araçatuba	18,8%	Santa Bárbara D'Oeste	6,3%
Assis	18,8%	Bauru	0,0%
Franca	18,8%	Bourroul	0,0%
Heliópolis	18,8%	Caraguatatuba	0,0%
Interlagos	18,8%	Catanduva	0,0%
Ourinhos	18,8%	Itapetininga	0,0%
Taquaritinga	18,8%	Itapeva	0,0%
Atibaia	12,5%	Lorena	0,0%
Barretos	12,5%	Mauá	0,0%
Carapicuíba	12,5%	Praia Grande	0,0%
G-Barretos	12,5%	Presidente Prudente	0,0%
Idoso Oeste	12,5%	Promissão	0,0%
Idoso Sudeste	12,5%	Santo André	0,0%
Itu	12,5%	Santos	0,0%
Jales	12,5%	São Carlos	0,0%
Jardim dos Prados	12,5%	São João da Boa Vista	0,0%
Jundiaí	12,5%	São José dos Campos	0,0%
Maria Zélia	12,5%	Sorocaba	0,0%
Mogi das Cruzes	12,5%	Tupã	0,0%
Pariquera-Açu	12,5%	Zona Leste	0,0%

((IP 2) **Presente:** 1,79% - (IP 0,5) **Incompleta:** 19,20% - (IP 0) **Ausente:** 79,01%

FONTE: elaborado pela autora

Fluxo de Tramitação - esteve presente apenas em 1,79% no Américo Brasiliense que disponibilizou de forma incompleta e Dracena que fez uso de infográfico para representar o fluxo que a manifestação percorre dentro da instituição e ausente em 96,42% dos outros *websites*.

Prazo - não foi localizada em 98,21%, estando presente em Dracena 1,79%. No Decreto nº 60.399/2014, Capítulo IV- Procedimento, Artigo 20º expressa o prazo máximo para resposta 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que justificável. Ainda no Capítulo II – do Ouvidor, Artigo 12º uma das competências do Ouvidor

é controlar o prazo de resposta ao manifestante, a execução do prazo mostra eficiência e qualidade do serviço.

Em relação às seguintes subcategorias relativas aos procedimentos temos as classificações das manifestações, informações importantes para difundir as ações realizadas pela Ouvidoria/SAU.

Denúncia - esteve presente de forma completa no CRI Idoso Norte 1,79%, que descreve o que é uma denúncia, e incompleta em 7,14% Dracena, Ituverava, Santa Fé do Sul e Votuporanga, que somente cita e não explica, e ausente em 91,07%.

Elogio – foi localizado de forma completa em 1,79% CRI Idoso Norte, e incompleta em Américo Brasileiro, Assis, Barretos, Dracena, Franca, G-Barretos, Heliópolis, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, Interlagos, Itapevi, Ituverava, Jales, Maria Zélia, Mogi das Cruzes, Ourinhos, Psiquiatria Vila Maria, Santa Fé do Sul, Taboão da Serra, Taquaritinga e Votuporanga que equivale a 37,5%, e inexistente em 60,71%.

Informação - apareceu completa em 1,79% CRI Idoso Norte, e impreciso em 19,64% Andradina, Araçatuba, Atibaia, Carapicuíba, Dracena, Itapevi, Itu, Jardim dos Prados, Jundiá, Pariquera-Açu e São José do Rio Preto, e nulo em 78,57%.

Reclamação - esteve presente integral 1,79% CRI Idoso Norte, e parcialmente em 28,57%: Américo Brasileiro, Andradina, Araçatuba, Assis, Barretos, Franca, G-Barretos, Heliópolis, Interlagos, Itapevi, Ituverava, Jales, Ourinhos, Santa Fé do Sul, Taquaritinga e Votuporanga, e não aparece em 69,64%.

Solicitação - aparece em 1,79% CRI Idoso Norte e inexistente em 98,21%. O CRI Idoso Norte administrado pela Associação Congregação de Santa Catarina destaca-se como única unidade que descreveu de forma completa as classificações, ao indicar a existência e o significado de cada uma.

Sugestão - 1,79% presente de maneira completa CRI Idoso Norte, localizada incompleta em 58,92% Américo Brasileiro, Amparo, Andradina, Araçatuba, Assis, Atibaia, Carapicuíba, Dracena, Franca, Heliópolis, Idoso Oeste, Idoso Sudeste, que apenas cita e não descreve, e em 39,29% não foi localizada.

Observa-se que algumas unidades usam o termo queixas e dúvidas que não constam na Lei nº 13.460/2017, Capítulo I-Artigo 2º V. Constata-se, que 58,92% apresentaram o termo sugestão sendo o maior índice de presença, mesmo que de forma incompleta, o que demonstra

que as unidades apenas focam em uma das classificações, e subutiliza as outras classificações que são tão importantes quanto o ato de sugerir.

Em suma, é indicada a ausência de padronização quanto à nomenclatura das manifestações, pois dependendo da instituição é empregado um nome. O Manual das Ouvidorias do SUS (2014) assinala que todas as ouvidorias do SUS deverão seguir as diretrizes estabelecidas pelo documento, indica-se a necessidade de haver homogeneidade na atuação das Ouvidorias/SAU.

6.8.Ordenamento Jurídico/Ato Administrativo

TABELA 8 - CATEGORIA ORDENAMENTO JURÍDICO / ATO ADMINISTRATIVO

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
Américo Brasiliense	0 %	Limeira	0 %
Amparo	0 %	Lorena	0 %
Andradina	0 %	Maria Zélia	0 %
Araçatuba	0 %	Mauá	0 %
Assis	0 %	Mogi das Cruzes	0 %
Atibaia	0 %	Mogi Guaçu	0 %
Barretos	0 %	Ourinhos	0 %
Bauru	0 %	Pariquera-Açu	0 %
Bourroul	0 %	Piracicaba	0 %
Caraguatatuba	0 %	Praia Grande	0 %
Carapicuíba	0 %	Presidente Prudente	0 %
Catanduva	0 %	Promissão	0 %
CRI Idoso Norte	0 %	Psiquiatria Vila Maria	0 %
Dracena	0 %	Rio Claro	0 %
Franca	0 %	Santa Bárbara D'Oeste	0 %
G-Barretos	0 %	Santa Fé do Sul	0 %
Heliópolis	0 %	Santo André	0 %
Idoso Oeste	0 %	Santos	0 %
Idoso Sudeste	0 %	São Carlos	0 %
Interlagos	0 %	São João da Boa Vista	0 %
Itapetininga	0 %	São José do Rio Preto	0 %
Itapeva	0 %	São José dos Campos	0 %
Itapevi	0 %	Sorocaba	0 %
Itu	0 %	Taboão da Serra	0 %
Ituverava	0 %	Taquaritinga	0 %
Jales	0 %	Tupã	0 %
Jardim dos Prados	0 %	Votuporanga	0 %
Jundiaí	0 %	Zona Leste	0 %
(IP 0) Ausente:	100%		

FONTE: elaborada pela autora.

A ausência de informações ocorreu em 100% dos *websites*. Observa-se que as unidades por meio de seus *websites* não comunicam à sociedade que o departamento de Ouvidoria/SAU é um direito instituído por lei e regulamentado por decreto, e a participação por meio desse canal de comunicação busca aproximar o cidadão do Estado, para que sua opinião sobre as políticas públicas corroborem para ajustes e melhorias na qualidade do serviço prestado por instituições públicas.

As subcategorias: Decreto, Instrução Normativa, Lei, Portaria e Resolução não foram contempladas em 100%, o que demonstra a ausência de preceito da comunicação pública em prol da cidadania, em que a sociedade tem que ser comunicada de suas garantias constitucionais, para que assim possa acessar a Ouvidoria tendo conhecimento que é um direito regulamentado por uma normativa jurídica.

6.9 Desempenho Final

TABELA 9 - RESULTADOS

Unidade	Percentual	Unidade	Percentual
1º lugar Santa Fé do Sul	31,8%	23º lugar G-Barretos	17,5%
2º lugar Votuporanga	30,9%	24º lugar Amparo	16,8%
3º lugar CRI Idoso Norte	29,0%	25º lugar Rio Claro	16,8%
4º lugar Assis	28,6%	25º lugar Limeira	16,8%
5º lugar Dracena	28,2%	25º lugar Santa Bárbara d'Oeste	16,8%
6º lugar Jales	26,6%	25º lugar Piracicaba	16,8%
7º lugar Ituverava	26,1%	25º lugar Mogi Guaçu	16,8%
8º lugar Idoso Oeste	24,1%	26º lugar São João da Boa Vista	16,0%
8º lugar Idoso Sudeste	24,1%	27º lugar Itapeva	13,9%
8º lugar Maria Zélia	24,1%	27º lugar Santo André	13,9%
9º lugar Psiquiatria Vila Maria	23,7%	27º lugar Zona Leste	13,9%
10º lugar Américo Brasiliense	23,2%	27º lugar São José dos Campos	13,9%
11º lugar Ourinhos	22,5%	27º lugar Praia Grande	13,9%
12º lugar Andradina	22,0%	28º lugar Interlagos	13,2%
13º lugar Mogi das Cruzes	21,9%	29º lugar Santos	12,5%
13º lugar Taboão da Serra	21,9%	30º lugar Catanduva	11,5%
14º lugar Itu	21,6%	31º lugar Bourroul	11,1%
15º lugar Franca	20,4%	31º lugar Lorena	11,1%
15º lugar Taquaritinga	20,4%	32º lugar Atibaia	9,9%
16º lugar Carapicuíba	20,3%	32º lugar São José do Rio Preto	9,9%
17º lugar Itapevi	20,0%	33º lugar Caraguatatuba	9,7%
18º lugar Araçatuba	19,2%	34º lugar Bauru	9,4%
18º lugar São Carlos	19,2%	34º lugar Itapetininga	9,4%
19º lugar Pariquera-Açu	18,9%	34º lugar Tupã	9,4%
20º lugar Heliópolis	18,7%	35º lugar Presidente Prudente	7,6%
21º lugar Jardim dos Prados	18,4%	35º lugar Sorocaba	7,6%
21º lugar Jundiaí	18,4%	35º lugar Mauá	7,6%
22º lugar Barretos	17,5%	35º lugar Promissão	7,6%
Média Indicador de Performance :18%			

FONTE: elaborada pela autora.

A tabela nove exibe os resultados da pesquisa mediante a avaliação das informações conforme os indicadores de performance ausente, incompleta e ausente. De acordo com o detalhamento na apresentação da metodologia, para a caracterização de conteúdo de aspecto geral nas oito categorias analisadas, foram aplicadas cinquenta e oito subcategorias em cada um dos cinquenta e seis *websites* investigados, o que leva ao total de 3.248 itens de análise do corpus da pesquisa.

Os resultados obtidos permitem mostrar que, é primordial que o uso da internet seja mais aproveitado e aperfeiçoado pelas instituições públicas, a presença de conteúdos atingiu a média do indicador de performance muito baixo 18%, ficando 51,78% abaixo da média, a qual foi muito inferior não chegando ao aproveitamento de 50%.

A dez unidades com os melhores indicadores de performance atingido foram: 1º lugar Santa Fé do Sul (31,8%), 2º lugar Votuporanga (30,9%) e 6º lugar Jales (26,6%) ambas gerenciadas pela Santa Casa de Votuporanga os *websites* compartilham a estrutura e tem publicado quase os mesmos dados e ambos domínios próprios, como as únicas unidades a publicar o número de manifestações ao ano. Em 3º lugar CRI Idoso Norte com (29,0%) administrado pela Associação Congregação de Santa Catarina também possui domínio próprio e sobressaiu ao disponibilizar as classificações das manifestações e discriminar o que significada cada uma delas.

O AME Assis teve o indicador de performance (28,65%) ocupando o 4º lugar, destaca-se o emprego da ferramenta de comunicação campanha sendo o único a oferecer é conduzido pela Santa Casa de Misericórdia de Assis que do mesmo modo gerencia o 10º (22,5%) Ourinhos, e sinaliza a disparidade do conteúdo e dos processos comunicacionais efetuados por cada unidade, que deveria ser governada de forma igualitária.

Dracena obteve (28,2%) em 5º lugar e de forma singular utiliza de infográfico em seu *website*. 7º lugar Ituverava com (26,1%) de maneira ímpar apresenta resultado da pesquisa de satisfação com os usuários, assim, atende aos preceitos da transparência e acesso à informação ao serviço público.

Em 8º lugar Maria Zélia, Idoso Sudoeste e Idoso Oeste (24,1%) conjuntamente gerenciados pela Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina – SPDM sobrepuiu ao ofertar no formato de áudio as informações contidas no *website* em relação à Ouvidoria/SAU, ação relevante para promover a inclusão de pessoas com deficiente visual ou mesmo aprendizado cognitivo, promovendo e ampliando o acesso do cidadão, igualmente tem

o recurso de alternar alto contraste e alternar tamanho da fonte, o que possibilita o acesso para pessoas com baixa acuidade visual.

O 10º (23,2%) Américo Brasileiro governado pela Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRP-USP-FAEPA tendo as informações do AME hospedado no *website* do Hospital Estadual Américo Brasileiro que também é administrado pela FAEPA. Não ter um domínio próprio é um ponto negativo para o acesso à informação, pois o usuário para conseguir acessar as informações do AME Américo Brasileiro precisa ter primeiramente a informação de qual é a administradora, o que dificulta o acesso ao serviço de saúde, e enquanto serviço de Ouvidoria/SAU a realização do registro de manifestação por canal digital.

Os 10 piores índices de performance abaixo da média de 18% foram: 35º lugar (7,6%) Mauá (Fundação ABC) não tem *website* próprio, e somente disponibiliza o e-mail sendo a única informação, Presidente Prudente (Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus), Promissão (Santa Casa de Andradina) ao clicar em contato, direciona para o menu Fale Conosco com um número de telefone fixo, e Sorocaba (Associação da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Pacaembu) unicamente oferece um telefone fixo em Atendimento na *homepage*.

Os AMES Bauru, Itapetininga e Tupã gerenciado pela Fundação para o Desenvolvimento Médico-Hospitalar – FAMESP ficaram em 34º lugar (9,4%) não possuem *website* próprio estando as informações hospedadas no site da FAMESP e disponibilizam informações ao clicar em contato: endereço, telefone e horário de atendimento.

Caraguatatuba teve o indicador de performance de (9,7%) 33º lugar aplica o termo Fale Conosco, assim, não adota o termo indicado pelos ordenamentos jurídicos e nem pelo Manual de Ouvidorias Públicas (2014).

Em 32º lugar com indicador de (9,9%) Atibaia e São José do Rio Preto administrados pela Associação Lar São Francisco de Assis não possuem *website* próprio, dispõe formulário (criptografado) para contato e como quesito obrigatório o preenchimento de código de segurança (usado como forma de segurança para demonstrar que não é uma máquina que está acessando).

Em decorrência dessa exigência o usuário deficiente visual fica impossibilitado de usar, pois os programas que fazem a leitura do conteúdo, não leem essa informação para

viabilizar o preenchimento, não cumprindo com a Lei nº 13.146/2015 que dispõe a Inclusão da Pessoa com Deficiência que tem o propósito de promover e assegurar condições de igualdade para o acesso e exercício dos direitos fundamentais.

Bourruol e Lorena ambos gerenciados pelo Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – SECONDI ficaram em 31º lugar (11,1%), cada AME tem o seu próprio domínio de *website*, e possuem a mesma estrutura e layout.

O AME Catanduva governado pela Fundação Padre Albino alcançou (11,5%) 30º lugar, também oferta formulário (criptografado) que prejudica o manuseio de usuário com limitação física/visual.

O 29º lugar Santos com o indicador de performance (12,5%) tendo como único fator positivo a utilização do nome Serviço de Atendimento ao Usuário na *homepage*, que ao clicar no *website* dá erro e informar que a página do SAU está fora do ar.

Em 28º lugar Interlagos (13,2%) informações hospedadas dentro do *website* da mantenedora Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libânes.

Cinco unidades ficaram em 27º lugar (13,9%) – Praia Grande, Santo André (Fundação ABC), Itapeva (Santa Casa de Misericórdia de Itapeva), São José dos Campos (Instituto Sócrates Guanaes – ISG) e Zona Leste (Casa de Saúde Santa Marcelina) ambas pontuaram na categoria canais de comunicação e adotam o nome Serviço de Atendimento ao Usuário.

O AME São João da Boa Vista em 26º lugar (16,0%) dentre as unidades que são tuteladas pelo Núcleo de Acompanhamento e Gestão dos Convênios SES/UNICAMP, apenas não pontuou em procedimentos, constata-se falta de padronização na gestão das informações disponibilizadas para a população.

Os dados apresentados indicam divergência entre os ordenamentos jurídicos e atos administrativos que normatizam a atuação das Ouvidorias/SAU, e ausência de preceitos da comunicação pública e princípios da transparência pública. Os profissionais de comunicação das instituições públicas devem adequar a atuação nos *websites* para possibilitar o acesso à informação pública e participação que deve atender a diretriz do interesse coletivo.

Ao analisar os indicadores gerados pela tabulação dos resultados sugere-se para lacunas e extrema ausência de disponibilidade de informação pública relativa a Ouvidoria/SAU nos *websites* mostrando um cenário divergente do que Weber (2017) afirma sobre a comunicação pública que deve ter objetivo de promover temas de interesse coletivo

que estão cada vez mais ocupando espaços, visto que, as tecnologias e amplitude da web, como a profissionalização da comunicação dos governos vem atingindo.

De acordo com Weber (2017, p. 28) “sem informação não há argumentação e sem possibilidade de criticar, argumentar, não há comunicação, sobressai à propaganda, a divulgação do poder que tenta se legitimar e, portanto, não há comunicação pública”.

Mediante o exposto, é relevante que a comunicação realizada por meio dos *websites* com a sociedade adote o princípio do acesso a informação pública, transparência ativa e a premissa da comunicação pública, em que a comunicação atende ao interesse público, busca-se dialogar e informar o cidadão adequadamente e permite instrumentalizar a sociedade para participar de forma democrática da governança pública.

7. RECOMENDAÇÕES PARA O APRIMORAMENTO

Com base nos resultados obtidos recomendamos o aperfeiçoamento no uso das tecnologias digitais quanto o governo eletrônico e comunicação pública. Os resultados são interpretados quanto à perspectiva do sistema normativo jurídico e políticas públicas como: dados abertos, governo eletrônico, estratégia brasileira para a transformação digital, Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (ONU) e pesquisas sobre a temática abordada, com o propósito de embasar as recomendações para os *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades.

Dentre os aspectos a ser considerados, para o aprimoramento é que as informações contidas em todas as categorias e subcategorias analisadas nos *websites* precisem conter os princípios do exercício da comunicação pública que conforme Weber (2017, p. 42) “está circunscrito à existência de um espaço onde possam circular temas de interesse público gerados por sistemas de redes, assim entendidos por debaterem valores vitais para o Estado, a sociedade e indivíduos, tanto nas instâncias de produção, quanto naquelas de recepção”.

Em sequência apresentamos indicação de ações para refinar perante aos resultados obtidos em cada categoria, de acordo os indicadores escolhidos para composição da investigação sobre a abordagem da comunicação e informação na internet nos *websites* do corpus da pesquisa analisada.

7.1. Institucional

Para Duarte (2012) a informação institucional no âmbito da comunicação pública está relacionada às responsabilidades políticas, funções e o andamento das organizações. Tal concepção indica a importância de difundir informações institucionais, para contribuir permanentemente e sanar o interesse da população quanto ao indício de que mais bem informados sobre o sistema organizacional, estariam mais bem preparados e engajados a participação das questões concernentes a administração pública.

Como indicação de aperfeiçoamento, orienta-se incorporar e usar como direcionamento os ritos jurídicos e as políticas públicas que descrevem os aspectos e informações essenciais que devam estar disponíveis, um exemplo é o programa de governo eletrônico que empenha em transformar a maneira de governar por meio de tecnologias, para

aprimorar a qualidade dos serviços. A incorporação da LAI ao planejar e disponibilizar informação pública é um dos instrumentos constitucionais mais relevantes atualmente na Governança Brasileira sendo o ápice da democracia contemporânea.

Recomenda-se na página da Ouvidoria/SAU criar uma sequência de menus com conteúdo com qualidade referente: Princípios, Atribuições, Estrutura Organizacional, Equipe, Histórico, Localização e Horário de Atendimento, a disponibilização auxilia o entendimento da constituição e papel da Ouvidoria/SAU.

7.2. Transparência

O princípio da transparência está intrinsecamente ligado ao acesso à informação que possibilita o sujeito passivo a torna-se ativo em relação às questões públicas. Dentre os objetivos de desenvolvimento sustentáveis para 2030 (ONU, 2015, p. 36) está o fundamento da boa governança em “desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”.

Para esse fim, sugere-se incorporar o princípio constitucional da publicidade nas questões internas da administração pública. Toda e qualquer conduta deve aderir mecanismos para efetivar o acesso à informação, com isso, possibilitar permeabilidade, translucidez e controle social com as questões públicas, assim, prevenir atos corruptíveis e degradantes ao bem-estar da sociedade.

Como pontos latentes para realizar, estão à emissão e divulgação da carta de serviços aos usuários, e realização de pesquisa de satisfação do usuário, as quais devem ser publicadas nos portais, são informações mínimas indicadas pela LAI e a Lei Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, para que assegure ao cidadão consultar e extrair informações, e que também se atente para a política de dados abertos.

Acrescenta-se criar indicadores de qualidade e produtividade que ditam parâmetros possíveis de mensuração, tanto pelo usuário quanto pela administração interna, é de praxe que as instituições públicas tenham departamentos de qualidade, os quais podem assessorar a Ouvidoria/SAU a estabelecer tais indicadores, e posteriormente divulgar no *website* os relatórios que demonstrem os indicadores.

Perante o resultado de 99,10% de ausência de transparência, sugere-se que sejam feitos trabalhos que garantam o amplo acesso às informações públicas, em atenção ao princípio máximo da ampla divulgação segundo consta na Lei de Acesso à Informação. Oito anos após a LAI o Estado ainda apresenta-se turvo, é preciso que os gestores públicos das administrações indiretas estejam em acordo com os fundamentos jurídicos, pois se mostra pouca ou quase nula a transparência nas organizações sociais de saúde gestoras dos AMES, já que um dos fundamentos da administração indireta é fornecer serviço público com qualidade.

7.3. Relatório

A publicação dos relatórios produzidos pela Ouvidoria/SAU mostra os resultados da participação do cidadão, a visualização de informação pelo cidadão manifestante, ou não, valida a efetividade de contribuir com a opinião, pois não dar transparência aos resultados conota que a participação do usuário, não impacta a gestão pública, o que desencoraja tanto o cidadão que procurou a Ouvidoria/SAU, ou aquele que pode a vir contatar.

Duarte e Veras (2006) mencionam que as publicações institucionais de relatórios são instrumentos da comunicação pública, o que assinala a incorporação de práticas positivas de atuação governamental, pois a prestação de contas a sociedade incentiva o envolvimento, já que o usuário enxerga resultados de sua participação.

As compilações de informação revelam quais atividades à gestão pública empenhou-se em melhorar, com isso, instrui-se e seguir as recomendações da Lei Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, e realizar a apresentação de informações que podem fazer o uso de recursos gráficos e visuais para melhor o entendimento das informações apontadas.

7.4. Canais de Comunicação

Brandão (2012) discorre sobre a prática da ouvidoria como novo meio de participação impulsionado com as novas tecnologias, em que o Estado promove formas de comunicação com o cidadão. A internet trouxe a oportunidade de ter novos canais de comunicação, sendo

possível reivindicar demandas, e colocar a sociedade em permanente envolvimento, com o compromisso de debater as imperfeições administrativas.

Como proposição, sugere-se dar destaque aos canais de comunicação na *homepage* do *website* através de um banner digital acima da dobra, que é um local de fácil visualização. Pode-se fazer uso de imagens juntamente com conteúdo que incentive e mostre para a população os vários canais de comunicação disponíveis.

Para que haja mais participação popular nas Ouvidorias, faz-se necessário que a instituição divulgue o serviço da melhor maneira, por meio de todos os canais possíveis. Ao cidadão entrar no *website* para informar-se, é importante que ele visualize há existência da Ouvidoria/SAU, tomando conhecimento de todos os canais existentes para interação. O resultado da pesquisa aponta que 100% dos *websites* não indicaram a existência de Aplicativo Móvel, no entanto, essa informação não procede, pois, ao acessar a loja *Play Store*, verificou-se que alguns AMES dispõem do Aplicativo, no entanto, conclui-se a subutilização do *website* em cumprir com o seu papel de informar.

7.5. Comunicação

A capacidade da administração pública em comunicar-se com a sociedade e dar visibilidade a comunicação é uma demanda importante a ser produzida e repensada no interior das instituições. Elementos comunicacionais em companhia da internet têm uma pluralidade a ser explorada pelos gestores públicos, oferecem artefatos para a construção da gestão da comunicação de forma ampla.

Delineia-se que o titular da ouvidoria estabeleça parceria com as áreas de Comunicação e Tecnologia de Informação da organização, para empreender e criar uma identidade visual, como a incorporação de meios para comunicarem-se melhor com a população que tem acesso as tecnologias digitais. Para isto, é necessário incorporar ações comunicacionais condizentes com o cenário digital. Dentre as ações possíveis, a produção de *podcast* com conteúdo, é uma possibilidade, que incentiva a participação e visibilidade da ouvidoria, utilizar elementos fotográficos que tem impacto visual, como fotografia da população que usa o serviço, os funcionários que trabalham são elementos que trazem empatia e confiança a ouvidoria.

Outra atividade que pode ser utilizada é gerar infográfico que tem a probabilidade de atingir mais pessoas, pois utiliza muitos recursos visuais, o que facilita a visualização e a compreensão de cidadãos que tenham limitação para interpretação.

Outro recurso é o ser responsivo propiciando a adaptação das telas para *smartphone* e *tablet*, e audiodescrição que narra o conteúdo para contemplar pessoas com deficiência visual ou intelectual. É urgente que a comunicação esteja alinhada à sociedade da informação e que busque por mais equidade, democracia e acesso.

7.6. Denominação

Recomenda-se que todas as instituições públicas da administração direta ou indireta adotem a denominação Ouvidoria, pois no conjunto de normas e políticas públicas é categórica que os canais de comunicação entre sociedade e Estado devam ser intitulados Ouvidoria. Essa discrepância das denominações é um ponto negativo, pois a cada serviço público que o cidadão contatar usar um nome diferente, dificulta o entendimento do que é uma Ouvidoria Pública. Os mesmos padrões devem ser contemplados em qualquer instituição que dispense serviço público. Essa variação de nomenclatura prejudica a consolidação das Ouvidorias Públicas como espaço de direito a participação e opinião quanto às ações do Poder Público.

7.7. Procedimentos

Indica-se introduzir transparência quanto ao fluxo de tramitação procedimental da manifestação, para que o cidadão tenha conhecimento e clareza como se dá os procedimentos internos, ter ciência que o relato comunicado por ele é avaliado pela gestão interna, e como resultado é emitida uma resposta baseada nas informações contidas no conteúdo da manifestação.

Indicar o prazo máximo para resposta, que é relevante para que o cidadão monitore o prazo que a Ouvidoria tem para prestar o esclarecimento quanto a apuração dos fatos e providências tomadas.

Explicar para a população o que é manifestação e como elas são classificadas, com o a intenção de minimizar o estigma de que as Ouvidorias somente registram reclamações, outras contribuições são possíveis como sugerir melhorias, evidenciar os pontos positivos, e solicitar informações. Primordial que na página da Ouvidoria seja criado conteúdo que comunique a população o percurso e as classificações que a vocalização do usuário perpassa, até o produto final que é a resposta emitida pela instituição

7.8. Ordenamento Jurídico / Ato Administrativo

O resultado final apontou que nos *websites* das organizações estudadas 100% não assinalaram que a Ouvidoria/SAU é estabelecida e prevista na constituição, sendo regulamentada pela Lei de Proteção ao Usuário, e tratando-se de espaço institucionalizado para o cidadão participar dos atos públicos.

É primordial que o usuário tenha ciência que é um instrumento democrático de interação, em que o Estado assegura a aproximação e avaliação. Portanto, orienta-se que ao elaborar conteúdo seja compartilhado que o instituto de Ouvidoria é um local de direito concebido para ser ocupado pela sociedade, que se propõe a fiscalizar e avaliar a gestão pública e manter diálogo.

Sugere-se que o titular da Ouvidoria/SAU procure capacitação para a gestão da comunicação e transparência. A Controladoria-Geral da União promove cursos on-line e presencial que aborda práticas da LAI, gestão de processos, controle social, acesso à informação, simplificação e defesa do usuário, o conteúdo capacita para atuação na utilização de instrumentos de controle social, como foco via internet, respeito ao interesse público, exercício da cidadania e aplicação da LAI. Outro fator é solicitar a assessoria do Departamento de Comunicação para estrutura a comunicação da Ouvidoria/SAL no *website*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação pública está sendo beneficiada por meio da participação e interação devido à capacidade das tecnologias de informação e comunicação institucionais governamentais, é necessário fazer uma reflexão a quem a comunicação está beneficiando, e se está de acordo com o sistema normativo e fazendo uso das potencialidades possíveis com as tecnologias digitais.

O objetivo geral deste estudo em analisar os *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades quanto aos preceitos de comunicação pública, acesso à informação e transparência disponíveis a partir das orientações da Estratégia de Governo Digital, Lei de Acesso à Informação e Lei Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos da administração pública. Foi analisar determinados critérios para indicar o emprego das tecnologias digitais nas ações de comunicação e informação disponíveis nas seguintes categorias: institucional, transparência, relatório, canais de comunicação, comunicação, denominação, procedimentos e ordenamento jurídico/ato administrativo.

A pesquisa realizada permitiu através da análise de seus resultados, a apresentação de algumas considerações, pois aponta a ausência de informações que abordam o canal de comunicação Ouvidoria/SAU, a indicação é quase nula, o que demonstra a desconformidade com os instrumentos jurídicos e a comunicação pública.

Há insuficiência de comunicação pública, informação e instrumentos que colaborem para que o cidadão seja incentivando e municiado para compreender e acessar o serviço de uma Ouvidoria/SAU, demonstrando o fosso entre a sociedade, ações da administração pública e o conjunto de leis e diretrizes, em que o uso das tecnologias digitais podem fornecer um acesso mais atrativo, como o emprego do uso de *podcast*, infográficos, vídeos, fotografia e *Apps*.

A exiguidade de aspectos comunicacionais e informativos dispostos nas categorias elegidas apontam para um quadro debilitado, em que o cidadão não tem acesso à informação que subsidiem a democratização e conhecimento das práticas de Ouvidoria/SAU, e que corroborem para participação do cidadão para o aprimoramento ou implantação de políticas públicas que contemplem as necessidades de um número amplo de cidadãos.

Os resultados da pesquisa demonstram que os Ambulatórios Médicos de Especialidades por meio de seus *websites* não cumprem com a recomendação de ofertar

comunicação e informação sob os critérios de informação e comunicação pública, aplicando recursos para a prestação e defesa do usuário, incentivo a participação cidadã e disseminação de informação.

A pesquisa sinaliza aspectos frágeis pendentes e o desarranjo das ações por parte dos administradores públicos dos Ambulatórios Médicos de Especialidades quanto aos aspectos normativos e as políticas públicas de informação e participação, bem como os princípios da comunicação focada para o interesse coletivo, em que os atos públicos devem ser geridos e pensados colocando o cidadão como centralidade de todo o processo.

É baixo o índice quanto às informações que tratam da atividade de Ouvidoria/SAU, conforme revela a pesquisa, a média do indicador de performance de 18 %, o que evidencia a necessidade de melhorar a oferta de informações sobre políticas públicas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Deste modo, a divulgação da Ouvidoria/SAU por intermédio da internet deve ser vista como condutor para a inclusão social e direcionamento para orientar práticas de participação e controle social mais efetivas.

A ausência de informações que contemple todas as categorias elencadas obtiveram índice muito inferior: institucional de 89,03% (ausente), transparência 99,10% (ausente), relatório 98,21% (ausente), canais de comunicação 71,63% (ausente), comunicação 91,87% (ausente), procedimentos 79,01% (ausente), e ordenamento jurídico / ato administrativo 100% (ausente), o que revela a não aplicação e o uso do potencial da comunicação pública para qualificar a gestão pública. Dessa maneira, não auxilia o cidadão para que seja bem informado e seja capaz de melhorar sua condição de vida, bem como cooperar para mudanças exponenciais para o exercício pleno da cidadania e avanço da sociedade.

A carência da categoria canais de comunicação com o cidadão pode significar o maior obstáculo identificado em relação ao estímulo a participação do usuário em assuntos relativos a sociedade e administração pública, já que o desconhecimento do canal impossibilita sua relação com o governo.

Ressalta-se que a transparência e acesso à informação são princípios regulamentados pela LAI e sistematizados no seu artigo oitavo, em que além da Lei de Acesso à Informação, a aceção de comunicação pública e a Lei Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, presumem conceder e divulgar informações de interesse público.

A ausência destes princípios torna nítida a divergência das atividades governamentais, que não aderem às ações da comunicação pública e o sistema normativo jurídico que determinam a disseminação de informações referente a políticas públicas. As oito categorias elencadas nessa pesquisa auxiliam na diminuição desse vácuo, sinalizando a premência de comunicar-se e dar publicidade mais informações e com qualidade no que concernem políticas de participação e transparência.

Ademais, a comunicação e informação qualificadas possuem função centralizada na ação da comunicação pública por representar pressupostos para a participação cidadã, seja ela acontecendo via tecnologias digitais ou de maneira presencial.

Nesta perspectiva, o potencial oferecido pelas tecnologias de informação e comunicação deve ser praticada para propiciar o funcionamento democrático do Poder Público para com a sociedade. Embora a internet oportunize interação e participação, há problemas de acesso e conhecimento, para isso é preciso evidenciar a existência das Ouvidorias Públicas/SAU nos *websites* das instituições públicas.

Algumas providências primordiais e realizáveis a serem praticadas pelos Ambulatórios Médicos de Especialidades para oportunizar o aprimoramento da democracia localiza-se nos seus *websites* sem possibilitar mais permeabilidade do cidadão ao serviço de Ouvidoria ao consentir e dispor da melhor forma pelo meio digital, e oferecer informações que instrumentalize o cidadão a interagir e opinar quanto às atividades do serviço público.

Do exposto, portanto, o aperfeiçoamento dos *websites* dos Ambulatórios Médicos de Especialidades está vinculado à transformação da cultura sigilo para o acesso à informação, dispondo de uma plataforma com comunicação e informação com linguagem de fácil compreensão. Para isto, fazer o uso de ferramentas comunicacionais que integre o cidadão a gestão pública, contribuindo para uma ruptura da cultura opaca e distanciada.

O diagnóstico sugere o investimento em ações de comunicação pública, acesso à informação e interação, medidas importantes as atividades inerentes a atuação da Ouvidoria, as quais devam estar em acordo com o conjunto de normas que regulamentam os atos das Ouvidorias Públicas.

Nesse sentido, o resultado da pesquisa indica sugestões favoráveis para que medidas de cunho de estratégias de comunicação ocorram na ampliação e expansão da Ouvidoria Pública/SAU, para legitimar a democracia dispondo da atuação da comunicação pública

orientada pelo interesse comum, fortalecendo a participação e ações de transparência, que socialize o acesso aos serviços públicos de saúde.

A comunicação pública tem o compromisso de auxiliar a população a ter acesso aos direitos fundamentais, tendo caráter democrático, responsável pela a difusão de qualidade de comunicação e informação.

Por conseguinte, as práticas de comunicação devem estreitar a relação com o cidadão comunicando sua condição enquanto espaço para diálogo, partilhando e explicando para a sociedade o que é Ouvidoria e o seu funcionamento, sendo primordial oferecer informação de relevância pública, que vise atender as necessidades da população, como instrumento de participação.

As Ouvidorias são agentes de comunicação pública e precisam fomentar a participação dentro das instituições onde atuam de forma a buscarem a efetividade da comunicação, como um serviço substancial para a instituição e a sociedade. Para isso, é preciso subsidiar e ofertar elementos que municiem a sociedade para entender e interagir com a organização pública mediante ações de comunicação qualificadas e pautadas na inovação, reafirmando e fortalecendo a democracia participativa.

É crucial estimular a premência de compreender o papel social da comunicação pública, que tem como um dos objetivos melhorar o grau de cidadania. A incumbência do Ouvidor é atuar de maneira que a comunicação seja realizada para estimular a participação do cidadão e de como utilizar a comunicação para dar ciência dos resultados das atividades.

Para tanto, é necessário adaptar-se ao cenário digital, produzir e difundir conteúdo amplo no que concerne a atividade de Ouvidoria e melhorar o processo de comunicação os temas que estão intrinsecamente relacionados a sua responsabilidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, C.H. **O papel das ouvidorias no Ministério Público e no estado democrático.** *In:* Conselho Nacional do Ministério Público. Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público: ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito, vol. I. Brasília: CNMP, 2018. Disponível em: http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/Revista_Ouvidoria_WE_B.pdf. Acesso em dez.2018.

ASSEMBLEIA CONSTITUINTE DA FRANÇA. **Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão.** França, 1789. Disponível em: <https://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Constitution/Declaration-des-Droits-de-l-Homme-et-du-Citoyen-de-1789>. Acesso em: 19 abr.2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/*OMBUDSMAN* DE SÃO PAULO. **História da Ouvidoria.** São Paulo: ABO 2010. Disponível em: <http://www.abosaopaulo.org.br>. Acesso em: 14 mar. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/*OMBUDSMAN*. **A Ouvidoria no Brasil.** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2001.

BARATA, L.R.B. *et al.* **Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME)** no Estado de São Paulo. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v.12, n.48, jul.-set.2010. Disponível em: www.sp.ses.bvs.br. Acesso em: jul. 2018.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1988.

BELLIX, L.; GUIMARÃES, C.B.S.; MACHADO, J. **Qual conceito de Governo Aberto?: Uma aproximação aos seus princípios.** Documento apresentado enel VII Congreso Internacional enGobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) Madrid, España, del 3 al 5 de octubre de 2016. Disponível em: https://ceweb.br/media/docs/publicacoes/19/Qual%20conceito%20de%20Governo%20Aberto-atualizado_03-out2016.pdf. Acesso em: fev.2018.

BERBERIAN, C.F.Q; MELLO, P.F.S.M.; CAMARGO, R.M.P. **Governo Aberto: a tecnologia contribuindo para maior aproximação entre o Estado e a Sociedade.** Revista do Tribunal de Contas da União. Brasil, ano 4. ed. 131. setembro/dezembro 2014. Disponível em: <https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/issue/view/11>. Acesso em: 23 fev.2018.

BRANDÃO, E. P. **Conceito de Comunicação Pública.** *In:* DUARTE, Jorge (Org.) Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BRANDÃO, E. P. **Usos e significados do conceito comunicação pública.** *In:* Encontro dos núcleos de pesquisa da INTERCOM. 6. Brasília: Intercom, 2006. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>. Acesso em: 15 jul.2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília,DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 14 jan.2018.

BRASIL. **Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**. Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal. Brasília,DF, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8777.htm. Acesso em: 10 out.2018.

BRASIL. **Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006**. Promulga a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembléia-Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003. Brasília,DF,2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5687.htm. Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília,DF, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: abr. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 8.638 de 15, de janeiro de 2016**. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília,DF,2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8638.htm. Acesso em: 14 abr.2018.

BRASIL. **Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016**. Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal. Brasília,DF, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8777.htm. Acesso em: 10 out.2018.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília,DF,2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 23 fev.2018.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018**. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Brasília,DF,2018. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2018/decreto-9319-21-marco-2018-786355-norma-pe.html> Acesso em: jun. 2018.

BRASIL. Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, DF, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm. Acesso em: 19 jun. 2018.

BRASIL. Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp131.htm. Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em: abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/113303.htm. Acesso em: 18 abr. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm. Acesso em: 25 abr. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil 1988. STF, Brasília: 2019.

BRASIL. Decreto de 3 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Brasília, DF, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/DNN/2000/Dnn8917.htm. Acesso em: 14 abr. 2018.

BRASIL. Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011. Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. Brasília, DF, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7508.htm. Acesso em: 25 jul. 2018.

BRASIL. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018. Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso

IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional. Brasil, DF, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9637.htm. Acesso em: 31 mar. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm Acesso em: abr. 2018.

BRAZ, A.; VARÃO, R. **O papel das Ouvidorias na Comunicação Organizacional.** In: IASBECK, L.C.A. (Org.). *Ouvidoria Mídia Organizacional*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2012.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; GRAU, N. C. **Entre o Estado e o mercado: o público não-estatal.** In: BRESSER-PEREIRA, L.C; GRAU, N.C. (Orgs). *O Público Não-Estatal na Reforma do Estado*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999.

BRESSER-PEREIRA, L.C. **A Reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle.** Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997.

BROTTEL, R.A. **Contribuição do Acesso à Informação Pública para a Comunicação Pública no Brasil.** Revista *Comunicação Pública*, vol.13 n. 24, 2018. Disponível em: <http://journals.openedition.org/cp/2234> ; DOI : 10.4000/cp.2234. Acesso em: 15 ago. 2018.

CARDOSO, A.S.R., LIMA NETO, F.C., ALCANTARA, E.L.C. **Ouvidoria Pública e Governança Democrática.** Boletim de Análise Político-Institucional. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, número 1. Brasília, IPEA, 2011. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_analise_politico/140127_boletim_analisepolitico_03.pdf. Acesso em: 15 out. 2018.

CONTROLDORIA GERAL DA UNIÃO. **Ouvidoria-Geral da União.** História das Ouvidorias. Brasília: CGU, 2016. Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 25 abr. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à informação Pública: uma introdução à Lei n.12.527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília: CGU, 2011.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Instrução normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.** Brasília: CGU, 2018. Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf/view>. Acesso em: 25 jun. 2018a.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios.** 1 ed. Brasília: CGU, 2013.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Manual da Ouvidoria Pública.** Brasília: CGU, 2015.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIAO. **Portal da Transparência**. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/noticias/2018/06/201ctransparencia-nao-e-so-um-direito-e-uma-politica-publica201d-afirma-ministro-da-cgu/novo-portal-da-transparencia.pdf/view>. Acesso em: fev. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para Implantação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas**: rumo ao sistema participativo. Brasília:CGU,2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **4º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto**. Brasília: CGU,2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Defesa do Usuário e Simplificação**. Brasília: CGU, 2017.

COSTA, F.F. **Prefácio**. In: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). *Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

DUARTE, J. ; VERAS, L. (Orgs.). **Glossário de Comunicação Pública**. Brasília: Casa das Musas, 2006. Disponível em:<http://www.conexaopublica.com.br/wp-content/uploads/2015/11/Portal-atualizacao-3-GlossarioComPublica.pdf>. Acesso em: maio 2017.

DUARTE, J.. **Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública**. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). *Comunicação Pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

DUARTE,J. **Instrumentos de Comunicação Pública**. In: DUARTE, Jorge (Org.). *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FONSECA JÚNIOR, W.C. **Análise de conteúdo**. In: DUARTE, J; BARROS, A. (Orgs.) *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2006.

FRANÇA, F. **Públicos**: como identificá-los em uma nova visão estratégica. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2008.

FREIRE, E.S. **Com a palavra, o cidadão**. In: VISMONA, E.L. (Org.). *Dez anos da associação brasileira de ouvidores/ ombudsman*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

GIANGRANDE, V.; FIGUEIREDO, J.C.(Orgs)**O cliente tem mais do que razão**: a importância do *ombudsman* para a eficácia empresarial.São Paulo: Gente, 1997.

GOIS, A.I.; LACERDA, L.F.F.;SOUZA, S.G.**A atuação proativa de ouvidoria em um hospital público**. In: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). *Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

GOMES, W. **20 anos de política, Estado e democracias digitais**: uma “cartografia” do campo. *In*: SILVA, SP;BRAGATTO,R.C.;SAMPAIO,R.C. Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, 2016. Disponível em: <http://livro.democraciadigital.org.br/files/2017/05/Democracia-Digita>. Acesso em: jan. 2018.

GONÇALVES, M. E. **Direito da informação**: novos direitos e formas de regulação na sociedade da informação. Coimbra: Almedina, 2003.

GRIZZLE, A. MOORE, P; DEZUANNI, M. (Orgs). **Alfabetização midiática e informacional**: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias. Brasília: UNESCO,2016. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>. Acesso em: 25 ago.2018.

HASWANI, M. F. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

IASBECK, L.C.A. **Ouvidoria, Lugar Privilegiado de Comunicação Organizacional XXIX CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO - INTERCOM**, Brasília: INTERCOM, 2006. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R0922-1.pdf>. Acesso em: 28 mar.2017.

IASBECK.L.C.A. **Competências Comunicacionais em Ouvidoria**. *In*: IASBECK. L.C.A. (Org.). Ouvidoria Mídia Organizacional.Porto Alegre: Editora Sulina, 2012.

IERVOLINO, A.C.L.;ARMADA, R.E.P.;MORAES,;S.R.O.**Ouvidorias na área da saúde pública**: reflexões sobre a prática. *In*: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Campinas: Unicamp/Ouvidoria, 2011.

IMBROISI, D.O.**Ouvidoria Instrumento de Gestão**. *In*: VISMONA, E.L.A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA ES ESTATÍSTICA. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2016/2017**. Rio de Janeiro:IBGE,2017. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf. Acesso em: 19 abr. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 5.ed. São Paulo, IBGC, 2015.

*INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION. What is an Organizational Ombudsman?*Washington: IOA,2018.

Disponível em:<https://www.ombudsassociation.org/ioa-profile-portal>. Acesso em 30 dez. 2018.

KUNSCH, M.M.K. Prefácio. *In: IASBECK, L. (Org.). Ouidoria: mídia organizacional.* Porto Alegre: Sulina, 2012.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. **Fundamentos da metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Altas, 2003.

LIMA, C.S. **Gestão de relacionamento com líderes:** desafio para o ouvidor. *In: IASBECK, L.C.A. (Org.). Organicom Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas,* ano 7, número 12, 1º semestre, 2010.

LÓPEZ, J.C.J. **Proposta geral de comunicação pública.** *In: Duarte, J. (Org.). Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público.* 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LÓPEZ, J.C.J. **Advocacy:** uma estratégia de comunicação pública. *In: KUNSCH, M. M. M. (Org.). Comunicação Pública, sociedade e cidadania.* São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

LYRA, R. **Paradigmas de Ouidoria Pública e Proposta de Mudança.** *In: CARDOSO, A; MENEZES, R. (Orgs). Ouidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios;* Brasília: IPEA, 2016. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria_capitulo_05.pdf>. Acesso em: 08 mar.2018.

MACIEL, N.R. **Ouidoria e cultura organizacional.** *In: IASBECK, L.C.A. (Org.). Organicom Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas,* ano 7, número 12, 1º semestre, 2010.

MATOS, H. **Comunicação pública, esfera pública e capital social.** *In: Duarte, J. (Org.). Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público.* 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MENDEL, T. **Liberdade de informação:** um estudo de direito comparado. 2. ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MENEZES, R. **Ouidorias públicas federais:** análise dos elementos que contribuem para a promoção da gestão social. *In: Texto para discussão.* Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília: Rio de Janeiro: IPEA, 2015. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td_2088.pdf. Acesso em: 13 jun.2018.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES. **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital-E-Digital.** Brasília: MCTIC, 2018. Disponível em: https://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/arquivos/ASCOM_PUBLICACOES/estrategia_digital.pdf. Acesso em: out. 2018.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Carta dos direitos dos usuários da saúde.** Ministério da Saúde. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouidorias do SUS.** Brasília, 2014.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: http://www.saude.sp.gov.br/resources/ses/perfil/gestor/homepage/redes-regionais-de-atencao-a-saude-no-estado-de-sao-paulo/contrato-organizativo-da-acao-publica-da-saude-coap/coap_23_12_11_manual_ms.pdf. Acesso em: jan.2018.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO. **Estratégia de Governança Digital**: transformação Digital – cidadania e governo. Brasília: Ministério do Planejamento, 2018.

NAPOLITANO, C.J.; VANZINI, K. V.**Direito à Comunicação**: Contribuições para a definição de um conceito. Disponível em: <<http://www.mundodigital.unesp.br/revista/index.php/comunicacaomidiatica/article/view/594>>. Acesso em: 14 set.2017.

NASCIMENTO, E.V.L.; SOUSA, P.I.**Constitucionalismo e ouvidorias do Ministério Público**: um projeto de integridade em construção no paradigma do estado democrático de direito. *In*: Conselho Nacional do Ministério Público. Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público: ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito.vol. I. Brasília: CNMP, 2018. Disponível em: http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/Revista_Ouvidoria_WEB.pdf. Acesso em dez.2018.

NOVELLI, A.L.R. **As sondagens de opinião como mecanismo de participação da sociedade**. *In*: KUNSCH, M. M. K. (Org.) Comunicação Pública, sociedade e cidadania. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

OLIVEIRA, J. E. **Ouvidoria pública brasileira**: a evolução de um modelo único. *In*: VISMONA, E. L.(Org.). Dez anos da associação brasileira de ouvidores/ ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP.**Open Government Declaration**.Washington: OGP,2011. Disponível em:<https://www.opengovpartnership.org/process/joining-ogp/open-government-declaration/> .Acesso em: abr. 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **As pedras angulares para a promoção de sociedades do conhecimento inclusivas**: Acesso à informação e ao conhecimento, liberdade de expressão e ética na Internet global. Brasil: UNESCO, 2017. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf000026074>. Acesso em: 15 abr.2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal de Direitos Humanos 1948**. ONU, 2009. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 19 Abr. 2017.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **E-GovernmentSurvey 2018**. Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies. New York: ONU,2018. Disponível em:<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Global-Survey>. Acesso em: abr.2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.** ONU,2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf> Acesso em: maio 2018.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Comissão Interamericana de Direitos Humanos. Organização dos Estados Americanos. **Declaração de princípios sobre liberdade de expressão.** OEA, 2000. Disponível em:<<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/biblioteca.htm#Humanos>>. Acesso em: abr. 2018.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Open Government.** Paris: OCDE, 2018. Disponível em:<https://www.oecd.org/gov/open-government.htm>. Acesso em: 30 dez.2018.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.**Open Government: the global context and the way forward 2016.** OCDE,2016.Disponível em:<https://www.oecd.org/publications/open-government-9789264268104-en.htm>.Acesso em: 12 nov. 2018.

ORME,B. **Access to Information: Lessons from Latin America.** France: UNESCO, 2017.Disponível em:<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000249837>.Acesso em: 13 fev.2018.

PAULINO, F.O; SILVA, L.M (Orgs.). **Comunicação pública em debate: ouvidoria e rádio.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013.

PEREIRA, O.B.**O papel das ouvidorias no estado democrático de direito.** In: Conselho Nacional do Ministério Público. Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público: ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito, vol. I. Brasília: CNMP, 2018. Disponível em: http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/Revista_Ouvidoria_WE_B.pdf.Acesso em dez.2018.

PEREZ,J.;BARREIRO,A.E.A.;PASSONE.E. (Orgs.). **Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas.** Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

RABELO,M.C.S.; ALENCAR, J.L.O. **Ouvidorias públicas no contexto do novo serviço público: o caso da ouvidoria da receita federal do Brasil – 1a região fiscal.** In: MENEZES,R; CARDOSO,R. Ouvidoria pública brasileira : reflexões, avanços e desafio. Brasília: IPEA, 2016. Disponível em:<http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria_capitulo_03.pdf>.Acesso em: 08 mar.2018.

REIS,S.R.G. **Desenho de uma Política de Governo Digital com Base no Paradigma de Governo Aberto: uma proposta a partir do modelo de integração de agendas.**In: Planejamento e Políticas Públicas. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, número 51, julho/dezembro. Brasília: IPEA,2018. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicacoes>. Acesso em: 23 jan.2019.

RICHE, C.A. **Ouvidoria, caminho para a civilidade e o diálogo.** *In:* IASBECK, L.C.A. (Org.). *Organicom Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, ano 7, número 12, 1º semestre, 2010.

ROLANDO, S. **A dinâmica evolutiva da comunicação pública.** *In:* KUNSCH, M. M. K. (Org.). *Comunicação Pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

ROMÃO, J.E.E.A **Efetividade da Ouvidoria-Geral da União.** *In:* MENEZES,R; CARDOSO,R. *Ouvidoria pública brasileira : reflexões, avanços e desafio*. Brasília: IPEA, 2016. Disponível em:<http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria_capitulo_03.pdf>.Acesso em: 08 mar.2018.

ROTHBERG, D; NAPOLITANO, C. J.; RESENDE, L. P. **Estado e burocracia:** limites de aplicação da Lei de Acesso a Informações no Brasil. *Revista Fronteira Estudos Midiáticos*. volume 15, número 2, maio/agosto de 2013.Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2013.152.04>.Acesso em: jan.2018.

ROTHBERG,D. **Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania.** 34º Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (ANPOCS). Minas Gerais, ANPOCS,2010. Disponível em:>http://www.anpocs.org.br/portal/seminarios_tematicos/ST02/DRothberg.pdf>. Acesso em: fev. 2018.

SANTOS JUNIOR, B. **Ética e Ouvidoria.** *In:* VISMONA, E.L.A *Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

SANTOS, E. R.T.; MOMESSO, M.R.**Diversidade e Equidade de Gênero, nos Institutos de Ombudsman/Ouvidoria no Brasil, É uma Realidade?** *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ano 2 – n. 2 – 2019* .Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/revista>.Acesso jun. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 44.074, de 01 de julho de 1999.** Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 10294, de 20/04/1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.São Paulo,SP,1999. Disponível em:<<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/1999/decreto-44074-01.07.1999.html>>.Acesso em: jan. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012.**Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. São Paulo,SP, 2012. Disponível em:<<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/-/legislacao/decreto/2012/decreto-58052-16.05.2012.html>>.Acesso em: 27 mar.2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 60.144, de 11 de fevereiro de 2014.**Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI e dá providências correlatas.São

Paulo,SP,2014.Disponível em:
<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60144-11.02.2014.html>.Acesso em: jan. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014**.Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.São Paulo,SP,1999.Disponível em:
<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60399-29.04.2014.html>.Acesso em: 28 jun. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 61.435, de 18 de agosto de 2015**.Determina a inserção, no Portal da Transparência Estadual, dos dados que especifica.São Paulo,SP,2015.Disponível em:<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2015/decreto-61435-18.08.2015.html>.Acesso em: 29 mar.2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 61.836, de 18 de fevereiro de 2016**.Dispõe sobre a classificação de documento, dado ou informação sigilosa e pessoal no âmbito da Administração Pública direta e indireta.São Paulo,2016.Disponível em:<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2016/decreto-61836-18.02.2016.html>.Acesso em: 18 abr.2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 63.519, se 20 de junho de 2018**. Institui, integrando o Sistema Único de Saúde - SUS/SP, a Rede Estadual de Ambulatórios Médicos de Especialidades - REAME e dá providências correlatas. São Paulo, SP, 2018. Disponível em:<<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2018/decreto-63519-20.06.2018.html>>.Acesso em: 31 jun.2018.

SÃO PAULO (Estado). **Guia de Dados Abertos**. São Paulo, 2015. Disponível em: https://nic.br/media/docs/publicacoes/13/Guia_Dados_Abertos.pdf. Acesso em: 27 out.2018.

SÃO PAULO (Estado). **Lei complementar nº 846, de 04 de junho de 1998**. Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais e dá outras providências.São Paulo,SP,1998. Disponível em:<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/1998/lei.complementar-846-04.06.1998.html>. Acesso em: jan. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999**. Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado.São Paulo,SP,1999.Disponível em:<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1999/lei-10294-20.04.1999.html>.Acesso: 21 mar. 2018.

SÃO PAULO (Estado). Portal da Transparência.Saúde.**Entenda o que são Organizações Sociais de Saúde**.São Paulo,SP,2018. Disponível em: <http://www.portaldatransparencia.saude.sp.gov.br/index.php>.Acesso em: 13 fev. 2019.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. **Ambulatório Médico de Especialidades – AMES**.São Paulo,2018.Disponível em: <http://portal.saude.sp.gov.br/ses/perfil/cidadao/ambulatorio-medico-de-especialidades-ames/ambulatorio-medico-de-especialidades-ames>.Acesso em: 27 ago.2018.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO-SES. Serviço de Atendimento ao Cidadão-SIC. **Resposta ao SIC-Protocolo: 383091914256**. Relatório com o número manifestações registrados nos AMES 2018. São Paulo: SES, 2019.

SERRA, R.C.C.; CARVALHO, J.R.C.S.; CARNEIRO, R. **Accountability democrática e as ouvidorias**. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Ano 30, Belo Horizonte: Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, 2012. Disponível em: <https://revista1.tce.mg.gov.br/Revista/RetornaRevista/681>. Acesso em: 8 fev. 2017.

SILVA, S.P. **Sistema Público de Comunicação da Colômbia**. In: INTERVOZES. Coletivo Brasil de Comunicação Social. Sistemas Públicos de Comunicação no Mundo: experiências de doze países e o caso brasileiro. São Paulo: Intervezes, 2009.

STUMPF, I. R. **Pesquisa bibliográfica**. In: DUARTE, J; BARROS, A. (Orgs.) Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. São Paulo: Atlas, 2006

TÁCITO, C. **Ombudman: o defensor do povo**. Revista de Direito Administrativo. Rio de Janeiro. N.171, p.15-26, jan./mar.1988.

TORTOLANO, E.P.; CRUZ, L.M.V.S.; ALMEIDA, R.M.E.F.C. **Os Direitos do consumidor e a ouvidoria**. In: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

UHLIR, P. F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006. Disponível em: <file:///C:/Users/Sheila/Desktop/QUALIFICA%C3%87%C3%83O%2007-03-2019/TRANSPAR%C3%84NCIA/UHLIR-UNESCO.pdf>. Acesso em: abr. 2018.

VALENTE, J. **Sistema Público de Comunicação da Espanha**. In: INTERVOZES. Coletivo Brasil de Comunicação Social. Sistemas Públicos de Comunicação no Mundo: experiências de doze países e o caso brasileiro. São Paulo: Intervezes, 2009.

VALENTE, J. **Sistema Público de Comunicação do Reino Unido**. In: INTERVOZES. Coletivo Brasil de Comunicação Social. Sistemas Públicos de Comunicação no Mundo: experiências de doze países e o caso brasileiro. São Paulo: Intervezes, 2009.

VILANOVA, M.F.V. **Evolução das ouvidorias universitárias no contexto das ouvidorias brasileiras**. In: VISMONA, E.L.A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

VISMONA, E.L. A evolução das ouvidorias públicas. In: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

VISMONA, E. L. **Dez anos da ABO e a construção da ouvidoria brasileira**. In: VISMONA, E.L.A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

VOLPI, E.L.; FORNAZARRO, M.I.; SAMPAIO, M.L.B. **Mediação e Ouvidoria**. In: PEREZ, J.R.R.; BARREIRO, A.E.A.; PASSONE, E. (Orgs.). Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Campinas: Unicamp/ Ouvidoria, 2011.

WEBER, M.H. **Nas redes de comunicação pública, as disputas possíveis de poder e visibilidade.** *In:* WEBER, M.H.; COELHO, M.P.; LOCATELLI, C. (Orgs.). Comunicação Pública e Política: pesquisas e práticas. Florianópolis: Insular, 2017.

ZÉMOR, P. **Como anda a comunicação pública?** Revista do Serviço Público – RSP, Brasília, ENAP, v.60, n.2, p. 189-195,abr./jun.2009.Disponível em: <https://revista.ena.gov.br/index.php/RSP/article/view/21>.Acesso em: set.2018.

ZÉMOR, P. **La communication Publique.** PUF, Col. Que sais-je?Paris,1995.Tradução resumida do livro: Elizabeth Pazito Brandão. Disponível em: <https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>.Acesso em: fev. 2018.

ZÉMOR, P. **As formas da comunicação pública.** *In:* DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

APÊNDICE A

Unidade	Endereço Eletrônico
Américo Brasiliense	http://www.heab.fmrp.usp.br/Home/Conteudo?IdNoticia=7
Amparo - Francesco Leonardo Beira	http://www.naces.unicamp.br/index.php/ame-amparo-ouvidoria
Andradina -Dr.Edmon Alexandre	http://santacasaandradina.com.br/ouvidoria/
Araçatuba – Dr.OscarGurjão Cotrim	http://santacasaandradina.com.br/ouvidoria/
Assis – Dr.ElyseuSalotti	https://www.assis.org.br/index.php/contato/sau-ouvidoria.html
Atibaia – Durval Mantovanini	http://www.franciscanosnaprovidencia.org.br/faleconosco
Barretos	http://barretos.com.br/contato
Bauru – Dr. Jair Marcelino da Silva Filho	https://www.fsp.org.br/transparencia/-bauru/
Bourroul - Dr. Geraldo Paulo Bourroul	http://www.gb.org.br/contato/
Caraguatatuba	http://www.caragua.org.br/contato/
Carapicuíba	http://cruzadabandeirante.org.br/-carapicuiiba/contato/
Casa Branca – Eliana Natalina Zonta MerliGiantomassi	Fonte: http://www.casabranca.org.br
Catanduva	http://catanduva.com.br/site/fale-conosco/contato
CRI Idoso Norte	https://www.crinorte.org.br/contato/
Dracena – Dr. Francisco de Assis Martucci	http://www.dracena.com.br/ouvidoria.php
Franca – Dr. Cirilo Barcelos	http://www.santacasadefranca.com.br/ouvidoria
G-Barretos – Unidade de Cirurgia Ambulatorial	http://barretos.com.br/contato
Heliópolis - Dr. Luiz Roberto Barradas Barata	http://www.barradas.org.br/fale-conosco/
Idoso Oeste	http://idosooeste.spdmfiliadas.org.br/fale-conosco-1/
Idoso Sudeste	http://idososudeste.spdmfiliadas.org.br/fale-conosco/
Interlagos – Dra. Maria Cristina Faria da Silva Cury	http://www.irssl.org.br/contato/contato.php
Itapetininga – Dr. Roberto Afonso Placco	https://www.fsp.org.br/transparencia/-itapetininga/

Itapeva – Edison Oliveira Martho	http://www.itapeva.org.br/sau
Itapevi	http://www.itapevi.org.br/contato/fale-conosco/
Itu - Olavo Silva Souza	http://cruzadabandeirante.org.br/-itu/contato/
Ituverava – Comendador TakayukiMaeda	http://www.ituverava.com.br/
Jales – Avelino Fernandes	http://jales.com.br/ouvidoria.php
Jardim dos Prados	http://cruzadabandeirante.org.br/-jardim-prados/contato/
Jundiá - Dona Maria Lopes	http://cruzadabandeirante.org.br//contato/
Limeira	http://www.naces.unicamp.br/index.php/contato-naces
Lorena	http://www.lorena.org.br/contato/
Maria Zélia	http://mz.spdmafiliadas.org.br/fale-conosco/
Mauá – Antenor Previatelli de Souza	http://fuabc.org.br/fale-conosco/
Mogi das Cruzes	http://mc.spdmafiliadas.org.br/fale-conosco/
Mogi Guaçu – Benedito Darcardia	http://amemc.spdmafiliadas.org.br/fale-conosco/
Ourinhos	https://www.ourinhos.org.br/contato/sau-ouvidoria.html
Pariquera-Açu - Dr. Roberto Tavares Vilanova	http://cruzadabandeirante.org.br/-pariquera/contato/
Piracicaba – Dr. Oswaldo Cambiaghi	http://www.naces.unicamp.br/index.php/contato-naces
Praia Grande	http://fuabc.org.br/fale-conosco/
Presidente Prudente – Dr. Antonio Carlos Fontoura da Silva	http://www.presidenteprudente.org.br/pagina.aspx?id=236
Promissão – Dr. João Luiz Trevelim	http://www.promissao.com.br/
Psiquiatria Vila Maria – Dra. Jandira Masur	http://pq.spdmafiliadas.org.br/fale-conosco/
Rio Claro	http://www.naces.unicamp.br/index.php/contato-naces
Santa Bárbara d'Oeste	http://www.naces.unicamp.br/index.php/2015-03-10-12-57-17
Santa Fé do Sul – Dr. Everaldo Brancalhão	http://sfs.com.br/ouvidoria.php
Santo André – Dr. Newton da Costa Brandão	http://fuabc.org.br/fale-conosco/
Santos	http://cruzadabandeirante.org.br/ame-santos/contato/
São Carlos	http://www.AMESaocarlos.org.br/contato.php?m=fc
São João da Boa Vista	http://www.naces.unicamp.br/index.php/ouvi

	doria
São José do Rio Preto	http://www.franciscanosnaprovidencia.org.br/faleconosco
São José dos Campos – Edy Costa Mendes	http://www.isgsaude.org/novo/ame/
Sorocaba – Dr. Paulo Roberto Aguilar Carrasco	http://www.AMESorocaba.org.br/
Taboão da Serra	http://amets.spdmafiliadas.org.br/
Taquaritinga	http://www.santacasadefranca.com.br/noticias/post/09/04/2019/ame-taquaritinga
Tupã – Celina Maria Vendramini França	https://www.fAMESp.org.br/transparencia/ame-tupa/
Votuporanga – Dr. Diorandi Figueira da Costa	Fonte: http://amevotuporanga.com.br/ouvidoria.php
Zona Leste	https://santamarcelina.org/hospital/estrutura/ambulatorio-medico-de-especialidades-ame/

FONTE: Elaborado pela autora