



**Dados do trabalho:**

**Código de identificação: 478**

**A) TÍTULO DA IDEIA/PROJETO**

**Título:**

Ouvidoria Proativa: Educação para a cidadania, solidariedade e participação popular.

**B) Tema:**

**C) Categoria a que concorre:**

-Categoria: CATEGORIA SERVIDOR - Modalidade A: Trabalho cuja característica principal seja a apresentação de idéias e/ou projetos de servidor ou grupo de servidores, provenientes de conhecimento próprio e/ou experiências adquiridas no exercício de sua função. Os trabalhos inscritos nesta categoria NÃO poderão contar com suporte técnico/financeiro externo ao órgão/entidade (consultoria externa, convênios, parcerias com entidades não governamentais, etc.), devendo configurar idéias e/ou projetos AINDA NÃO IMPLEMENTADOS.

**D) RESUMO DA IDEIA/PROJETO**

**Resumo:**

A terceira fase do Choque de Gestão em Minas Gerais, a Gestão para a Cidadania, propõe o desenvolvimento de formas de participação da sociedade civil na gestão participada e compartilhada das políticas públicas, bem como do aperfeiçoamento dos mecanismos de controle social da administração. Em síntese, afirma-se que o Choque de Gestão e o Estado para Resultados trouxeram o Governo para perto do cidadão, a Gestão para a Cidadania, por meio do Estado em Rede trará o cidadão para dentro do Governo. A Ouvidoria Geral do Estado foi escolhida como coordenadora estratégica do Estado em Rede, que já vêm gerando diversos resultados positivos. Essa nova experiência do Governo de Minas Gerais representa um marco inextinguível para o desenvolvimento e a consolidação de uma democracia participativa no âmbito do Estado. O presente projeto traduz-se em uma tentativa de ampliar caminhos para se buscar, efetivamente, a educação para a cidadania e para o fomento de uma participação popular ativa e



consciente. A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) tem o dever de atuar como protagonista desse novo contexto já que a sua missão e finalidades estão intrinsecamente relacionadas aos escopos da terceira fase do Choque de Gestão - Gestão para a Cidadania. Portanto, entende-se que a OGE deve aproveitar o atual contexto para efetivar, com o apoio das demais áreas do governo, a sua missão de auxiliar o Poder Executivo no aprimoramento da qualidade dos serviços públicos a partir da ótica e das reais necessidades dos cidadãos. Diante disso, apresentamos ações que servirão de apoio para o efetivo fomento da participação popular e para o controle social da Administração Pública pelo povo, legítimo titular de todos os poderes de nossa República.

## **E) ESCOPO DA IDEIA/PROJETO**

### **1) Caracterização do contexto atual:**

Pode-se apontar como um grande marco do desenvolvimento do Estado Democrático de Direito os direitos de solidariedade, indicando a direção para um novo paradigma em que os direitos sejam direitos de todos baseados em deveres de todos e não apenas do Estado.

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) afirma que a República Federativa do Brasil constitui-se em Estado Democrático de Direito, e nela encontra-se insculpido expressamente o dever de solidariedade, ali consubstanciado como um objetivo fundamental da República Federativa do Brasil: “Art. 3º. Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I – construir uma sociedade livre, justa e solidária; [...]”

Na concepção de Daniel Sarmento (2006), a solidariedade é a um só tempo, um objetivo e um princípio constitucional:

Assim, é possível afirmar que quando a Constituição estabelece como um dos objetivos fundamentais da República brasileira “construir uma sociedade justa, livre e solidária”, ela não está apenas enunciando uma diretriz política desvestida de qualquer eficácia normativa. Pelo contrário, ela expressa um princípio jurídico, que, apesar de sua abertura e indeterminação semântica, é dotado de algum grau de eficácia imediata e que pode atuar, no mínimo, como vetor interpretativo da ordem jurídica como um todo. (SARMENTO, D. Direitos fundamentais e relações privadas. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 295)

O princípio da participação também é um consectário do Estado Democrático de Direito, porquanto previsto no artigo 21 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, segundo o qual: “Toda a pessoa tem o direito de tomar parte na direção dos negócios públicos do seu país, quer diretamente, quer por intermédio de representantes livremente escolhidos”.

A participação é um direito, mas também é um dever, que não se reduz ao exercício do voto, mas igualmente no dever de agir como um poder fiscalizador das políticas públicas, que não podem ficar restritas a um pequeno número de indivíduos que ditam as regras sem conhecerem o que os outros pensam a respeito.

Reconhecer que a participação para além de ser um direito também se consubstancia em um dever é um fator determinante para a necessária mudança de postura da nossa sociedade.

O dever de participação é, portanto, inerente ao princípio da solidariedade que molda o nosso paradigma de Estado Democrático de Direito.

Todavia, inculcar a consciência do dever da participação em nossa sociedade é um grande desafio. No Brasil ainda há uma cultura de passividade frente às questões públicas. Reconhecemos que existem inúmeros problemas na gestão pública, mas, em regra, não tomamos essas questões como nossos problemas. Em suma, não participamos da solução dos problemas públicos.

Isso decorre justamente do fato de a população ainda não estar verdadeiramente consciente do seu papel em uma



democracia participativa, e, por outro lado, dos gestores públicos não estarem confortáveis com o monitoramento das suas atividades pela sociedade civil.

José Murilo de Carvalho (1995) analisando o atual contexto da democracia brasileira, afirma que sim, há no país uma democracia eleitoral que funciona bem, mas não se pode esperar que o resultado dela seja um eleitorado consciente, atuante e bem informado. Normalmente é um eleitorado que se vê como um beneficiário de políticas públicas. Cidadãos dependendo da assistência do Estado. E a sociedade vai sendo constituída dentro dessa dinâmica, a cidadania se colocando pela indução dos governos, principalmente através do Poder Executivo, que vai /ensinando/ ao brasileiro que as melhorias das condições de vida se dão principalmente pelas mãos do Estado e não pela sua própria autonomia, isto é, pela a afirmação de direitos civis e políticos. Isso se refletiu na nossa cultura de mobilização e participação. Corroborando essa tese, Vera Telles (2001) lembra que essa percepção de direitos como doação do Estado só foi possível porque a cidadania foi dissociada da liberdade política, como valor e prática efetiva. O cidadão mais cívico, mais ativo, tem que ser produto da própria política.

Ainda nesse sentido, Fátima Anastasia (2009) afirma que o arranjo institucional brasileiro tem sido muito eficiente na produção de uma estabilidade política, mas também tem gerado um déficit de representatividade e accountability . A autora apresenta 2 (duas) agendas que poderiam permitir a participação continuada do cidadão, ou seja, a possibilidade de uma democracia traduzida em um contexto decisório contínuo por meio do qual os cidadãos pudessem intervir cotidianamente na agenda política. (ANASTASIA, 2008): a minoração das situações de desigualdade, de pobreza (1ª agenda) e a criação de novas instituições ou incremento das atuais existentes (2ª agenda). O grande desafio da democracia brasileira seria, então, pensar uma combinação adequada entre instituições e condições para garantir a tradução dos direitos, dos recursos, e das preferências dos diferentes atores políticos em capacidades do exercício efetivo do seu status de cidadão.

Assim, ANASTASIA (2009) destaca a tradução de direitos e dos recursos, em capacidade para o efetivo exercício desses direitos, como /o pulo do gato/ que a nossa democracia precisa dar.

Considerando o exposto, entendemos que o Estado tem o dever de estimular a reflexão e a paulatina mudança de cultura na nossa sociedade.

“... De fato, a institucionalização de arenas participativas indica uma expansão dos recursos disponíveis aos cidadãos para influenciar as políticas públicas nos diferentes níveis e áreas de atuação dos governos. (...) A institucionalização dessas arenas pode potencializar a igualdade política entre os cidadãos na medida em que amplia suas oportunidades de influenciar, de modo continuado, a formação de agendas e de prioridades para a ação pública./(Anastasia; Inácio, 2009, p. 20 e 21).

A citação acima exemplifica uma discussão recente no âmbito da gestão pública referente à implantação de mecanismos institucionais que permitam ao cidadão intervir na política democrática em outros momentos, que não sejam apenas os momentos eleitorais. É necessária a mudança de uma cultura da insatisfação para a cultura da participação. É necessário conscientizar o cidadão sobre a sua responsabilidade na construção do espaço público. Ou seja, é preciso dar efetiva concretude ao princípio, valor, objetivo e dever constitucional da solidariedade.

O Governo de Minas já percebeu a necessidade de assumir o papel de condutor desse processo de mudança. Ou seja, levou em consideração a cultura que se encontra arraigada na nossa sociedade e assumiu que o processo de mudança precisa ser conduzido e participado pelo próprio governo.

O Estado em Rede pode ser considerado o 1º passo rumo a esta mudança de cultura, considerando que o mesmo viabiliza a Gestão para a Cidadania ao criar espaço participativo onde os cidadãos, representados pela sociedade civil organizada e outros atores estratégicos, mapeiam as prioridades para cada região do nosso Estado, focando assim as ações necessárias em redes de desenvolvimento.

“... O projeto busca aproximar a estratégia do governo das necessidades e particularidades da sua região, por meio da



construção de um ambiente integrado entre os diversos órgãos e entidades da administração pública na discussão e escolha das estratégias regionais mais importantes. Por outro lado, possibilita ao Estado a oportunidade de compartilhar com a população as táticas e ações realizadas, bem como ouvir as questões, sugestões e opiniões de representantes da sociedade civil organizada a respeito da atuação do Estado nas diversas políticas públicas...”(Vilhena, 2011).

A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais – OGE, criada por meio da Lei n.º 15.298, de 06/08/2004, tem um papel importante neste contexto, pois deve alinhar as informações entre governo e sociedade, contribuindo na definição de prioridades regionais “viabilizando a continuidade do diálogo do governo com a sociedade, na definição da estratégia governamental, monitorando e avaliando as prioridades identificadas”.

À instituição, nesse diapasão, cabe também o papel pedagógico de “ensinar” a cidadania, não só no sentido político do termo, mas como no sentido de munir o cidadão de instrumentos que possibilitem institucionalizar a sua insatisfação, um sentimento inerente à condição humana, de forma a gerar resultados, a cumprir uma finalidade e um propósito. A OGE surgiu, assim, sob a perspectiva de um novo arranjo administrativo de deliberação, participação e satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo poder público, sendo capaz de viabilizar o diálogo permanente entre cidadãos e seus representantes eleitos/governantes.

Autonomia, gestão democrática e avaliação permanente dos processos e produtos da gestão pública são alguns dos princípios, que embasam a atuação da OGE, que tem como finalidades precípua: receber, tramitar e encaminhar aos órgãos executivos, quando couber, as denúncias, reclamações, solicitações, críticas e elogios recebidos dos cidadãos; bem como propor e sugerir medidas para o saneamento de irregularidades, ilegalidades ou arbitrariedades comprovadas, e ainda apresentar recomendações aos órgãos executivos.

A OGE pode ser considerada, assim, um instrumento de controle público.

FARIA (2009) apresenta a crença de que para a democracia se fortalecer há necessidade da participação cívica cotidiana, que induziria a um aprendizado referente à própria participação. Quando o cidadão adquire essa capacidade de participar/agir efetivamente, ele passa a monitorar e a pressionar os governos tornando-os assim mais permeáveis às ações da sociedade, portanto, mais democráticos.

Esta seria a premissa para o controle público. É preciso compreender que o controle público é uma ferramenta que, possibilitaria /ajustar/ o governo à medida que este não atende os anseios da população. A OGE poderá ser identificada como uma das formas de controle e participação institucionalizadas capazes de inserir novos atores no processo decisório das sociedades (FORTES, 2009).

Trata-se aqui do fenômeno que conhecemos como accountability societário, que é, a grosso modo, a instituição de mecanismos legais e políticos que possibilitam à sociedade o monitoramento das ações de governo e participação efetiva nas decisões de políticas.

Em 2011, vemos na OGE um momento de renovação com o início de uma nova gestão institucional, que de imediato abre espaços de discussão e debates internos com o objetivo primordial de aprimorar os processos positivos já existentes, e especialmente, criar condições para a consolidação deste órgão como defensor e promotor dos direitos do cidadão no âmbito da Administração Pública.

Neste contexto, vemos aqui a oportunidade que motivou a proposta de mudança engendrada por este projeto. Tal oportunidade configurou-se a partir de 2011 com ações e produtos que foram pensados e propostos pela nova gestão da Ouvidoria Geral do Estado, dentre as quais podemos destacar a implantação dos 5 (cinco) pilares da OGE que pautarão o trabalho do órgão em 2012: Visível e Compreendida, Ferramenta de Gestão, Gestão de Atendimento ao Cidadão, Pedagógica por Tecnologia e Prospectiva Estado em Rede; e a coordenação estratégica da interlocução do Governo de Minas com a sociedade civil no “Estado em Rede” – Gestão para a Cidadania.

Nas palavras do Governador Anastasia, por ocasião da posse da Dra. Célia Barroso, em 2011, como Ouvidora Geral, a OGE deve se preparar para ser um “fórum de recepção de ideias, dos conceitos, das sugestões, dos avanços” (...), vejamos:



“A Ouvidoria Geral deverá doravante articular-se e instrumentalizar-se para ser, de fato, uma arma poderosa nessa nova administração em rede. Como sua própria missão, sua própria competência e sua atribuição determinam, a Ouvidoria-Geral é um caminho fundamental de contato entre o cidadão e o governo, entre o indivíduo e o poder público, permitindo não só avaliar, o que é normal, as queixas, as reclamações, mas muito mais do que isso, devemos preparar a Ouvidoria para ser o fórum de recepção das idéias, dos conceitos, das sugestões, dos avanços, permitindo que o cidadão seja também co-executor das políticas públicas”, afirmou o governador. (Fonte: Site da OAB)

A Ouvidoria tem o papel de retroalimentar a cidadania com a finalidade de concretizar o dever constitucional da solidariedade por meio da efetiva participação popular no espaço público.

Eis, portanto, uma nobre missão das Ouvidorias Públicas: estimular a transformação da insatisfação em ações para desenvolver no cidadão a capacidade de pensar soluções para a melhoria do seu ambiente social.

**EDUCAÇÃO PARA CIDADANIA E PARA SOLIDARIDADE + INFORMAÇÃO = PARTICIPAÇÃO CONSCIENTE.**

Considerando o exposto, avaliamos enquanto gestores atuantes na OGE, que :

- a micro-experiência interna relaciona-se intimamente com o papel que a Ouvidoria deve desempenhar externamente;
- a Ouvidoria deve se legitimar também pela busca de críticas, sugestões e elogios (para que se busque a reprodução de boas práticas) com vistas a criar mecanismos de aperfeiçoamento dos serviços públicos pela ótica e a partir das necessidades dos verdadeiros titulares da soberania no nosso Estado, o povo.

Assim, consideramos oportuno apresentar este projeto no “7º Prêmio de Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais” tendo em vista o momento atual do Governo de Minas, bem como, da própria OGE. Isso posto, apresentamos propostas de ações que poderão contribuir no avanço e aprimoramento dos trabalhos deste órgão.

## **2) Descrição da ideia / projeto:**

O foco do projeto encontra-se na concepção da Ouvidoria como via de governança social, na constituição de um canal legítimo de comunicação entre Estado e sociedade, através do qual é possível exercer uma gestão pública participativa e inclusiva, garantindo a transparência dos atos públicos e o exercício pleno da cidadania, por meio de uma atuação pedagógica e prospectiva.

Nesse contexto, são eixos temáticos da presente proposta a:

- Cidadania
- Solidariedade
- Participação popular.

A Ouvidoria se insere justamente no contexto do Estado Democrático de Direito e dos princípios da solidariedade e da participação para a construção da cidadania.

De nada adianta fundar um espaço institucional para a participação se o cidadão não for capaz de, efetivamente, participar da gestão pública. Todavia, o direito à participação pressupõe o direito de informação. Há uma interdependência lógica entre eles: só haverá participação popular, caso haja acesso às informações.

Conforme PRATA (2007), mecanismos de incentivo à práxis política estimulam a circulação de informações entre os atores envolvidos, gerando um fluxo que pode reduzir o grau de assimetria informacional e ampliar o nível de



accountability da ordem democrática, uma vez que os cidadãos participantes possuirão competência informacional para lidar com temas públicos complexos.

A Ouvidoria, nesse sentido, reage a esse requisito democrático por duas vias: pelo direito de ser informada, a partir do momento que requer informações e através do exercício do seu poder de investigar; e pelo dever de informar, tanto no sentido de fornecer uma resposta de qualidade ao demandante, como no sentido de fomentar ações pedagógicas que estimulem a ação participativa. E a cidadania se constrói através desse movimento.

A cidadania, como informa NABAIS (2005), inicialmente entendida como uma situação de passividade no contexto do Estado Liberal, passa na atual conjuntura a estabelecer uma situação de interdependência com o conceito de solidariedade, abrangendo um conteúdo ativo, que diz respeito à atuação do indivíduo na condução do Estado, de modo que a efetivação dos direitos por meio das políticas públicas não deve ser vista como obrigação apenas do Estado, mas da própria sociedade. Segundo NABAIS (2005), a noção de “dever de solidariedade” é, portanto, o estágio mais avançado da cidadania.

Desta forma, o principal enfoque do projeto é estabelecer vias de ação por meio das quais a OGE possa exercer seu papel proativo e pedagógico na construção dessa concepção de cidadania pautada pela noção do dever de solidariedade e, por outro lado, reafirmar as bases da instituição como representante legítima da sociedade, bem como sua legitimidade no Estado na definição conjunta das políticas públicas locais.

Em consonância com esse escopo teórico, o projeto Ouvidoria Proativa - Educação para a cidadania, solidariedade e participação popular atuará em duas frentes, abrangendo 02 (dois) subprojetos: o OGE Em ação e o OGE Formação, a saber:

### 2.1. OGE Em ação:

Esse subprojeto tem por objetivos o aprimoramento dos serviços públicos, a sensibilização sobre o instituto ouvidoria, o estímulo à gestão participativa e responsabilidade compartilhada; produção de conhecimento sobre ouvidoria e cidadania; divulgação e consolidação da OGE como representante da sociedade, e consistirá especificamente em 02 (duas) ações:

2.1.1. Prêmio Participação Social: reconhecimento de propostas inovadoras ou experiências de sucesso nas áreas de educação, saúde, meio ambiente, segurança pública, patrimônio público, sistema penitenciário, entre outros.

Para tanto, será definida uma metodologia de trabalho que acompanha o formato dos já existentes Encontros Regionais e Fóruns Participativos do Estado em Rede. Esta metodologia incorpora dois grandes projetos: a Gestão Regionalizada e a Gestão Participativa.

A primeira divide as 10 (dez) regiões de planejamento do Estado em instâncias colegiadas de governança, denominadas Comitês Regionais, que discutem com as lideranças regionais e sociedade civil, as necessidades de cada região, definindo suas prioridades e as estratégias adequadas a cada contexto. A Gestão Participativa, por sua vez, importa a construção de um espaço legítimo de comunicação entre a sociedade civil organizada e o Governo do Estado em cada uma dessas regiões de planejamento, onde a população é apresentada à estratégia de Governo organizada nas citadas Redes, criando condições de participação ativa e intercâmbio de propostas sobre políticas públicas. Cada participante contribui com a experiência de trabalho de sua organização para melhorar o conhecimento do Governo sobre as necessidades locais.

A proposta para esse subprojeto, acompanhando este desenho do Estado em Rede, é ampliar em 01 (um) dia o evento descrito acima, em cada uma das Regiões de Planejamento, reservando este dia para o reconhecimento de propostas inovadoras de gestão nas áreas afetas às Ouvidorias Especializadas.

O reconhecimento destas propostas atenderia alguns dos objetivos da ação /Ouvidoria Móvel/ já implantada pelo Governo de Minas, por meio da OGE.

O “Ouvidoria Móvel” atualmente atende a três objetivos básicos: o aprimoramento dos serviços públicos, por meio da



fiscalização in loco; a conscientização sobre o papel do órgão, divulgação e consolidação do órgão como canal legítimo de comunicação entre Estado e sociedade.

Estimular-se-á a apresentação de propostas por parte da sociedade civil organizada, bem como de outros atores estratégicos e pelo cidadão em geral, alicerçando os resultados construídos pelo “Ouvidoria Móvel”, quais sejam fiscalização, legitimação e conscientização, incentivando a gestão participativa e a responsabilidade compartilhada. A estratégia é, além de reconhecer projetos por meio do /Prêmio Participação Social”, valorizar e honrar os idealizadores das ações positivas, bem como montar uma memória destas para o Estado.

Os projetos concorrentes ao prêmio deverão ser voltados a ações que promovam o fortalecimento da cidadania, construção de canais de atuação conjunta e comunicação entre Estado e sociedade, incremento da confiança e legitimidade dos poderes públicos e maior eficácia da gestão pública.

Sua avaliação será referente à objetividade de seus propósitos, seu potencial pedagógico, seu poder de impacto e transformação e sua factibilidade. Ao(s) vencedor(es) será concedido um diploma de boas práticas em gestão pública e uma quantia financeira, que variará de ano a ano, conforme o orçamento da OGE.

2.1.2. Produção Científica - Anais da Governança em Rede: Dando seguimento à primeira ação e coadunando-se com os propósitos de educação e mobilização social, em um segundo momento, a partir da realização de cada evento, será produzido os /Anais Governança em Rede/.

Estes anais teriam como objetivos: registrar a memória das ações planejadas e implantadas a partir da experiência do Estado em Rede, em cada uma das 10 (dez) regiões de planejamento, bem como dos projetos selecionados nas mesmas, por meio do Prêmio Participação Social; registrar o conhecimento produzido a partir dos elos de reflexão estabelecidos entre sociedade e Estado.

## 2.2. OGE Formação

Por meio do subprojeto OGE Formação busca-se principalmente educar, conscientizar e sensibilizar o cidadão. Tratam-se de ações de interlocução interna – voltada aos servidores e agentes do próprio órgão – assim como de interlocução externa, em que a comunicação se estabelece tanto com os demais órgãos e entidades públicos, como com a população. São também ações de informação voltadas aos propósitos de constituição de uma cidadania solidária, que se constituem igualmente como instrumentos de controle social e transparência. São também discriminadas aqui 2 (duas) ações:

2.2.1. OGE on line: Elaboração de um boletim eletrônico disponibilizado via site da OGE. Através dessa ação busca-se a constante produção de conhecimento sobre o instituto “Ouvidoria”, estabelecendo um canal de troca de experiências da OGE e/ ou de outros órgãos e contribuindo para a formação continuada dos servidores e agentes públicos e políticos, além do cidadão em geral.

2.2.2. OGEscola Virtual: oferta de cursos de curta duração ou disponibilização de vídeos educativos, por meio do site OGE. O material disponibilizado visa capacitar o cidadão para uma ação efetiva de monitoramento referente às políticas públicas implementadas pelo Estado. A experiência advinda da prática das ouvidorias especializadas referente ao tratamento das manifestações recebidas aponta o desconhecimento por parte do cidadão das questões realmente relevantes do ponto de vista coletivo. Isso vale dizer que o controle social não se faz a partir da mera observação, mas da observação e avaliação crítica da Administração Pública. As informações disponibilizadas pela Escola Virtual terão viés proativo ao antecipar a demanda do cidadão por informação tendo em vista a recorrência de problemas registrados nas manifestações recebidas pelas ouvidorias especializadas, como exemplo, a responsabilidade sobre o transporte escolar ou os direitos no momento da revista ao adentrar num presídio.



**2.1) Rede de Governo:**

Rede de Governo Integrado, Eficiente e Eficaz

**3) Objetivos propostos e resultados visados:**

Melhoria de processos internos, benefícios sociais, benefícios ambientais

Consolidar a OGE como um canal legítimo de comunicação entre Estado e sociedade, através do qual é possível exercer uma gestão pública participativa e inclusiva, garantindo a transparência dos atos públicos e o exercício pleno da cidadania, assim como constituí-la como um eficiente instrumento estratégico de gestão, aproximando-a da sociedade por meio de ações prospectivas e pedagógicas, trabalhando continuamente para aperfeiçoamento dos serviços públicos e, concomitantemente, gerando conhecimento acerca do instituto, e do próprio conceito de cidadania. Como objetivos específicos, podemos apontar: a) integrar ao Projeto Estado em Rede; b) estimular ações de gestão participativa; c) sensibilizar sobre o dever de participar, sobre a co-responsabilidade e controle social; d) produzir conhecimento e informação acerca da Ouvidoria; e) divulgar o órgão e suas ações consolidando-o como instrumento de gestão; f) fortalecer ações que gerem transparência pública e accountability.

**Descrever os objetivos da ideia / projeto:**

Consolidar a OGE como um canal legítimo de comunicação entre Estado e sociedade, através do qual é possível exercer uma gestão pública participativa e inclusiva, garantindo a transparência dos atos públicos e o exercício pleno da cidadania, assim como constituí-la como um eficiente instrumento estratégico de gestão, aproximando-a da sociedade por meio de ações prospectivas e pedagógicas, trabalhando continuamente para aperfeiçoamento dos serviços públicos e, concomitantemente, gerando conhecimento acerca do instituto, e do próprio conceito de cidadania. Como objetivos específicos, podemos apontar: a) integrar ao Projeto Estado em Rede; b) estimular ações de gestão participativa; c) sensibilizar sobre o dever de participar, sobre a co-responsabilidade e controle social; d) produzir conhecimento e informação acerca da Ouvidoria; e) divulgar o órgão e suas ações consolidando-o como instrumento de gestão; f) fortalecer ações que gerem transparência pública e accountability.

**4) Resultados esperados:**

- Cidadão mais atuante e bem informado, capaz de refletir sobre sua atuação política e seu papel transformador;
- Adesão contínua da sociedade aos planos, programas, projetos e políticas públicas do Estado, tanto na idealização e elaboração, quanto na avaliação e gestão dos serviços públicos, assumindo o cidadão o papel de co-responsável por uma gestão pública de qualidade;
- Realização de Painéis nas 10 (dez) Regiões de Planejamento do Estado com a apresentação dos candidatos ao “Prêmio Participação Social”;
- Produção do “Anais de Governança em Rede”;
- Produção de Boletim Informativo disponibilizado trimestralmente via web pela OGE;
- Oferecimento de cursos virtuais de curta duração sobre ouvidoria, gestão pública e assuntos a esses relacionados;
- Disponibilização de vídeos educativos, via web, que tenha afinidade com demandas indicadas pelas manifestações,



pelos Ouvidores, ou pela prática dos agentes públicos do órgão.

**5) Público-alvo da ideia e/ou projeto:**

O público-alvo beneficiário do projeto são, diretamente, entidades da sociedade civil organizada, lideranças políticas e sociais locais, usuários dos serviços públicos estaduais e os cidadãos em geral. Também como beneficiária imediata das ações está a OGE, que fortalecerá as estruturas de articulação do órgão com a sociedade, consolidará sua legitimidade junto ao cidadão, assim como terá oportunidade de motivar e capacitar seus agentes para o atendimento das suas finalidades.

De forma mediata, temos como beneficiários elaboradores e gestores de políticas públicas e os governos locais, que terão as prioridades de cada região discutidas, com propostas de solução e comprometimento da população local envolvida no processo de responsabilidade compartilhada, bem como o próprio governo de Minas, que contará com mais um mecanismo auxiliar de gestão pública e proposição de políticas, alinhado aos propósitos do Estado em Rede, além da garantia de uma Ouvidoria mais atuante.

**5.1) Municípios/regiões beneficiados:**

Regiões

**Região:**

**6) Ações e etapas da implementação:**

As ações serão integradas de forma estratégica, primando pela implantação de mecanismos que permitam e fortaleçam a participação, a transparência e o acesso à informação.

As ações e etapas são apresentadas em um nível mais aprofundado de detalhamento no anexo 3.

**6.1) Prazo previsto para implementação do projeto:**

Até 6 meses

**6.2) Unidade(s) Administrativa(s) Executora(s):**

Serão unidades administrativas executoras do projeto as áreas estratégicas Superintendência de Apoio Técnico- SATE e a Assessoria de Gestão e Inovação Estratégica – AGEI, bem como os da Assessoria de Comunicação – ASSCOM e da Superintendência de Planejamento e Gestão Financeira – SPGF, como equipe de apoio.

**6.3) Parcerias institucionais da ideia e/ou projeto:**



Sem Parceria

**7) Recursos a serem utilizados:**

• Recursos Humanos:

Os recursos humanos a serem utilizados no Projeto Ouvidoria Proativa serão os servidores da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, especialmente, os agentes públicos lotados nas áreas estratégicas, tais como, a Superintendência de Apoio Técnico- SATE e a Assessoria de Gestão e Inovação Estratégica – AGEI, bem como os da Assessoria de Comunicação – ASSCOM e da Superintendência de Planejamento e Gestão Financeira – SPGF . A gerência do projeto ficará a cargo da equipe responsável pela construção do Projeto Ouvidoria Proativa.

• Recursos Financeiros:

Conforme detalhamento no Anexo 3, a maioria das ações não importa em gastos financeiros que não aqueles já contemplados pelo orçamento anual da OGE. Os recursos referentes ao Prêmio e à produção dos Anais estarão previsto nesse orçamento. Haverá um custo com diárias para os servidores (em número mínimo de três e máximo de sete) que se transportarem para as localidades de realização da apresentação dos painéis, referentes à ação “Prêmio Participação Social”, gasto este também previsto pelo orçamento anual da Ouvidoria.

• Recursos Materiais:

Os recursos materiais serão os materiais de divulgação impressos que estão estimados em R\$ 13.435,00 (treze mil e quatrocentos e trinta e cinco reais), referentes a pastas, blocos, folders, canetas, crachás, cartazes e manual de apresentação, além dos valores a serem distribuídos na premiação final no total de R\$9.500,00 (nove mil e quinhentos reais). O transporte de servidores será realizado em veículo próprio do órgão e os custos de deslocamento e manutenção já estão previstos no orçamento anual da OGE.

• Recursos Tecnológicos:

Para a produção de vídeos, aulas virtuais e boletim eletrônico a OGE já conta com equipe técnica profissional qualificada, um canal na rede de compartilhamento de vídeos youtube, e sítio eletrônico da instituição com capacidade para armazenamento do conteúdo aqui proposto. Ainda, será dada preferência à opções gratuitas de mailing para distribuição do boletim eletrônico.

**7.1) Valor total estimado para implementação da ideia e/ou projeto**

55.000,00

**8) Mecanismos de avaliação da ideia e/ou projeto proposta:**

Este projeto rege-se por objetivos de efetividade, uma vez que, esperadamente, os investimentos que mobilizam devem produzir os impactos desejados. Por outro lado, é importante reconhecer que a eficácia e a eficiência dos programas são componentes essenciais, para fins de análise e conhecimento dos resultados pretendidos. Desta forma, este projeto só será efetivo se também for eficaz e eficiente.

Segundo Januzzi (2005) quando se pensa em indicadores que mensurem a implementação/execução de uma



determinada política pública ou um determinado projeto tem-se que ter em mente que tais indicadores devem permitir “filmarmos” o processo de implantação dos programas formulados e a eficiência dos mesmos. Devem ser assim, indicadores que primam pela sensibilidade, especificidade e pela periodicidade. Assim para cada subprojeto serão selecionadas medidas qualitativas e quantitativas de análise da qualidade dos produtos, da sua receptividade, da sua visibilidade e do atendimento da demanda dos cidadãos.

Quando se pensa na avaliação tem-se que tentar medir o quanto se alcançou das mudanças pretendidas com a implantação dos projetos propostos, assim, avaliaremos o seguinte:

- Se houve uma melhoria na qualidade das informações obtidas;
- Se o resultado da implantação dos projetos refletiram nas manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- Se há interesse da sociedade em participar do prêmio, submetendo sugestões e projetos;
- Se a avaliação feita permite o real entendimento da dimensão das ações e/ou realidade da situação de cada região do Estado;
- E, enfim, se as ações permitem a maior participação do cidadão e de todo o público alvo.

Com relação ao prêmio, qualitativamente será aplicado um pequeno questionário para avaliar a satisfação tanto no tocante à realização do evento e entrevistas, a posteriori, para saber, junto às lideranças locais (sociais ou políticas) se os produtos gerados pelo prêmio tiveram algum impacto na administração local.

Quantitativamente, confrontaremos o número de participantes efetivos com o número de participantes previstos para avaliar a adesão da população a ação.

A avaliação do boletim eletrônico, se fará quantitativamente, pelo número de assinaturas, de acessos, bem como com a contabilização dos pedidos de desistência em receber o boletim eletrônico.

Para avaliação qualitativa haverá uma pergunta de satisfação sobre o interesse em se continuar recebendo o boletim eletrônico.

A OGEscola será avaliada quantitativamente pelo número de acessos pelo sítio eletrônico da OGE ofertado e, tendo em vista que a Ouvidoria é um instrumento de gestão, a avaliação qualitativa desta ação se fará de acordo com o diagnóstico feito sobre a recorrência das manifestações sobre os assuntos tratados, se manteve o mesmo, ou se diminuiu.

O monitoramento contínuo das ações é condição necessária para o alcance dos objetivos pretendidos com a implantação das mesmas.

## **9) Obstáculos identificados na implementação do projeto:**

Há obstáculos

### **9.1) Soluções a serem adotadas para a superação dos principais obstáculos identificados:**

O primeiro obstáculo identificado é a diversificação das regiões do estado, tanto em população quanto no acúmulo de recursos, donde decorre a diferença na qualidade da prestação do serviço público. Há também um obstáculo com relação aos diferentes cenários sujeitos e ações e a expectativa dos atores em cada região com os produtos das ações. Os demais obstáculos identificados são a falta de definição precisa dos valores estimados e a necessidade da adesão da direção geral do órgão ao projeto.

O Estado de Minas Gerais com sua extensa área territorial de 588.383Km<sup>2</sup> e com seus 853 municípios, apresenta importantes diferenças e desigualdades socioeconômicas, geográficas e culturais. A concentração populacional varia de região para região, bem como, o acesso da população aos serviços públicos.

A solução é a possibilidade da democratização das informações, a partir da revisão dos serviços públicos das regiões,



visando construção de propostas de correção das distorções, pleiteando a garantia da eficiência como direito do cidadão e indicando a necessidade de corrigir as desigualdades e promover equidade.

Outro ponto importante e facilitador para superação de obstáculos a ser destacado é que, as informações oriundas dos projetos apresentados, são capazes de estimular a integração e interlocução entre gestores e as várias áreas de atenção do setor público, possibilitando ainda, uma resposta mais qualificada a outras entidades, com reflexos no processo de planejamento global e definição das prioridades da política de saúde, em cada região e adesão dos atores envolvidos. O orçamento geral do projeto tem custo reduzido sendo que a maioria das ações tem custo zero. Nesse sentido a indefinição não impede a consecução dos objetivos haja vista, que o financiamento das ações poderá ser abarcado pelo orçamento anual da OGE.

Destaca-se ainda, que será necessário um árduo processo de sensibilização e negociação dentro do órgão, OGE, e em todo Estado de Minas Gerais, com todos os envolvidos, para a mudança dos paradigmas vigentes, considerando as ações propostas como complexas atravessadas por múltiplos interesses e vertentes, sendo o maior desafio a compreensão dos diferentes cenários, sujeitos e ações. Esta política adotada necessita ser trabalhada de forma contínua, em permanente evolução, a fim de ganhar cada vez mais credibilidade e confiabilidade, para viabilizar metas mais arrojadas, do ponto de vista da gestão.

### **10) Rodapé:**

### **11) Referencias Bibliográficas:**

ARATO, Andrew. Representação, Soberania Popular e Accountability. In: PERUZZOTTI, Enrique & SMULOVITZ (Org.) Controlando la política. Ciudadanos y medios en las nuevas democracias. Buenos Aires: Editorial Temas, 2002.

AVRITZER, Leonardo (coordenação geral). Democracia, república e participação. Belo Horizonte: Programa de Formação de Conselheiros Nacionais, UFMG, 2009.

BOCSHI, Renato, CERQUEIRA, Eli Diniz. Estado e sociedade no Brasil: Uma revisão crítica. BIB (boletim informativo e bibliográfico de ciências sociais), [S.l.: sn.] n°1, 12-27.

Decreto n.º 44156, de 21 de novembro de 2005. Disponível em <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/>

FARIA, Cláudia Feres. Os determinantes da efetividade democrática da participação social. Belo Horizonte: Programa de Formação de Conselheiros Nacionais, UFMG, 2009.

CARVALHO, José Murilo. Brasil: Nações Imaginadas. In: Antropolítica. Revista Contemporânea de Antropologia e Ciência Política. UFF, No. 1, Jan/Jun de 1995

Lei n.º 15.298, de 06 de agosto de 2004. Disponível em <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/>



## Governo do Estado de Minas Gerais

LYRA, Rubens Pinto (Org). Ouvidorias e Ministério Público as duas faces do ombudsman no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2010.

LYRA, Rubens Pinto & PINTO, Eliana (Orgs). Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

NABAIS, José Casalta. A face oculta dos direitos fundamentais: os deveres e os custos dos direitos. Revista de Direito Público da Economia, Belo Horizonte, v.5, n.20 , p.153-181, out./dez. 2007

NABAIS, José Casalta. Solidariedade social, cidadania e direito fiscal. In: GRECO, M. A.;GODOI, M. S. de. [coord.]. Solidariedade social e tributação. São Paulo: Dialética, 2005. p. 110-140.

PRATA, Nilson Vidal. Informação e Democracia Deliberativa: Um estudo de caso de participação política na Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2007.

Resolução nº 06, de 29 de setembro de 2011. Disponível em <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/>

SARMENTO, Daniel. Direitos fundamentais e relações privadas. 2. ed. Rio de Janeiro:Lumen Juris, 2006.

TELLES, Vera. Pobreza e Cidadania. São Paulo: USP, Curso de pós Graduação em Sociologia: Ed. 34, 2001.