

**XU Congresso Fluminense de Iniciação Científica e Tecnológica**

**28º**  
Encontro de Iniciação Científica da UENF

**20º**  
Circuito de Iniciação Científica do IFFluminense

**16ª**  
Jornada de Iniciação Científica da UFF



**UIII Congresso Fluminense de Pós-Graduação**

**23ª**  
Mostra de Pós-Graduação da UENF

**8ª**  
Mostra de Pós-Graduação do IFFluminense

**8ª**  
Mostra de Pós-Graduação da UFF

## **Análise da Ouvidoria Geral do município de Campos dos Goytacazes**

*Luciano de Castro Silva, Nilo Lima de Azevedo*

A presente pesquisa fomentada pelo Programa Mais Ciência ciclo 2022/2023, da Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes, em parceria com Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), busca discorrer sobre a importância das ouvidorias gerais municipais, especialmente a Ouvidoria Geral do Município de Campos dos Goytacazes, que devem atuar como um instrumento de interlocução entre o cidadão-usuário de serviços públicos e a Administração Pública, bem como sua dimensão de estímulo à democracia participativa, e a prerrogativa do cidadão de controle para com a prestação e aperfeiçoamento dos serviços públicos desenvolvidos e ofertados pelo município. A pesquisa se justifica pela a ouvidoria se caracterizar como uma instituição participativa de caráter unipessoal, ou seja, seu desenho institucional é moldado tanto para as demandas individuais como coletivas, visto que não há muitos mecanismos de participação voltado para as demandas individuais do cidadão-usuário de serviços públicos. Por sua vez, outras instituições participativas como os conselhos, por exemplo, priorizam a participação de atores coletivos. Para a pesquisa realizou-se levantamento bibliográfico específico relativo à temática - participação, controle e ouvidorias -, além da realização de cursos que compõem a Certificação em Ouvidoria, disponibilizada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), a fim de melhor compreender a temática. Também fora realizada levantamento de dados quantitativos e respectiva análise dos mesmos disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU) relativo ao sistema de recebimento de manifestações, a plataforma Fala.BR, em que fora possibilitado observar as características das manifestações e seus quantitativos por manifestação, assim como o tempo necessário para que fosse realizada a resposta à manifestação apresentada pelo cidadão. Sendo realizado também um levantamento da estrutura das ouvidorias gerais dos municípios do norte-fluminense (Carapebus, Campos dos Goytacazes, Conceição de Macabu, Cardoso Moreira, Macaé, Quissamã, São Francisco de Itabapoana, São Fidélis e São João da Barra), com intuito de realizar um estudo comparativo entre as diferentes ouvidorias gerais dos municípios do norte-fluminense.

*Instituição do Programa: PMCG - Programa Mais Ciência*

*Eixo temático: Ciências Sociais Aplicadas*

*Fomento da bolsa: Programa Mais Ciência - Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes*

ORGANIZAÇÃO E REALIZAÇÃO:



APOIO:



**XU** Congresso  
Fluminense  
de Iniciação  
Científica e Tecnológica

**28<sup>o</sup>**  
Encontro de  
Iniciação  
Científica  
da UENF

**20<sup>o</sup>**  
Circuito de  
Iniciação  
Científica do  
IFFluminense

**16<sup>a</sup>**  
Jornada de  
Iniciação  
Científica  
da UFF



**UIII** Congresso  
Fluminense de  
Pós-Graduação

**23<sup>a</sup>**  
Mostra de  
Pós-Graduação  
da UENF

**8<sup>a</sup>**  
Mostra de  
Pós-Graduação  
do IFFluminense

**8<sup>a</sup>**  
Mostra de  
Pós-Graduação  
da UFF

## Analysis of the General Ombudsman Office of the Municipal of Campos dos Goytacazes

*Luciano de Castro Silva, Nilo Lima de Azevedo*

The present research, promoted by the Programa Mais Ciência, cycle 2022/2023 of the Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes, in partnership with the Universidade Estadual do Norte Fluminense, Rio de Janeiro (UENF), seeks to discuss the importance of municipal ombudsman offices, especially the General Ombudsman's Office of Campos dos Goytacazes, which should act as a means of communication between the citizen-user of public services and the Public Administration, as well as its dimension of promoting participatory democracy, and the citizen's prerogative of control over the provision and improvement of public services developed and offered by the municipality. The research is justified by the fact that the ombudsman's office is characterized as a participatory institution of a unipersonal nature, that is, its institutional design is shaped both for individual and collective demands, since there are not many mechanisms for participation focused on the individual demands, of the citizen-user of public services. On the other hand, other participatory institutions such as councils, for example, prioritize the participation of collective actors. For the research, a specific bibliographic survey was carried out on the theme of participation, control, and ombudsmen, in addition to the completion of courses that make up the Ombudsman Certification, made available by the National School of Public Administration (ENAP), in order to better understand the theme. Quantitative data was also collected and analyzed from the General Control of the Union (CGU) regarding the system for receiving manifestations, the Fala.BR platform, which made it possible to observe the characteristics of the manifestations and their quantities per manifestation, as well as the time necessary to respond to the manifestation presented by the citizen. A survey of the structure of the general ombudsman offices of the municipalities in the northern Rio de Janeiro region (Carapebus, Campos dos Goytacazes, Conceição de Macabu, Cardoso Moreira, Macaé, Quissamã, São Francisco de Itabapoana, São Fidélis, and São João da Barra) was also carried out, with the aim of conducting a comparative study between the different general ombudsman offices of the municipalities in the northern Rio de Janeiro region.

ORGANIZAÇÃO E REALIZAÇÃO:



APOIO:

