

Comunicação Pública e Ouvidorias em Executivos: Análise dos Municípios de Pelotas e Santa Maria¹

Cecilia Desconzi²

Gabriel Hinkelmann Machado³

Jaqueline Quincozes da Silva Kegler⁴

Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS

RESUMO

Este estudo tem como tema a análise do funcionamento da Comunicação Pública das prefeituras de Pelotas e Santa Maria, RS. O objetivo é comparar as ouvidorias de dois municípios similares, em quantidade populacional, e dissertar acerca de suas diferenças. Portanto, será utilizado como metodologia a combinação de duas técnicas principais: pesquisa bibliográfica e pesquisa documental (DUARTE e BRANDÃO, 2007). O artigo será dividido em três seções: a primeira aborda o conceito de comunicação pública e o poder executivo, a partir da autora Brandão, 2007; a segunda seção aborda a noção de ouvidorias a partir de Albuquerque, 2016; a terceira abordará as especificidades sobre ouvidorias nos municípios a partir das análises dos *sites* de cada uma. Aponta-se como principal resultado a análise da notável disparidade entre a atuação das ouvidorias de ambos os municípios.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Pública; Ouvidoria; Santa Maria; Pelotas.

CORPO DO TEXTO

1. Introdução:

Este artigo propõe uma análise da comunicação pública exercida pelos municípios de Santa Maria e Pelotas, a partir dos seus portais de ouvidoria. A comunicação pública ainda é um conceito muito abrangente, no entanto pode ser referida como uma ferramenta do interesse público, envolvendo processos referentes ao

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho sobre Comunicação Pública, evento integrante da programação do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 13 a 15 de junho de 2024.

² Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas da UFSM, e-mail: cecilia.desconzi@acad.ufsm.br.

³ Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas da UFSM, e-mail: gabriel.hinkelmann@acad.ufsm.br.

⁴ Professora do Curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas da UFSM, e-mail: jaqueline.kegler@ufsm.br.

governo, estado, terceiro setor e sociedade. Sua origem está na comunicação governamental, muito utilizada durante governos militares na metade do século passado, porém a raiz de sua evolução está na implementação da democracia na década de 80, no Brasil. Nesse cenário, as ouvidorias passam a assumir um papel de destaque no relacionamento entre Estado e sociedade, sendo adotadas também pelo setor privado.

2. Metodologia

As metodologias adotadas para esta pesquisa abrangente serão a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. Optamos por essas abordagens metodológicas específicas para garantir uma base sólida e fundamentada em recursos teóricos fornecidos por renomados autores no campo da Comunicação Pública. Nesse sentido, autores influentes como Elizabeth Brandão e Jorge Duarte serão referenciados para enriquecer nossa análise. Além disso, nossa investigação será complementada por análises empíricas detalhadas dos sites das prefeituras. Essas análises serão conduzidas à luz dos conhecimentos adquiridos sobre o funcionamento das ouvidorias, destacados nos textos elucidativos de Maria Lailze Simões Albuquerque Cavalcante. A combinação dessas metodologias e fontes de dados nos permitirá uma compreensão abrangente e aprofundada do tema em questão.

3. Referencial Teórico

O referencial teórico da presente pesquisa se baseou nos estudos de Brandão (2007), Duarte (2007) e pelos textos de Cavalcante (2016). O conceito de comunicação pública tem diversas perspectivas pelos estudiosos da área, para Brandão (2007) o conceito de comunicação pública ainda é muito abrangente, sem ter um significado muito claro, e esse conceito está em processo de construção. Ela identificou cinco áreas diferentes de comunicação pública: como comunicação organizacional, como comunicação científica, como comunicação governamental, como comunicação política e como estratégias de organização da sociedade civil organizada. Brandão (2007) alega também a respeito da comunicação pública governamental que, “[...]dever-se-ia compreender a comunicação pública como um processo comunicativo das instâncias da sociedade que trabalham com a informação voltada para para a cidadania” (Brandão, 2007, p. 05).

A Comunicação Pública pode assumir diferentes visões e significados, sendo

diferente no Brasil e no exterior. Para Duarte (2007), é um instrumento que se utilizado para o coletivo, irá fortalecer o coletivo, indo além de um conjunto de conhecimentos, profissões ou áreas, mas tornando-se como uma coletânea de comportamentos de uma instituição.

As ouvidorias são importantes ferramentas para a manutenção do diálogo entre cidadão e instituição. Para Cavalcante (2016) as ouvidorias têm a função de auxiliar a relação entre estado e sociedade permitindo uma participação do cidadão na melhoria do serviço público. Tem como objetivo mediar os conflitos e encontrar soluções representando um elo entre cidadão e administração pública.

4. Análise Ouvidorias

O site da prefeitura de Pelotas é uma importante ferramenta do município para o diálogo com a sociedade, mas apresenta dificuldades de acesso à ouvidoria. Não há um área ou aba destinada diretamente à ouvidoria. Os usuários podem acessar a ouvidoria através das seções "Serviços ao Cidadão" e "Transparência", onde encontrarão um ícone de "Atendimento ao Cidadão" que redireciona para um formulário de contato. Neste formulário, os cidadãos podem enviar demandas, sugestões, reclamações e elogios, indicando suas informações pessoais e escolhendo o método de retorno desejado. Além disso, existem outras formas de contato, como e-mail, Whatsapp e telefone. O portal de transparência oferece acesso a uma variedade de informações, incluindo dados sobre Covid-19, estrutura administrativa, despesas, receitas, licitações, servidores e contratos. Relatórios anuais de gestão ouvidorias estão disponíveis para os anos de 2019, 2020 e 2021, apresentando informações resumidas sobre os meios de contato mais utilizados e as demandas mais frequentes.

O site da prefeitura de Santa Maria oferece um canal de comunicação importante com o Poder Executivo da cidade. Na página inicial, os visitantes têm acesso à aba "Ouvidoria Geral e SIC", que os direciona para escolher entre "ouvidoria geral" e "acesso à informação". Optando pela ouvidoria geral, o cidadão encontra opções como reclamação, sugestão, elogio e denúncia, além de tirar dúvidas e receber orientações. Cada opção leva a uma nova página com instruções específicas. Por exemplo, na seção de reclamações, há um guia explicativo. Todas as páginas de ouvidoria solicitam informações de identificação do cidadão, como nome, CPF e contato. Após a identificação, o usuário pode escolher o canal de resposta e o assunto da manifestação,

escrever sua mensagem e decidir se deseja manter sua identidade anônima. Há também a opção de fazer *upload* de arquivos, se necessário.

Além disso, o site oferece acesso aos relatórios anuais da ouvidoria, permitindo que os cidadãos visualizem os resultados das manifestações ao longo do tempo. O relatório mais recente, referente a 2021, fornece uma ampla gama de informações sobre as manifestações recebidas, incluindo dados numéricos e tabelados de várias áreas governamentais. Esses relatórios são cruciais para dar transparência às atividades do município e permitem que os cidadãos monitorem e avaliem o desempenho do governo local em diferentes áreas.

Ao analisarmos as respectivas ouvidorias, foi possível observar que ambas atendem os princípios de comunicação pública. Além de apresentar uma ouvidoria mais completa e mais acessível, o site da prefeitura de Santa Maria disponibiliza relatórios anuais de ouvidorias completos, com diferentes dados, contendo informações sobre quais foram os órgãos do Poder Executivo que mais receberam elogios, reclamações, sugestões e etc. A densidade do relatório da prefeitura demonstra a seriedade ao prestar contas e a importância desse serviço prestado aos cidadãos.

É possível perceber que a seção de ouvidoria do *site* de Pelotas é menos pujante que a de Santa Maria, pois é pouco explicativa, além de ser de difícil acesso e visibilidade ao entrar no *site* da prefeitura. A prefeitura de Pelotas também disponibiliza um relatório, no entanto, apresenta apenas dados numéricos, informando somente os meios e as principais demandas da população, podendo ser um fator negativo para a prestação de contas do Poder Público para com seu público.

Cavalcante (2016) destaca uma nova postura do Poder Público, preocupando-se em aprimorar canais de diálogo com a sociedade para poder dar voz a todos os interessados, e com eles dialogar. A Ouvidoria pelotense carece de recursos e serviços nessa comunicação pública com os cidadãos, oferecendo apenas diferentes modos para o cidadão encaminhar suas demandas à prefeitura. Em contrapartida, a Ouvidoria Santa-Mariense dispõe de diversos mecanismos para a participação e o diálogo público, separando os setores em: reclamações, sugestões, elogios, denúncias e dúvidas, permitindo assim atender os anseios populares com mais eficiências. Brandão (2007) ressalta que a comunicação pública governamental como forma de interesse público, pode servir de estímulo para engajar a população e promover o debate público,

sendo uma forma legítima de prestação de contas e difusão de ações, atividades, projetos e políticas que são de interesse coletivo.

4. Considerações finais:

Mesmo que ambas sejam cidades universitárias, com quantitativo populacional parecido, existem grandes diferenças na maneira em que reproduzem a comunicação pública, principalmente no que tange às ouvidorias. Sabe-se que os sistemas de ouvidoria são de extrema relevância para a manutenção da democracia, tendo um papel fundamental na amplificação da opinião pública e no auxílio ao coletivo. É através delas que se pode reclamar, exigir, opinar e elogiar acerca daquilo que é de debate público e que o Poder Executivo deve acatar, explicar ou conduzir com clareza. Portanto, é possível perceber a necessidade de uma melhoria nas ferramentas virtuais de comunicação, principalmente na ouvidoria, do município de Pelotas, pois este tem uma defasagem em estratégias comunicacionais em comparação com o município de Santa Maria.

Diante do exposto, foi possível analisar e compreender o funcionamento de duas ouvidorias públicas e suas atuações na mediação da relação entre poder e sociedade. O papel delas é fundamental como um canal para a participação e o exercício pleno dos direitos do cidadão, cabe a administração pública atender as demandas e promover esses portais para uma comunicação pública mais eficiente e inclusiva.

REFERÊNCIAS

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas S.A, 1999.

LAKATOS, E. M. 1971 a. **History of Science and its Rational Reconstructions**. In [10, p. 102-138]

CAVALCANTE, M. L. S. A. **Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social.** Revista Controle – Doutrinas e artigos, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2014.

BRANDÃO, E. P. **Conceito de comunicação pública**, 2007.

DUARTE, J.. **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público.** São Paulo: Atlas, 2007.

Ouvidoria. **Prefeitura Municipal de Pelotas**, 2023. Disponível em: <https://www.pelotas.com.br/servicos/ouvidoria>. Acesso em: 26/01/2023.

Ouvidoria Geral. **Prefeitura Municipal de Santa Maria**, 2023. Disponível em: <https://www.santamaria.rs.gov.br/controladoria/956-demanda-ouvidoria>. Acesso em: 26/01/2023.

Pelotas em Dados. **Prefeitura Municipal de Pelotas**, 2023. Disponível em: <https://www.pelotas.com.br/cidade/dados-gerais>. Acesso em: 30/01/2023.

Pelotas - RS. **IBGE**, 2023. Disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/pelotas/panorama>. Acesso em: 30/01/2023.

História - Fenadoce. **Fenadoce**. Disponível em: <https://fenadoce.com.br/historia/>. Acesso em: 30/01/2023.

Santa Maria: 163 anos - 2 maior contingente militar do Brasil: **Revista Brasil**, 2021. Disponível em: <https://revistainterativa.org/2021/05/santa-maria-163-anos-2-maior-contingente-militar-do-brasil/> Acesso em: 30/01/2023.

Município de Santa Maria: **Cidades Brasil**, 2021. Disponível em: <https://www.cidade-brasil.com.br/municipio-santa-maria.html> Acesso em: 30/01/2023.