



## 660 OUVIDORIA ITINERANTE NA BUSCA DA CIDADANIA

### **Natália Müller Schierholt<sup>(1)</sup>**

Graduanda em Gestão ambiental pelo Centro Universitário Leonardo Davinci.

### **Demétrius Jung Gonzalez**

Arquiteto e Urbanista pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Mestrado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Doutor em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

### **Vagner Gerhardt Mâncio**

Engenheiro de Controle e Automação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Metre em Engenharia da Produção pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Doutorando em Recursos Hídricos e Saneamento Ambiental.

### **Emanuele Baifus Manke**

Engenheira Hídrica pela Universidade Federal de Pelotas. Mestre em Recursos Hídricos pela Universidade Federal de Pelotas. Doutorado em Manejo e Conservação do Solo e da Água pela Universidade Federal de Pelotas.

### **Franciele Grings dos Santos**

Advogada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos, pós graduada em Engenharia Ambiental com Ênfase em Saneamento Básico e em Direito administrativo e Gestão Pública no Instituto Líbano. Mestranda em Desenvolvimento Rural - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Rua Félix da Cunha, 1009, 802 – Moinhos de Vento – Porto Alegre - RS -  
CEP: 90550-110 - BR - Tel: +55 (51) 998484604 - e-mail: [ouvidoria@agesan-rs.com.br](mailto:ouvidoria@agesan-rs.com.br).

## **RESUMO**

A cidadania retrata um conjunto de direitos, proporcionando a participação ativa na vida e no governo de seu povo, podendo fiscalizar, vigiar, velar, examinar, inquirir e colher informações a respeito de algo. Para que a população possa ter uma participação ativa, as agências de reguladoras de saneamento básico devem se aproximar dos usuários. Este direito pode ser motivado através do canal de ouvidoria, a qual além de receber e registrar as manifestações deve trazer a população mais informação e compreensão de seus direitos e deveres. Neste sentido, o presente artigo pretende evidenciar a importância da Ouvidoria Itinerante para além de atender melhor os usuários dos serviços de saneamento oportunizando manifestações aproximando e acolhendo o usuário, também levar a informação e a compreensão dos direitos dos usuários no que se refere ao saneamento básico e sua respectiva regulação, mostrando como o canal de ouvidoria pode ser um importante instrumento para a promoção do diálogo entre a sociedade e o prestador de serviço, levando ao exercício da cidadania. Através de uma análise do impacto da ouvidoria itinerante desenvolvida pela AGESAN-RS vem gerando em cima da procura pelos seus serviços, evidencia-se o importante papel desta ação para a melhoria da prestação dos serviços públicos e sua regulação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ouvidoria, Regulação de saneamento, cidadania.

## **INTRODUÇÃO**

Os direitos de cidadania e a institucionalização da participação político-social se consolidaram por meio da Constituição Federal de 1988, permitindo desde então a criação e fortalecimento de mecanismos de interlocução e cogestão entre o Estado e Sociedade dentre eles de suma importância a Ouvidoria.

As Ouvidorias brasileiras ampliam-se gradualmente e são fortalecidas pelos próprios cidadãos, que depositam neste espaço suas mais diversas manifestações, solicitações e insatisfações a respeito do acesso aos serviços públicos e de sua qualidade. (PASSIONE et. al., 2017/2018), elas contribuem para a participação do cidadão na avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços de saneamento ao possibilitar o diálogo entre sociedade e os variados níveis de gestão.



Nos setores públicos, as Ouvidorias devem possibilitar o controle da sociedade sobre a instituição, por meio das manifestações dos cidadãos, que constituem forças potenciais de transformações nessa nova ordem política brasileira. (MARTINS, 2014). Para possibilitar a consolidação da regulação é fundamental que os usuários dos serviços tenham um espaço para registrar suas manifestações a cerca dos serviços, obtendo resposta ágil e resolutive. A ouvidoria representa este canal, buscando fortalecer a capacidade crítica, respeitando um atendimento humanizado e acolhedor com a população, resultando em um agente de transformação social e promotor de melhorias na regulação.

Segundo Passione et. al. (2017/2018), as ouvidorias têm um papel estratégico nas agências reguladoras, tendo em vista sua atuação, trando de manifestações de usuários de forma ética, transparente e imparcial, buscando solucionar as demandas e identificar oportunidades de melhoria, contribuindo assim para o desenvolvimento da gestão. Por meio de uma gestão adequada da informação, as Ouvidorias podem contribuir e estabelecer diretrizes, políticas e prioridades, delineando cenários futuros e estabelecendo indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde. Ademais, reforça o papel articulador que o ouvidor exerce para o reconhecimento da ouvidoria como legítimo canal democrático de escuta ao cidadão e mediador de conflitos, aumentando a resolutividade das demandas encaminhadas em decorrência de uma rede sensibilizada.

## **OBJETIVO(S)**

O presente trabalho pretende destacar a importância da Ouvidoria Itinerante para melhoria dos serviços de saneamento, oportunizando manifestações, aproximando e acolhendo o usuário, mas também levando informação e compreensão dos direitos fundamentais e, principalmente, no que se refere ao saneamento básico e sua respectiva regulação. A exposição da ouvidoria como um canal e importante instrumento para a promoção do diálogo entre a sociedade e o prestador de serviço, levando a ascensão da cidadania, também foram explanados à população. Assim, analisou-se o impacto da Ouvidoria Itinerante na sociedade e na prestação dos serviços públicos de saneamento.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

Para o presente artigo foi utilizado o método de pesquisas bibliográficas, a fim de reunir informações e dados que abrangessem a importância da ouvidoria nas agências reguladoras, bem como análise da aplicação da ouvidoria itinerante e seus resultados iniciais dentro da Agência Reguladora em seus municípios regulados. Com base nos dados levantados, foram analisadas ações desenvolvidas pela ouvidoria, destacando a importância e necessidade de uma ouvidoria ativa dentro de uma agência reguladora de saneamento, bem como suas ações para um contato maior com a população, visando a garantia do atendimento das necessidades de seus usuários.

A ouvidoria da Agência Reguladora, visa melhorar o atendimento à população e ainda buscando normas, tarifas e procedimentos justos a esta. Em fevereiro 2023, dentre as inovações propostas pela Ouvidoria da Agência Reguladora, foi incluída a implantação efetiva da Ouvidoria Itinerante, que vai além do conceito básico de ouvir e de não apenas esperar o usuário trazer sua demanda, mas esclarecer e mobilizar esse cidadão para a afirmação de seu papel de co-gestor do setor público de saneamento.

Como ação principal da Ouvidoria Itinerante buscou-se pela divulgação da Agência Reguladora aos usuários assim como o papel de sua ouvidoria, por meio do atendimento presencial previamente divulgado, realizado na sede do prestador de serviços ou na própria prefeitura, em cada município regulado. Além disto, a ouvidoria itinerante aproveita para aplicar pesquisas junto aos usuários, compreendendo desta forma melhor as dificuldades dos usuários para execução de ações buscando a melhoria da regulação. Também, são realizadas reuniões com órgãos municipais que atendem diariamente a população para o alinhamento e cooperação. As informações apresentadas neste artigo, foram obtidas por meio de relatórios e registros da agência reguladora, onde foram colhidos os dados necessários diretamente em sua ouvidoria.



## RESULTADOS OBTIDOS OU ESPERADOS

A Ouvidoria se transforma em um agente intermediador nas relações entre o cidadão, poder concedente e prestador de serviços, promovendo a qualidade da comunicação, a formação de laços de confiança e colaboração mútua, primando pela imparcialidade nas decisões. Logo, é de suma importância o cidadão estar ciente do seu direito a recorrer a agência reguladora, quando não está satisfeito com os serviços prestados. No ano de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora iniciou a execução do Programa de Ouvidoria Itinerante, no qual se deslocou até os municípios regulados para ir ao encontro presencial dos usuários. A ideia do projeto foi aproximar os usuários da gestão da regulação, disseminando informações, orientando cidadãos, registrando manifestações, coletando dados de pesquisas, mostrando a importância da Ouvidoria na administração pública e reforçando o controle social. O projeto busca como foco principal trazer a população mais informação e compreensão de seus direitos e deveres.

Para aplicação da Ouvidoria Itinerante e sua eficácia foram realizadas divulgações prévias informando a data e local da atividade nos municípios regulados. Assim, a ação atinge um público maior, tendo uma aproximação com a população, oportunizando conversas com os mesmos e identificando problemas corriqueiros.

**Tabela 1: Ouvidorias itinerantes realizadas em 2023**



| Nº VISITA | MÊS       | DATA         | MUNICÍPIO              | Nº USUÁRIOS | Processos Abertos |
|-----------|-----------|--------------|------------------------|-------------|-------------------|
| 1         | FEVEREIRO | 17/02/2023   | TRAMANDAÍ              | 36          | 2                 |
| 2         | FEVEREIRO | 24/02/2023   | CAPÃO DA CANOA         | 78          | 0                 |
| 3         | MARÇO     | 08/03/2023   | NOVO HAMBURGO          | 69          | 0                 |
| 4         | MARÇO     | 15/03/2023   | TRÊS COROAS            | 47          | 0                 |
| 5         | MARÇO     | 16/03/2023   | IGREJINHA              | 26          | 0                 |
| 6         | MARÇO     | 17/03/2023   | SAPUCAIA DO SUL        | 92          | 6                 |
| 7         | MARÇO     | 21/03/2023   | TAQUARA                | 27          | 1                 |
| 8         | MARÇO     | 22/03/2023   | ROLANTE                | 17          | 0                 |
| 9         | MARÇO     | 24/03/2023   | XANGRI-LÁ              | 37          | 0                 |
| 10        | ABRIL     | 04/04/2023   | SAPUCAIA DO SUL        | 100         | 16                |
| 11        | ABRIL     | 14/04/2023   | CAMPO BOM              | 14          | 0                 |
| 12        | ABRIL     | 26/04/2023   | SANTIAGO               | 29          | 0                 |
| 13        | ABRIL     | 26/04/2023   | NOVA ESPERANÇA DO SUL  | 36          | 0                 |
| 14        | ABRIL     | 27/04/2023   | SÃO FRANCISCO DE ASSIS | 69          | 0                 |
| 15        | ABRIL     | 27/04/2023   | SÃO VICENTE DO SUL     | 26          | 0                 |
| 16        | MAIO      | 03/05/2023   | GUAÍBA                 | 70          | 10                |
| 17        | MAIO      | 16/05/2023   | RIOZINHO               | 45          | 0                 |
| 18        | MAIO      | 17/05/2023   | CHARQUEADAS            | 66          | 0                 |
| 19        | MAIO      | 18/05/2023   | SAPUCAIA DO SUL        | 84          | 3                 |
| 20        | MAIO      | 31/05/2023   | SÃO LEOPOLDO           | 62          | 0                 |
| 21        | JUNHO     | 06/06/2023   | SAPUCAIA DO SUL        | 44          | 0                 |
| 22        | JUNHO     | 07/06/2023   | CANELA                 | 21          | 0                 |
| 23        | JUNHO     | 13/06/2023   | GUAÍBA                 | 20          | 0                 |
| 24        | JUNHO     | 15/06/2023   | CAMPO BOM              | 39          | 0                 |
| 25        | JUNHO     | 22/06/2023   | SENTINELA DO SUL       | 35          | 0                 |
| 26        | JUNHO     | 27/06/2023   | SÃO LEOPOLDO           | 67          | 0                 |
| 27        | JULHO     | 05/07/2023   | CAXIAS DO SUL          | 65          | 0                 |
| 28        | JULHO     | 12/07/2023   | PORTÃO                 | 9           | 0                 |
| 29        | JULHO     | 24/07/2023   | CAXIAS DO SUL          | 80          | 0                 |
| 30        | AGOSTO    | 01/08/2023   | BAGÉ                   | 60          | 0                 |
| 31        | AGOSTO    | 15/08/2023   | SÃO LEOPOLDO           | 69          | 1                 |
| 32        | AGOSTO    | 22/08/2023   | SAPIRANGA              | 45          | 0                 |
| 33        | Dezembro  | 12/12/2024   | ARARICÁ                | 30          | 17                |
| 34        | Dezembro  | 19/12/2024   | ARARICÁ                | 20          | 8                 |
|           |           | <b>Total</b> |                        | <b>1634</b> | <b>64</b>         |

Durante o projeto, foram registrados o número de usuários atendidos pela agência, seja fornecendo informações, tirando dúvidas ou ainda abrindo processos e, além disto, foram registrados os processos abertos durante a Ouvidoria Itinerante como demonstrado na tabela abaixo.

Como observa-se na tabela apresentada, ao longo do ano de 2023 foram realizadas 34 ouvidorias itinerantes as quais atenderam um total de 1.634 usuários e foram abertos 64 processos durante as atividades.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a conclusão das atividades de Ouvidoria Itinerante no ano de 2023, a Agência Reguladora realizou uma análise do impacto. Desta forma, observa-se na tabela abaixo, onde foram levantados os dados de processos abertos de 2022 e 2023 referentes a 5 municípios, que houve um aumento significativo da procura da população para resolução de problemas.

**Tabela 2: processos abertos no ano anterior e posterior a ouvidoria itinerante**

| Município       | Processos 2022 | Processos 2023 |
|-----------------|----------------|----------------|
| Tramandaí       | 63             | 129            |
| Canela          | 2              | 4              |
| Igrejinha       | 3              | 11             |
| Sapucaia do Sul | 48             | 86             |
| Campo Bom       | 2              | 10             |

Ainda, ao realizar um levantamento dos processos referentes ao período de 2022 e 2023 dos municípios em que houve a Ouvidoria Itinerante foi constatado 145 e 307 processos abertos, respectivamente, mostrando um aumento de 211%. Este aumento da procura dos usuários para resolução dos problemas após atividade de Ouvidoria Itinerante evidencia a desinformação da população quanto seus direitos e deveres, enfatizando a importância deste projeto.

As ações da Ouvidoria da Agência Reguladora continuam em andamento, buscando novas ações necessárias, para complementar as ações da Ouvidoria Itinerante e sua abrangência, buscando sempre um atendimento melhor a população e assim objetivando uma regulação efetiva.

## CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

Com os dados apresentados durante o estudo foi possível verificar a importância da Ouvidoria Itinerante no desenvolvimento de uma regulação do Saneamento Básico eficiente. Uma agência reguladora de saneamento alinhada com as legislações vigentes, tem o dever de regular e fiscalizar os serviços prestados, sendo a segunda instância para os usuários. Também, garantir aos usuários a oportunidade e o direito em procurar uma solução para seus conflitos com os prestadores. Atualmente, nota-se ainda um desconhecimento geral da população em relação a este direito e serviço, sendo a Ouvidoria Itinerante um mecanismo de solucionar este problema.

As ouvidorias, por serem o setor dentro da agência com contato direto ao usuário, devem realizar os procedimentos para uma maior aproximação com a população, levando maior informação sobre o saneamento, a regulação e os direitos dos cidadãos. Neste sentido, a ouvidoria não deve ser vista apenas como um canal de reclamação e solução de problemas imediatos, mas como o setor responsável pela informatização de seus usuários de seus direitos e deveres. Assim, transforma-se em um pilar importante para a garantia da efetividade da regulação, desenvolvendo atividades complementares, objetivando a excelência na prestação de serviços e na regulação assim como a garantia dos direitos dos cidadãos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVES, K. S. A. **A OUVIDORIA ITINERANTE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO**. In: PRÊMIO Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS. Brasília - DF: [s. n.], 2014. p. 35-41.
2. MARTINS, V. A. **OUVIDORIA ITINERANTE: UM DISPOSITIVO DE CIDADANIA QUE PROMOVE A INTERSETORIALIDADE E AMPLIA O ESPAÇO DE ATUAÇÃO FAVORECENDO A DEMOCRATIZAÇÃO**. In: PRÊMIO Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS. Brasília - DF: [s. n.], 2014. p. 65-69.
3. PASSIONE, E. F. K., *et. al.* ESTADO, CIDADANIA E OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, [S. l.], ano 1, n. 1, p. 13-28, 2017/2018.