



Ouvidorias virtuais como estratégia de comunicação pública e controle social - um estudo sobre realidade das prefeituras catarinenses

Virtual ombudsmen as a strategy for public communication and social control – a study of the reality of the local councils of Santa Catarina

CRISTIANE MARIA RIFFEL¹; GILMAR BOLSI²; SENNDY MARTINS RODRIGUES NASCIMENTO³

RESUMO: O tema foi escolhido a partir da crescente discussão sobre a importância dos governos adotarem uma política de comunicação que tenha como foco a comunicação pública. As organizações estatais precisam comunicar as informações de interesse público, mas além de informar, devem oportunizar canais de relacionamento e participação do cidadão na administração pública. Por outro lado, o estudo foi motivado pela constatação de que há poucos estudos que abordam a realidade catarinense em termos de comunicação pública estatal e, em particular, sobre ouvidoria. Neste sentido a pesquisa teve como objetivo central investigar a utilização das ouvidorias virtuais nas prefeituras dos 293 municípios catarinenses. A pesquisa desenvolvida caracteriza-se como exploratória. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, o estudo envolveu a realização de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica foi realizada tendo como fonte livros, revistas e artigos publicados em meios digitais relacionados à comunicação governamental, pública e ouvidoria. A pesquisa virtual envolveu as prefeituras dos 293 municípios de Santa Catarina. Inicialmente foi feito um levantamento de dados a partir de uma análise do *site* oficial das prefeituras para buscar informações e formar um banco de dados da pesquisa. Teve como objetivo identificar o termo usado para designar a área/canal de atendimento aos cidadãos, o procedimento utilizado para registrar uma manifestação na ouvidoria – *e-mail* ou formulário eletrônico. No segundo momento foi enviada uma mensagem a todas as prefeituras que possuem canal de ouvidoria virtual, com finalidade de verificar se estas realmente funcionam. O tratamento de dados foi feito de forma quantitativa. Os resultados demonstram que 97,27% das prefeituras utilizam, no mínimo, um canal de atendimento *on-line* ao cidadão. No entanto, a pesquisa demonstrou que 14% dos municípios que corresponde a 42 prefeituras possuem efetivamente uma ouvidoria virtual. Conclui-se a necessidade de

1 Professora dos Cursos de Relações Públicas e Jornalismo da UNIVALI.

2 Advogado, Mestre em Direito pela UNIVALI.

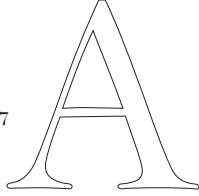
3 Acadêmica do 2º período do Curso de Relações Públicas UNIVALI.

rever o sentido e a responsabilidade de se disponibilizar uma ouvidoria virtual. A criação de uma ouvidoria não pode ser confundida com a disponibilização de *link* de “contato” no *site*. A ouvidoria deve ser efetivamente um canal de comunicação e participação do cidadão na administração pública.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Ouvidorias Virtuais. Municípios Catarinenses.

Abstract: The theme was chosen due to the growing discussion on the importance of the adoption, by government bodies, of a communication policy focused on public communication. State organizations need to communicate information of public interest, but in addition to informing, they should create channels for relationship channels and participation of citizens in the public administration. This study was also motivated by the lack of studies that address the reality of the state of Santa Catarina in terms of public communication, and, in particular, on the role of the ombudsman. Thus, the main objective of this research was to investigate the use of virtual ombudsmen in the local councils of 293 municipalities in the state. The research is characterized as exploratory. As to the data collection procedures, the study involved the use of literature and field research. A literature search was performed on sources such as books, magazines and articles published in digital media related to government communication and the public ombudsman. The virtual research involved the local councils of the 293 municipalities of the state. Initially a data survey was conducted based on an analysis of the official websites of municipalities, to gather information and form a research database. The aim was to identify the term used to designate the area/service channel for citizens, and the procedure used to register a protest with the ombudsman – by email or using an electronic form. In the second phase of the research, a message was sent to all the municipalities that have a virtual ombudsman channel, in order to determine whether they actually work. The data were analyzed quantitatively. The results show that 97.27% of municipalities use at least one online service channel online for citizens. However, the research also showed that only 14% of the municipalities (i.e. 42 municipalities) have a virtual ombudsman. It follows that there is a need to review the meaning of and the responsibility to provide a virtual ombudsman. The creation of an ombudsman should not be confused with the availability of a “contact” link on the website. The ombudsman should effectively provide a channel for communication and participation of citizens in the public administration.

Keywords: Public Communication. Virtual Ombudsman. Municipalities of Santa Catarina.



INTRODUÇÃO

A comunicação deve ser vista pela esfera governamental como facilitadora da relação do governo e seus diversos públicos. Outro aspecto a ser considerado quando se discute o papel da comunicação governamental é que a socialização dos seus atos é um dos princípios constitucionais da administração pública. A partir disto entende-se que é dever das organizações públicas comunicar seus públicos sobre assuntos que dizem respeito ao interesse de todos.

Neste cenário, a ouvidoria tem sido vista como uma possibilidade de comunicação pública, como um canal de diálogo que se propõe a construir uma nova maneira de relacionamento entre governo e cidadão. A sua utilização não é um fenômeno recente, sendo que a figura do ouvidor já era conhecida no período colonial, quando sua função era representar a administração da justiça rela portuguesa, atuando como juiz em nome do rei. (OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO, 2012).

Mas foi com o fortalecimento da democracia no Brasil, após a Constituição de 1988, que as intuições públicas passaram a estabelecer canais de comunicação com os cidadãos que facilitaram a circulação das informações, contribuindo ainda para aumentar a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública. Além disso, estes canais buscaram ampliar os mecanismos de controle social e permitiram a transparência necessária ao aperfeiçoamento do regime democrático.

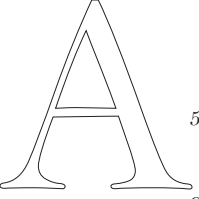
Desta forma, a ouvidoria passou a ser implantada em diversas instituições públicas, fato que ocorreu com mais intensidade no final na década de noventa. Em muitos casos a implantação de ouvidorias partia da intenção de estabelecer um efetivo processo de diálogo com o cidadão. Mas, em muitos outros casos, a utilização deste canal é inspirada no “discurso” de atendimento ao cidadão, seguindo o modismo de alguns gestores públicos.

Scroferneker (2008, p.1) defende a importância de se compreender o efetivo papel da ouvidoria virtual nas organizações. “Se em sua origem, a Ouvidoria restringia-se a ser um dispositivo para encaminhar e /ou formalizar reclamações/reivindicações, na atualidade tende a assumir outro ‘lugar’, ou seja, um espaço de interlocução das organizações com seus públicos.” Tal tendência se amplia ainda mais com a ‘virtualização’ do falar e do ouvir.

No entanto, a autora manifesta a sua preocupação com o uso efetivo das ouvidorias no processo de “falar” e do “ouvir” do cidadão. Especialmente no âmbito virtual, Scrofernecher (2008, p.1) alerta que “as organizações parecem ainda não terem percebido essa possibilidade, relegando a ouvidoria nos seus sites/portais, no mais das vezes, a um ‘adereço’ decorativo de página”.

Na tentativa de aprimorar a comunicação e relacionamento entre as organizações estatais e os cidadãos, a ouvidoria surge como importante estratégia de comunicação pública. Isto porque permite que o cidadão possa se manifestar, se fazer ouvir, de buscar ser atendido na sua demanda por informação. A ouvidoria é considerada um instrumento que permite a concretização do efetivo diálogo entre governo e cidadão. Além de canal de comunicação, de fiscalização da qualidade dos serviços públicos, a ouvidoria é considerada fundamental na consolidação do processo democrático, pois representa uma forma de participação e controle social na gestão pública.

A partir desta realidade, a implantação de ouvidorias virtuais tem sido uma tendência nas administrações públicas nas diferentes esferas de governo. No entanto, a implantação deste canal de comunicação nem sempre é fruto de uma mudança de cultura das organizações públicas estatais



em relação ao cidadão. Muitas vezes é apenas motivada por modismo e pela facilidade de ter um *link* no portal na internet denominado de ouvidoria ou atendimento cidadão.

Diante deste contexto, a presente pesquisa teve como questionamento central: A ouvidoria virtual é utilizada nas prefeituras catarinenses como estratégia de comunicação e relacionamento com o cidadão?

A pesquisa teve como objetivo geral investigar a utilização das ouvidorias virtuais nas prefeituras catarinenses como estratégia de comunicação e relacionamento com o cidadão. Como objetivos específicos buscou identificar a nomenclatura mais utilizada para designar o canal de atendimento ao cidadão; mapear o procedimento de registro de manifestação nas ouvidorias virtuais; analisar em que medida a utilização das ouvidorias está adequada à concepção de comunicação pública e relacionamento das prefeituras com os cidadãos.

OUVIDORIA COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Diante do desafio de definir e implantar uma efetiva política de comunicação pública nas organizações estatais, a ouvidoria tem sido vista como um canal de diálogo que se propõe a construir uma nova maneira de relacionamento entre governo e cidadão.

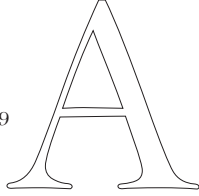
A comunicação pública, segundo Duarte (2007), tem como finalidade responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público, estabelecendo uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público. Objetiva ainda apresentar e promover os serviços da administração, tornar conhecidas as instituições (comunicação externa e interna), além de divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral. O autor defende ainda que a comunicação nas organizações pública visa ainda integrar o cidadão ao o processo decisório que acompanha a prática política.

Neste contexto, a ouvidoria pública, de acordo com o documento *Manual de Orientações para a implantação de Unidade de Ouvidoria* da Ouvidoria Geral da União, dever ser “compreendida como sendo uma intuição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, permitindo que com suas críticas e sugestões colabore na melhoria do serviço prestado por governo de qualquer estado e de qualquer poder”.

A ouvidoria visa estabelecer um relacionamento direto, a-burocrático, entre o cidadão e o ente público, propiciando a identificação de necessidades, distorções, erros e ilegalidades na administração. Portanto, ela deve ser entendida como sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias, participando de todo o processo de implantação de políticas públicas e estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com o público. Cabe ainda à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos (MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA A IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE OUVIDORIA).

Segundo Iasbeck (2009, p.15-16), “A função básica e fundamental de toda e qualquer ouvidoria é proporcionar efetividade da troca bilateral de informações entre os públicos e as organizações, administrando intenções, interesses, motivações, conflitos e demais afetos [...]”.

Para que a ouvidoria consiga cumprir esta missão, a Associação Brasileira de Ouvidores define os requisitos necessários:



- Definição de um mandato por prazo determinado para o Ouvidor, incluindo sua dedicação exclusiva para as atividades da Ouvidoria;
- Legitimidade perante a população e atuação sem juízo de valor, afastando-se de qualquer preconceito ou prejulgamento;
- Disposição de canais facilmente acessíveis à população/cliente, com a simplificação dos seus procedimentos, incluindo a internet, carta, caixa de sugestões, atendimento pessoal, entre outros;
- Adoção de rotinas rápidas e informais para apuração dos fatos apresentados pelos queixosos, com acompanhamento do processo de tramitação das solicitações até seu curso final;
- Garantia de resposta ao cidadão no prazo anunciado, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem como os resultados obtidos;
- Prestação pública de contas, incluindo a disponibilização de dados estatísticos quantitativos confiáveis, baseadas nas reivindicações registradas.

Para que a ouvidoria seja capaz de responder de forma efetiva suas atribuições, é necessário que se organize um sistema de canais de acesso ao cidadão/usuário. Há três tipos básicos de serviço de contato entre o cidadão/usuário e o setor público: audiência pessoal; acesso telefônico (gratuito ou oneroso); eletrônico (cadastro na internet ou *e-mail*); e/ou físico (carta-resposta, carta, fax ou formulário). O serviço eletrônico (cadastro na internet ou *e-mail*) é hoje o mais utilizado.

Na visão de Scroferneker (2008, p.13), o processo de criação de uma 'ouvidoria' é fundamental, para que ela esteja atrelada à política de comunicação da Organização, e que efetivamente se constitua em um lugar de comunicação. Afirma a autora que "Implantar uma 'ouvidoria' por modismo e/ou por uma exigência 'legal' pode se revelar um equívoco."

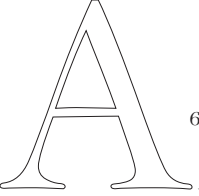
A concepção de Scroferneker (2008, p.13) exemplifica bem esta preocupação com implantação de ouvidorias em qualquer organização, ou seja, ela deve fazer parte do uso efetivo de política de comunicação voltada para o diálogo com o cidadão. Deve ainda representar uma canal de participação e controle do social sobre os atos da administração pública.

METODOLOGIA

O estudo desenvolvido caracteriza-se quanto aos seus objetivos como pesquisa exploratória. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, o estudo envolveu a realização de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, fundamentados em Gil (2002).

A pesquisa bibliográfica foi realizada tendo como fontes livros, revistas e artigos publicados em meios digitais para a construção da fundamentação teórica relacionada à comunicação governamental e pública e ouvidoria.

A pesquisa virtual foi realizada no segundo semestre de 2013 e envolveu as prefeituras dos 293 municípios de Santa Catarina. Inicialmente foi realizado o mapeamento e a segmentação



dos municípios pelo número de habitantes para melhor desenvolvimento e entendimento dos dados. Pelo número de habitantes, os municípios foram divididos em quatro grupos.

Quadro 1 - Segmentação dos municípios

GRUPOS	QUANTIDADE DE PREFEITURAS
Prefeituras com até 10 mil habitantes	172
Prefeituras com 10 mil a 50 mil habitantes	94
Prefeituras com 50 mil a 100 mil habitantes	15
Prefeituras com mais de 100 mil habitantes	12
Total de Prefeituras Catarinenses	293

Fonte: Elaborado pela acadêmica com base no IBGE, 2010.

Após o mapeamento, foi realizada a análise de conteúdo do *site* oficial das prefeituras. As categorias de análise utilizadas foram: o termo usado para designar a área/canal de atendimento aos cidadãos, a facilidade de localização do canal de ouvidoria no *site*, o procedimento utilizado para registrar uma manifestação na ouvidoria – *e-mail* ou formulário eletrônico.

No segundo momento, foi enviada uma mesma mensagem para todas as prefeituras que possuíam canal de ouvidoria virtual. O envio da mensagem teve como finalidade verificar o funcionamento e a efetiva resposta. O prazo destinado para o retorno foi de 20 dias.

O tratamento de dados foi feito de forma quantitativa. A análise descritiva dos dados foi realizada de forma quanti-quali. De acordo com Bauer e Gaskell (2003, p. 26), “os dados não falam por si mesmos, mesmo que sejam processados com modelos estatísticos sofisticados”. Neste sentido, a interpretação dos dados levou em consideração o marco teórico construído por meio da pesquisa bibliográfica.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da análise de conteúdo dos 293 *sites*, buscou-se identificar a existência de canal de ouvidoria virtual ou atendimento e informação ao cidadão.

De acordo com os dados, 97,27% das prefeituras pesquisadas disponibilizam, no mínimo, um canal de atendimento ao cidadão. Desta forma, das 293 prefeituras catarinenses, somente 2,73% não possuem um canal de atendimento¹.

Quanto à nomenclatura utilizada para designar o canal, observou-se uma variedade de termos. No levantamento referente à expressão usada nos *sites*, identificou-se que os mais utilizados são Ouvidoria, Ouvidoria virtual, Contato, Fale conosco, Entre em contato, Ligue 156 - ouvidoria, Ouvidoria municipal, Ouvidoria/Atendimento ao cidadão, Central de Atendimento e Fale com a Ouvidoria Municipal. Dentre todas as nomenclaturas usadas nas prefeituras para definir o canal de atendimento ao cidadão, o termo mais usado é “contato”, com 80,70% (corresponde a 230 prefeituras), 5,43% usam fale conosco, e apenas 14,73% dos municípios fazem uso do termo ouvidoria.

¹ Não foi encontrado o *site* de uma prefeitura, portanto a pesquisa considerou que a mesma não possui canal de atendimento.

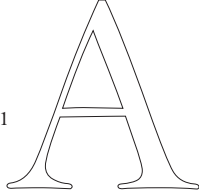
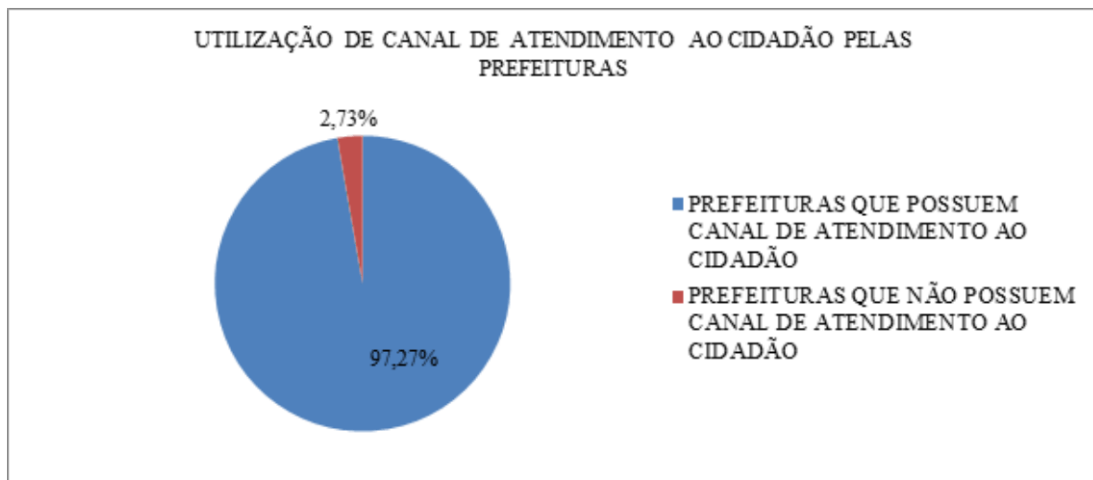
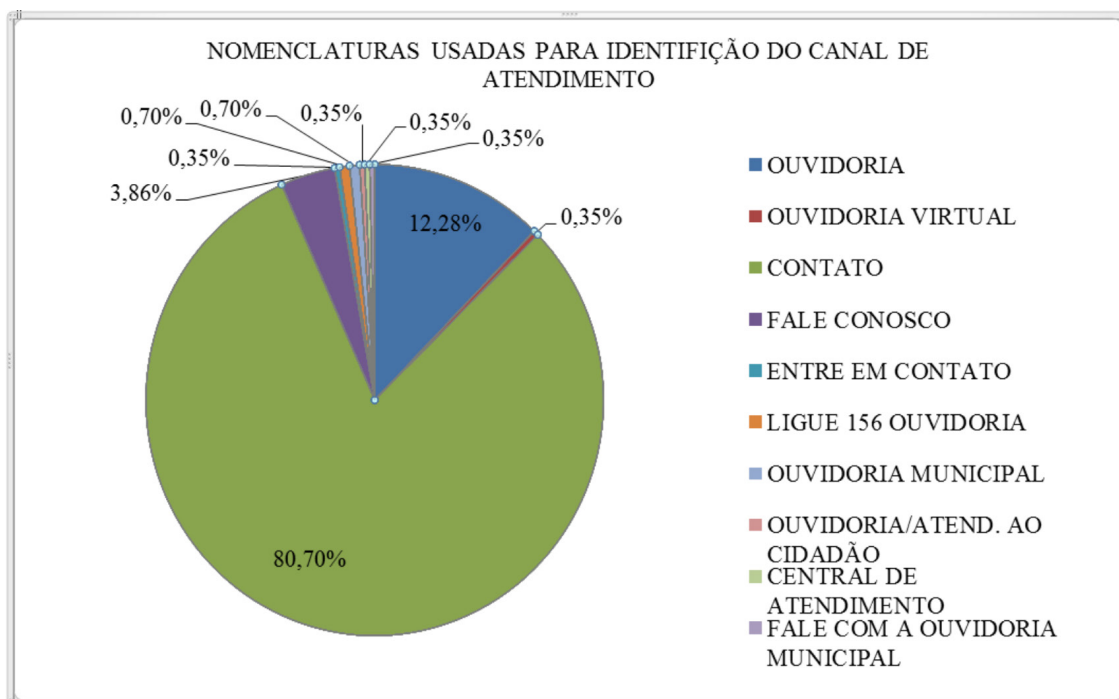


Gráfico 1 - Utilização de canal de atendimento ao cidadão no site das prefeituras catarinenses



Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 2 – Nomenclaturas usadas para identificação do canal de atendimento ao cidadão no site



Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise geral, pode-se verificar então que somente 14,73% dos municípios possuem efetivamente um instrumento da ouvidoria virtual. Considerando o crescimento de uso da internet pelos brasileiros de uma forma geral, pode-se afirmar que a ouvidoria virtual ainda é pouco utilizada pelas prefeituras catarinenses como forma de comunicação com o cidadão.

RESULTADOS PELO PORTE DE MUNICÍPIOS

A partir da análise geral, buscou-se identificar o uso do canal ouvidoria pelos municípios considerando o número de habitantes.

Quadro 1 - Análise pelo porte dos municípios

GRUPOS	NÚMERO DE PREFEITURAS	Possui ouvidoria no site
Prefeituras com até 10 mil habitantes	172	3%
Prefeituras com 10 mil a 50 mil habitantes	94	18,49%
Prefeituras com 50 mil a 100 mil habitantes	15	57,13%
Prefeituras com mais de 100 mil habitantes	12	91,67%

Fonte: Dados da pesquisa.

Neste caso, pode-se observar que no grupo de municípios com até 10 mil habitantes, 97,09% não possuem nenhum tipo de canal de atendimento ao cidadão e, portanto, somente 3% possuem ouvidoria. É importante registrar que um município catarinense sequer possui *site*. A partir da análise dos dados, é possível observar que, à medida que aumenta o número de habitantes por município, maior é o percentual de prefeituras com algum tipo de canal de atendimento ao cidadão. No grupo de municípios de 10 a 50 mil habitantes, que envolve 94 prefeituras, 18,49% possuem ouvidoria no *site*.

No caso dos municípios entre 50 mil a 100 mil habitantes que somam 15 municípios, 57,13% dos *sites* possuem ouvidorias. Já dos 12 municípios com mais de 100 mil habitantes, 91,67% possuem canal de atendimento ao cidadão, ou seja, apenas uma prefeitura não possui ouvidoria.

ANÁLISE DAS OUVIDORIAS VIRTUAIS

Conforme mostra o resultado da pesquisa, dos 293 municípios, 14,73% apresentam ouvidorias no *site*, ou seja, 42 prefeituras². O estudo buscou então verificar, neste etapa, quais as nomenclaturas utilizadas para identificar esse canal.

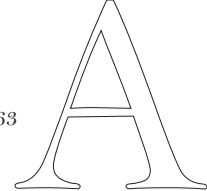
Quadro 2 - Nomenclaturas utilizadas no *site* das prefeituras para identificar sua ouvidoria virtual

NOMEMCLATURAS USADAS	Total de PREFEITURAS
Ouvidoria	83,33% (35)
Ouvidoria virtual	2,38 (1)
Ligue 156 – ouvidoria	4,76 (2)
Ouvidoria municipal	4,76 (2)
Ouvidoria/Atend. ao cidadão	2,38 (1)
Fale com a ouvidoria municipal	2,38 (1)

Fonte: Dados da pesquisa.

Das nomenclaturas utilizadas, 83,33% das prefeituras utilizam apenas o termo Ouvidoria para identificar sua 'ouvidoria' virtual, sendo que outros termo apareceram, como: Ouvidoria virtual, Ligue 156 - Ouvidoria, Ouvidoria Municipal, Ouvidoria/Atend. ao cidadão e Fale com a Ouvidoria Municipal.

² O *link* de acesso à ouvidoria de uma prefeitura estava, em 26/11/2013, indisponível.



A análise dos sites buscou verificar se o acesso ao *link* ouvidoria era de fácil visualização pelo usuário. Portanto, para ser considerado de fácil acesso à ouvidoria, deveria estar na *homepage* principal. Foram considerados de difícil acesso os que não estavam aparentes na página principal, sendo necessário o pesquisador pesquisar e clicar em outro *link* para ter acesso à ouvidoria.

Gráfico 3 - O acesso à ouvidoria

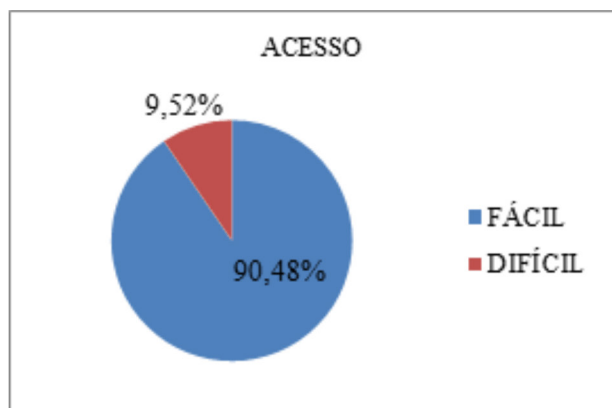
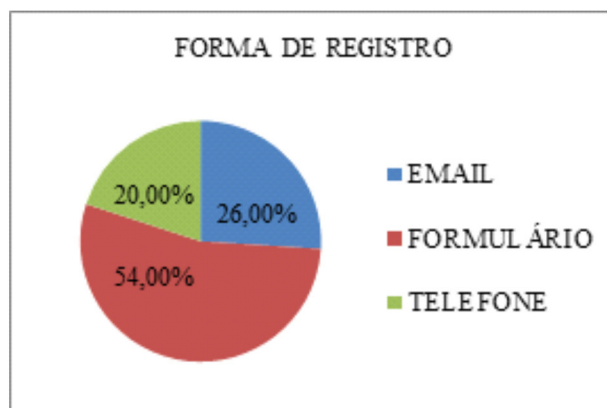


Gráfico 4 - Registro da manifestação na ouvidoria



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste caso identificou-se que, em 90,48% dos casos, o *link* da ouvidoria é de fácil visualização. Considerando de forma geral que há muitas informações no portal de uma prefeitura, é fundamental que o *link* da ouvidoria seja visível. A localização no *site* demonstra também a importância dada pelo órgão público ao canal de ouvidoria – agiliza o processo de registro de uma manifestação.

Quanto à forma de registro das manifestações na ouvidoria, constatou-se que, em 26%, o registro é feito por *e-mail*; em 54% dos casos o registro é feito por meio de formulário eletrônico disponibilizado no *site*. E em 20% dos casos, o cidadão pode utilizar, além do *site*, o telefone.

A dificuldade encontrada em relação aos formulários eletrônicos é o complexo preenchimento, pois há solicitação de cadastro do usuário com dados de documentos pessoais e criação de uma senha. Na maioria dos casos analisados, o registro de uma solicitação na ouvidoria gera um protocolo, para que o usuário possa localizar futuramente a manifestação.

O que se observa é que este procedimento acaba desestimulando a manifestação do cidadão e pode inclusive dificultar o acesso ao canal de comunicação. Claro que é importante destacar que toda manifestação feita em ouvidoria precisa ter o autor identificado, no entanto, isso pode ser feito de forma simples e ágil.

Para a finalização da pesquisa, foi enviada uma mensagem³ às 38⁴ prefeituras que possuíam ouvidoria “virtual”, ou seja, utilizam *e-mail* ou formulário eletrônico para registro de manifestações. Dessas, 25 prefeituras utilizam formulário em sua ouvidoria e apenas 13, o *e-mail*. O Gráfico 12 mostra os principais resultados do retorno das prefeituras.

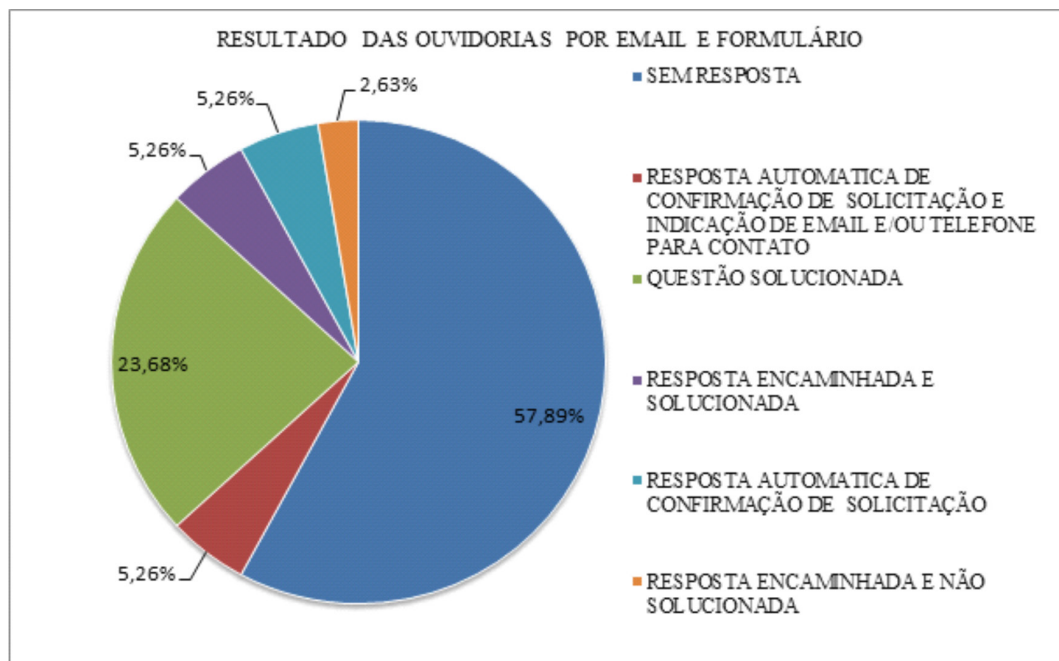
Neste caso, 57,89% das prefeituras não responderam de nenhuma forma o que foi solicitado pela ouvidoria. Apenas 28,09% responderam efetivamente a pergunta enviada. Ainda 13% das

3 Mensagem enviada: Gostaria de saber como fica o calendário das escolas municipais com a realização da Copa do Mundo de 2014. As aulas vão começar mais cedo?

4 O *link* de acesso à ouvidoria de algumas prefeituras indicou, em 26/11/2013, erro de envio.

prefeituras acusaram confirmação de recebimento da solicitação (com a indicação de *e-mail* e/ou telefone para contato ou resposta encaminhada), porém responderam “não solucionaram”.

Gráfico 12 - Retorno das ouvidorias



Fonte: Dados da pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

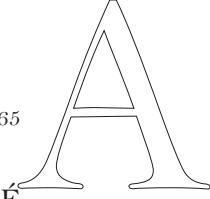
A pesquisa demonstrou que a ouvidoria virtual é utilizada em apenas 14,73% dos municípios catarinenses, sendo que 80% (corresponde a 230 prefeituras) não disponibilizam o serviço de ouvidoria. O resultado permite verificar que a utilização desta estratégia de comunicação pública e o controle social ainda são tímidos e somente são efetivamente utilizados nos municípios com mais de 50 mil habitantes.

Verificou-se que no caso dos municípios que possuem ouvidoria virtual em seus *sites*, destaca-se a facilidade de localização no portal como também um termo claro para designar o serviço ao cidadão.

No entanto, com base na pesquisa, pode-se dizer que preocupa o fato de a maioria das prefeituras estudadas, que já implantaram ouvidoria virtual, burocratizarem o acesso do cidadão. Isto porque, para acessar a ouvidoria, exige-se da pessoa um cadastro prévio. A simplificação do processo é fundamental para estimular e agilizar o acesso da população a este canal.

Outra preocupação que reside está no fato de somente 28,09% terem efetivamente dado retorno e solucionado a solicitação cadastrada. O recebimento da solicitação em 13% dos casos e o não cumprimento do prazo de resposta definido na mensagem automática gerada pelo sistema de recebimento de solicitação são uma prova da falta de gestão efetiva da ouvidoria.

Conclui-se a necessidade de rever o sentido e a responsabilidade de se disponibilizar uma ouvidoria nas prefeituras do Estado. A ouvidoria deve estar integrada na organização e ser



efetivamente um canal de comunicação e participação do cidadão na administração pública. É indiscutível a necessidade e a importância de se fazer uso de uma ouvidoria virtual que atenda conforme defende Duarte (2007, p.41) “os direitos do cidadão à informação, à expressão e à deliberação”.

Implantar uma ouvidoria por obrigação ou modismo não cumpre o dever de informar e não respeita o direito do cidadão. A criação de uma ouvidoria não pode ser confundida com a disponibilização de *link* de “contato” no *site*.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Candido Teobaldo de Souza. **Administração de relações públicas no governo**. São Paulo: Loyola, 1982.

BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis: Vozes, 2003.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública - Estado, Mercado e Interesse Público**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. **Revista Organicom**. Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. PPGCOM/ECA-USP: São Paulo, Ano 7, Número 12, 1º semestre/2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

REVISTA ORGANICOM. **Ouvidoria e Comunicação**. Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. PPGCOM/ECA-USP: São Paulo, Ano 7, Número 12, 1º semestre/2009.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. As ouvidorias virtuais em Instituições de Ensino Superior. INTERCOM 2008. Natal, RN. **Anais** do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom, 2008. Disponível em:

<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/>.

WELS, Ana Maria. Estudo sobre assessorias de comunicação social na esfera pública estadual: práticas profissionais e processo comunicacional. **Revista Organicom**, nº4, 2006.