

A baixa visibilidade das ouvidorias parlamentares no noticiário publicado nos sites institucionais das casas legislativas brasileiras

La baja visibilidad de las audiencias parlamentarias en el noticiero publicado en los sitios institucionales de las casas legislativas brasileñas

The low visibility of the parliamentary ombudsmen in the news published in the institutional websites of the Brazilian legislative houses

Alessandra Siqueira Lessa

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília (UnB)-Brasil

Contato: ale.lessa17@gmail.com

Elen Cristina Gerales

Jornalista e mestra em Comunicação, doutora em Sociologia. Professora da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (UnB)-Brasil

Contato: elenger@ig.com.br

Nelia Rodrigues Del Bianco

Jornalista, doutora em Comunicação. Professora dos programas de pós-graduação da Universidade Federal de Goiás e da Universidade de Brasília (UnB) -Brasil

Contato: seminariomidiacidania@gmail.com

Submetido em 17/06/2019
Aprovado em 03/08/2019

Resumo

O artigo é resultado de análise de notícias publicadas nos portais institucionais das assembleias legislativas brasileiras para verificar se há referência ao trabalho realizado pelas ouvidorias das referidas casas. O objetivo foi descobrir em que medida a atividade das ouvidorias parlamentares é noticiada nos sites institucionais e discutir, a partir de bibliografia sobre o tema, como essa divulgação pode contribuir para o estabelecimento da cultura da transparência no Legislativo. Entre os resultados alcançados, o trabalho demonstrou que, apesar de a maioria das casas apresentar uma alta produção jornalística, há pouca visibilidade das ouvidorias legislativas no noticiário institucional.

Palavras-chave: Transparência. Ouvidoria parlamentar. Comunicação pública.

Resumen

El artículo es resultado de análisis de contenido de noticias publicadas en los portales institucionales de las asambleas legislativas de los estados brasileños y Distrito Federal para verificar si hay referencia al trabajo realizado por las oidorías de casas. El objetivo fue descubrir en qué medida la actividad de las audiencias parlamentarias se informa en los sitios institucionales y discutir, a partir de bibliografía sobre el tema, cómo esa divulgación puede contribuir al establecimiento de la cultura de la transparencia en el Legislativo. Entre los resultados alcanzados, el trabajo demostró que, a pesar de que la mayoría de las casas presentan una alta producción periodística, hay poca visibilidad de las oidorías legislativas en el noticiario institucional.

Palabras clave: Transparencia. Ombudsman parlamentaria. Comunicación pública.

Abstract

The article is a result of content analysis of news published in the institutional portals of the legislative assemblies of the Brazilian states and Federal District to verify if there is reference to the work done by the *oidorías* of said houses. The objective was to discover to what extent the activity of the parliamentary hearings is informed in the institutional sites and to discuss, from bibliography on the subject, how this disclosure can contribute to the establishment of the culture of the transparency in the legislature. Among the results achieved, the work showed that, although most houses have a high journalistic production, there is little visibility of legislative hearings in the institutional news.

Keywords: Transparency. Parliamentary Ombudsman. Public Communication.

1. Seminário realizado nos dias 28 e 29 de novembro de 2007, com o propósito de incentivar as Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais a criarem suas próprias Ouvidorias (ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS PARLAMENTARES, 2009).

2. BRASIL. Câmara dos Deputados. Ouvidoria parlamentar: O que é? Para que serve? Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2010. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/documento-santigos/ouvidoria-parlamentar-o-que-e-para-que-serve-1>. Acesso em: 30 maio 2019.

3. Segundo a Lei nº 13.460/2017, usuário de serviços públicos é “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (BRASIL, 2017).

Introdução

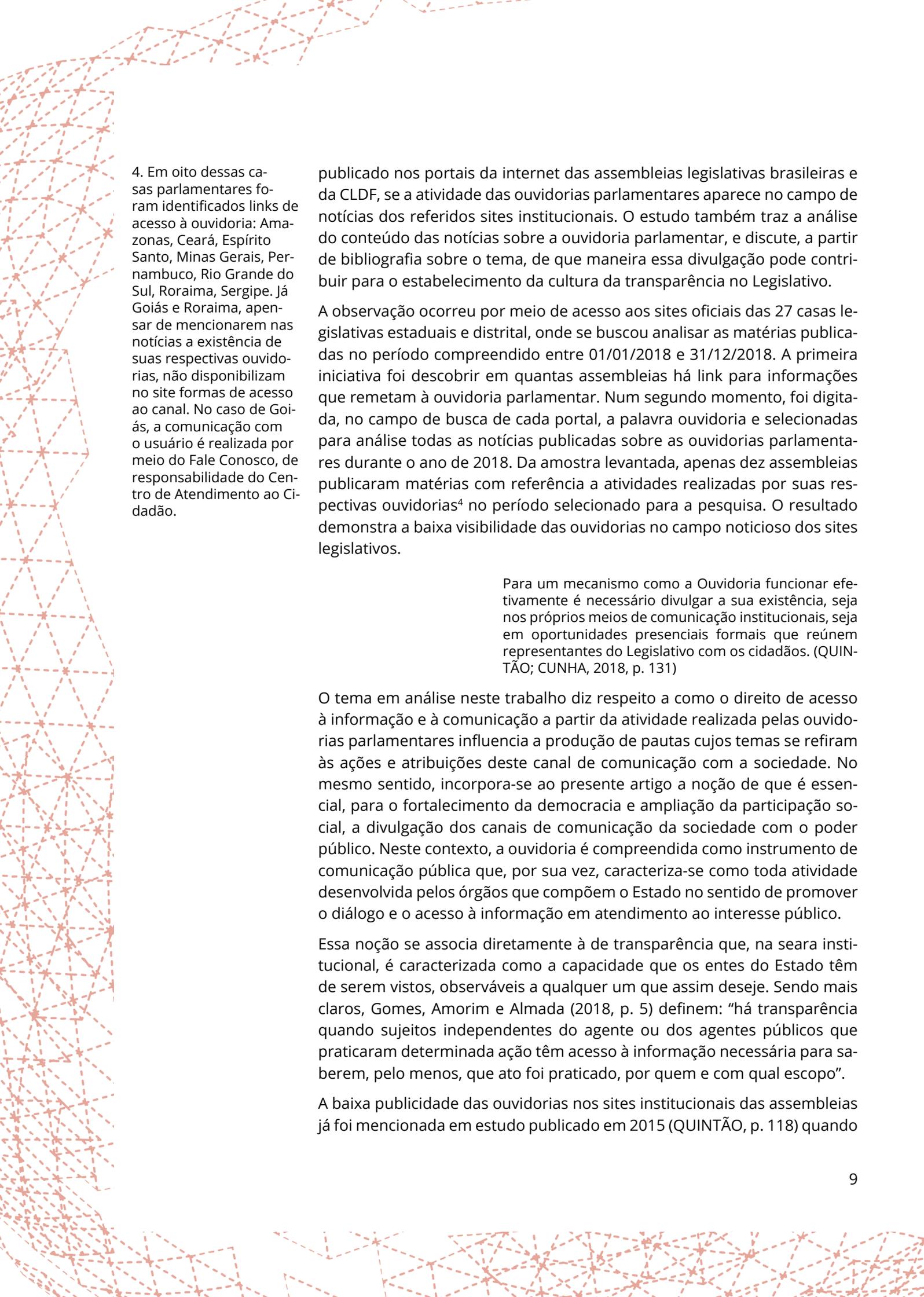
Em 2007, a Câmara dos Deputados realizou em Brasília o I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares¹ com o objetivo de incentivar a implantação deste canal de comunicação com a sociedade. Três anos depois do evento, foi lançada uma cartilha² de orientação para a criação de ouvidorias legislativas municipais. No documento destinado às câmaras municipais e publicado em 2010, portanto, anterior à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Legislativo federal conceitua ouvidoria parlamentar, pontua as finalidades deste canal, descreve o papel do ouvidor e traça um histórico das ouvidorias públicas no Brasil. De acordo com a cartilha, a ouvidoria legislativa “é um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, comentar, sugerir e elogiar a atuação política dos representantes do povo” e, entre as suas atribuições, está o fortalecimento da democracia por meio do incentivo à participação popular (BRASIL, 2010, p. 11). Passados mais de dez anos do evento sobre as ouvidorias parlamentares, importa saber o que vem sendo realizado para ampliar a participação da sociedade, seja na gestão das casas legislativas, seja na produção de leis.

Um dos requisitos para se ampliar a participação da sociedade na administração pública é a produção contínua de informação que oriente o indivíduo sobre como exercer o direito de requerer informação e de comunicar-se com o poder público. Nesse sentido, os órgãos públicos devem prover a informação sobre os direitos do cidadão, sem o que se torna inviável o exercício da cidadania.

Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, a possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo. (DUARTE, 2009, p. 64)

Partindo da perspectiva de que, para promover a participação, o poder público deve acionar os dispositivos informacionais num sistema de comunicação integrada, optamos por observar o conteúdo noticioso produzido pelas assessorias de comunicação das assembleias acerca de suas respectivas ouvidorias. A escolha por avaliar as notícias institucionais se deve à importância dos portais legislativos como fontes de informação, tanto para o usuário³ de serviços públicos, quanto para os jornalistas que trabalham na imprensa.

Considerando que o acesso à informação pode ser facilitado pelas assessorias de comunicação públicas, a intenção deste trabalho foi justamente verificar como as assembleias legislativas estaduais e a Câmara do Distrito Federal (CLDF) cumprem a tarefa fundamental para a democracia de divulgar as ouvidorias como meios de participação da sociedade nas casas parlamentares. Nesse sentido, o artigo avalia, a partir da análise do conteúdo



4. Em oito dessas casas parlamentares foram identificados links de acesso à ouvidoria: Amazonas, Ceará, Espírito Santo, Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Roraima, Sergipe. Já Goiás e Roraima, apesar de mencionarem nas notícias a existência de suas respectivas ouvidorias, não disponibilizam no site formas de acesso ao canal. No caso de Goiás, a comunicação com o usuário é realizada por meio do Fale Conosco, de responsabilidade do Centro de Atendimento ao Cidadão.

publicado nos portais da internet das assembleias legislativas brasileiras e da CLDF, se a atividade das ouvidorias parlamentares aparece no campo de notícias dos referidos sites institucionais. O estudo também traz a análise do conteúdo das notícias sobre a ouvidoria parlamentar, e discute, a partir de bibliografia sobre o tema, de que maneira essa divulgação pode contribuir para o estabelecimento da cultura da transparência no Legislativo.

A observação ocorreu por meio de acesso aos sites oficiais das 27 casas legislativas estaduais e distrital, onde se buscou analisar as matérias publicadas no período compreendido entre 01/01/2018 e 31/12/2018. A primeira iniciativa foi descobrir em quantas assembleias há link para informações que remetam à ouvidoria parlamentar. Num segundo momento, foi digitada, no campo de busca de cada portal, a palavra ouvidoria e selecionadas para análise todas as notícias publicadas sobre as ouvidorias parlamentares durante o ano de 2018. Da amostra levantada, apenas dez assembleias publicaram matérias com referência a atividades realizadas por suas respectivas ouvidorias⁴ no período selecionado para a pesquisa. O resultado demonstra a baixa visibilidade das ouvidorias no campo noticioso dos sites legislativos.

Para um mecanismo como a Ouvidoria funcionar efetivamente é necessário divulgar a sua existência, seja nos próprios meios de comunicação institucionais, seja em oportunidades presenciais formais que reúnem representantes do Legislativo com os cidadãos. (QUINTÃO; CUNHA, 2018, p. 131)

O tema em análise neste trabalho diz respeito a como o direito de acesso à informação e à comunicação a partir da atividade realizada pelas ouvidorias parlamentares influencia a produção de pautas cujos temas se referem às ações e atribuições deste canal de comunicação com a sociedade. No mesmo sentido, incorpora-se ao presente artigo a noção de que é essencial, para o fortalecimento da democracia e ampliação da participação social, a divulgação dos canais de comunicação da sociedade com o poder público. Neste contexto, a ouvidoria é compreendida como instrumento de comunicação pública que, por sua vez, caracteriza-se como toda atividade desenvolvida pelos órgãos que compõem o Estado no sentido de promover o diálogo e o acesso à informação em atendimento ao interesse público.

Essa noção se associa diretamente à de transparência que, na seara institucional, é caracterizada como a capacidade que os entes do Estado têm de serem vistos, observáveis a qualquer um que assim deseje. Sendo mais claros, Gomes, Amorim e Almada (2018, p. 5) definem: “há transparência quando sujeitos independentes do agente ou dos agentes públicos que praticaram determinada ação têm acesso à informação necessária para saberem, pelo menos, que ato foi praticado, por quem e com qual escopo”.

A baixa publicidade das ouvidorias nos sites institucionais das assembleias já foi mencionada em estudo publicado em 2015 (QUINTÃO, p. 118) quando

5. "Em 1986, no seio da Comissão Afonso Arinos (Comissão Provisória de Estudos Constitucionais), batizada pela imprensa como comissão dos notáveis, gestou-se o projeto de instituição de um Defensor do Povo, que seria nomeado pela Câmara dos Deputados, com poderes de proteção das pessoas prejudicadas por atos abusivos de autoridades. O autor da inclusão de um verdadeiro ombudsman brasileiro no esboço constitucional foi Cândido Antônio Mendes de Almeida, um dos membros daquela Comissão" (BEZERRA, 2010, p. 63-64).

o pesquisador, ao levar em conta 14 casas legislativas não encontrou nenhuma notícia nos portais institucionais pesquisados que dissesse respeito às ouvidorias parlamentares. Portanto, a hipótese que guiou a produção deste presente artigo foi a de que, apesar de a transparência ser um princípio da administração pública e de o jornalismo ser um campo de atuação estratégica para a gestão estatal, ainda persiste a baixa visibilidade das ouvidorias no conteúdo noticioso dos portais legislativos.

A escolha por investigar o tema no âmbito do Legislativo estadual e distrital se deve à importância das referidas casas como propulsoras do interesse público no interior do país. Além disso, todas as casas legislativas possuem portais na internet em que são publicadas regularmente notícias, comunicados institucionais e pautas sobre a atividade parlamentar, consultados hodiernamente por profissionais da comunicação e outros cidadãos, o que torna possível a formação do corpus analisado neste artigo.

O processo de constituição das ouvidorias brasileiras

Apesar de parte da literatura publicada a respeito da formação das ouvidorias no Brasil tomar o ouvidor público como análogo ao *ombudsman* sueco, uma análise do processo que culminou na promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988 reflete o contrário: a fundação da ouvidoria brasileira possui poucas semelhanças com o modelo europeu. Até houve, no período pós-ditadura militar e pré-constituente, propostas que visaram constituir no país institutos inspirados no *ombudsman* parlamentar nos moldes implantados na Suécia: com independência, mandato determinado, autonomia e competência para apurar desvios de toda a administração pública⁵. No entanto, a iniciativa foi suplantada por *lobby* de outras instituições que naquela época avocaram para si as atribuições de defesa do interesse da sociedade contra possíveis desvios do Estado, derrotando a tese de necessidade de um defensor do povo.

Contra a criação dessa figura se levantaram poderosos *lobbies* corporativos do Tribunal de Contas da União e do Ministério Público, que muniram os adversários da ideia com inúmeros argumentos, desde o ônus de se criar mais uma estrutura no país até a afirmação de que o controle jurisdicional possibilita maiores garantias aos cidadãos. Dessa maneira as tradicionais funções do *ombudsman* ficaram diluídas entre estes dois órgãos e o Congresso Nacional. (TROMBKA, 2005, p. 153)

Mas, o fato de outras instituições terem assumido características de defensoras da sociedade contra arbítrios de funcionários públicos, não impediu que o Brasil vivesse na década de 90 uma "ombudsmânia" (BEZERRA, 2010, p. 47). As ouvidorias brasileiras surgiram, tanto no ambiente público, quanto no privado, com finalidades e estruturas diversas daquelas originalmen-

6. Informação contida no documento Ouvidorias do Poder Executivo federal, estudo desenvolvido em 2013 no âmbito do diálogo em governança pública e cofinanciado pelo projeto "Apoio aos Diálogos Setoriais UE-Brasil", coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) em articulação com a Ouvidoria-Geral da União. Perita: Valéria Alpino Bigonha Salgado com a colaboração de Samuel A. Antero (SALGADO; ANTERO, 2013).

te desenhadas para o *ombudsman*. As diferenças se devem em boa parte pela forma como que juridicamente foram estabelecidas as estruturas de defesa do interesse público em um e noutro país, "as particularidades de cada ordenamento jurídico tornam muito difícil uma referência unitária acerca do instituto" (BEZERRA, 2010, p. 48). Partindo desse pressuposto, é possível delinear as principais diferenças (BEZERRA, 2010, p. 69-71) entre o *ombudsman* sueco e o ouvidor brasileiro:

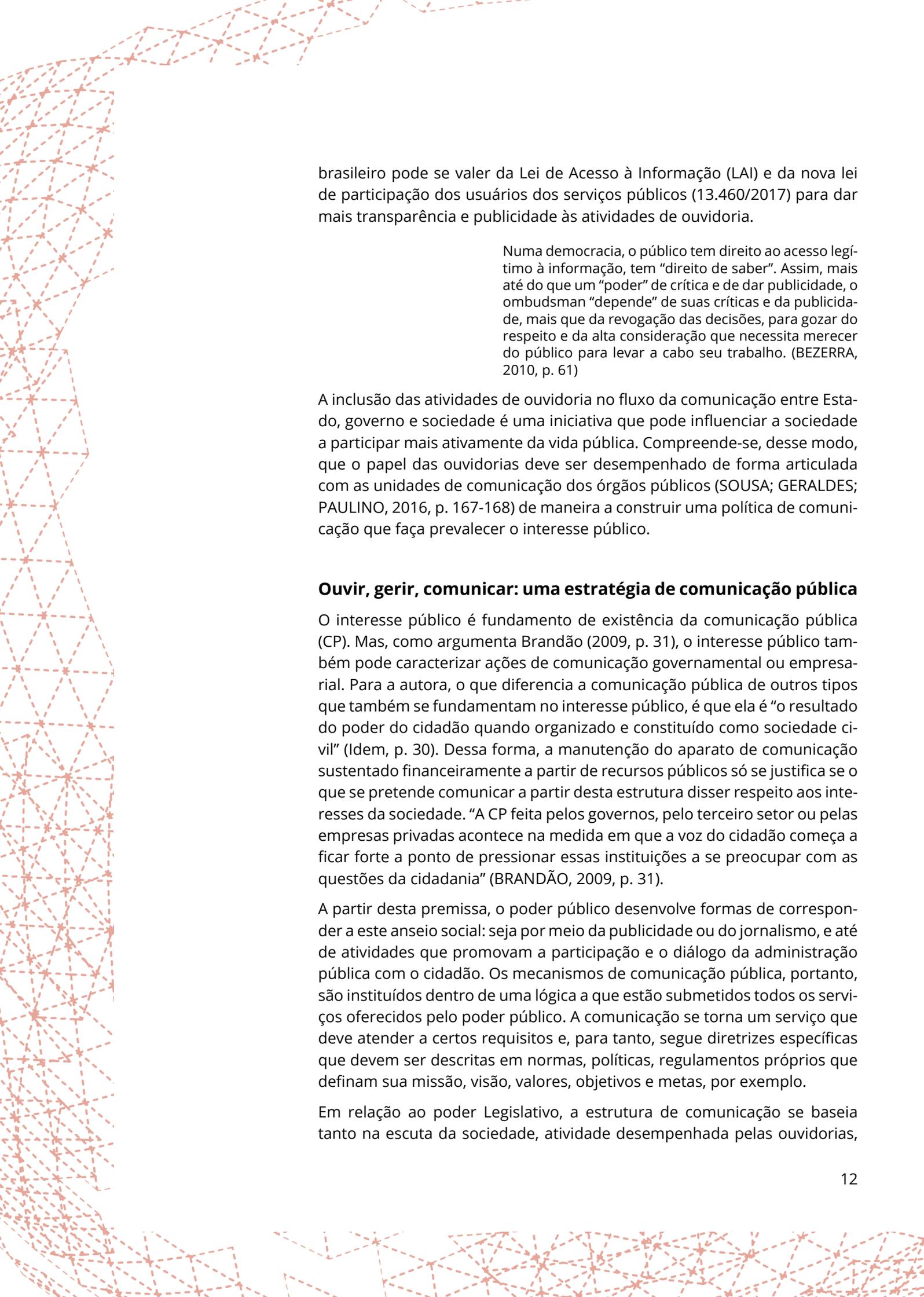
a) O *ombudsman* sueco é definido na constituição do país; já o ouvidor brasileiro depende de normas infraconstitucionais, sendo, por exemplo, no caso das assembleias legislativas, muitas vezes, instituído por meio de resolução.

b) O *ombudsman* clássico é criado com base na teoria de separação dos poderes (de Montesquieu). Ao dividir o poder entre o Executivo, Judiciário e Legislativo, a Suécia conferiu ao parlamento o papel de apontar quem será o *Justititeombudsman* (JO); já, no Brasil, um ouvidor é nomeado para atuar em cada poder, de forma fragmentada, contando cada órgão público com uma estrutura própria de ouvidoria.

c) O *ombudsman* clássico atua de forma independente, sendo o titular escolhido por meio de eleição dentre candidaturas do povo; diferentemente, a ouvidoria brasileira atua na dependência daqueles que nomeiam seus titulares com base na livre indicação, podendo, no caso do poder Executivo serem escolhidos dentre aquelas pessoas que, filiadas aos partidos políticos que participam da gestão do Estado, detêm a confiança do prefeito, do governador do Estado ou do presidente da República.

d) O *ombudsman* na Suécia tem mandato com duração prevista em lei e não pode ser demitido ou substituído à revelia do gestor de qualquer poder; a previsão de mandato para ouvidor no Brasil não é uma condição de existência da ouvidoria. Enquanto, por exemplo, no Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) não há previsão de mandato para o cargo de ouvidor, podendo este ser exonerado a qualquer tempo pelo presidente da instituição, na Empresa Brasil de Comunicação (EBC) há previsão de mandato de dois anos⁶.

São tantas as diferenças entre um e outro instituto que não se pode esperar que os resultados alcançados pelo *ombudsman* sejam os mesmos de uma ouvidoria. O modelo brasileiro - fundado na dependência da vontade política - exhibe características que podem influenciar o nível e a qualidade da participação social a partir da ouvidoria. Mas, apesar disso, o ordenamento jurídico nacional dá sinais de abertura para uma atuação mais condizente com o caráter democrático que uma ouvidoria deve exercer. Se o *ombudsman* sueco não encontra empecilhos para dar publicidade aos casos de desvios da administração pública (BEZERRA, 2010, p. 57), o ouvidor



brasileiro pode se valer da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da nova lei de participação dos usuários dos serviços públicos (13.460/2017) para dar mais transparência e publicidade às atividades de ouvidoria.

Numa democracia, o público tem direito ao acesso legítimo à informação, tem “direito de saber”. Assim, mais até do que um “poder” de crítica e de dar publicidade, o ombudsman “depende” de suas críticas e da publicidade, mais que da revogação das decisões, para gozar do respeito e da alta consideração que necessita merecer do público para levar a cabo seu trabalho. (BEZERRA, 2010, p. 61)

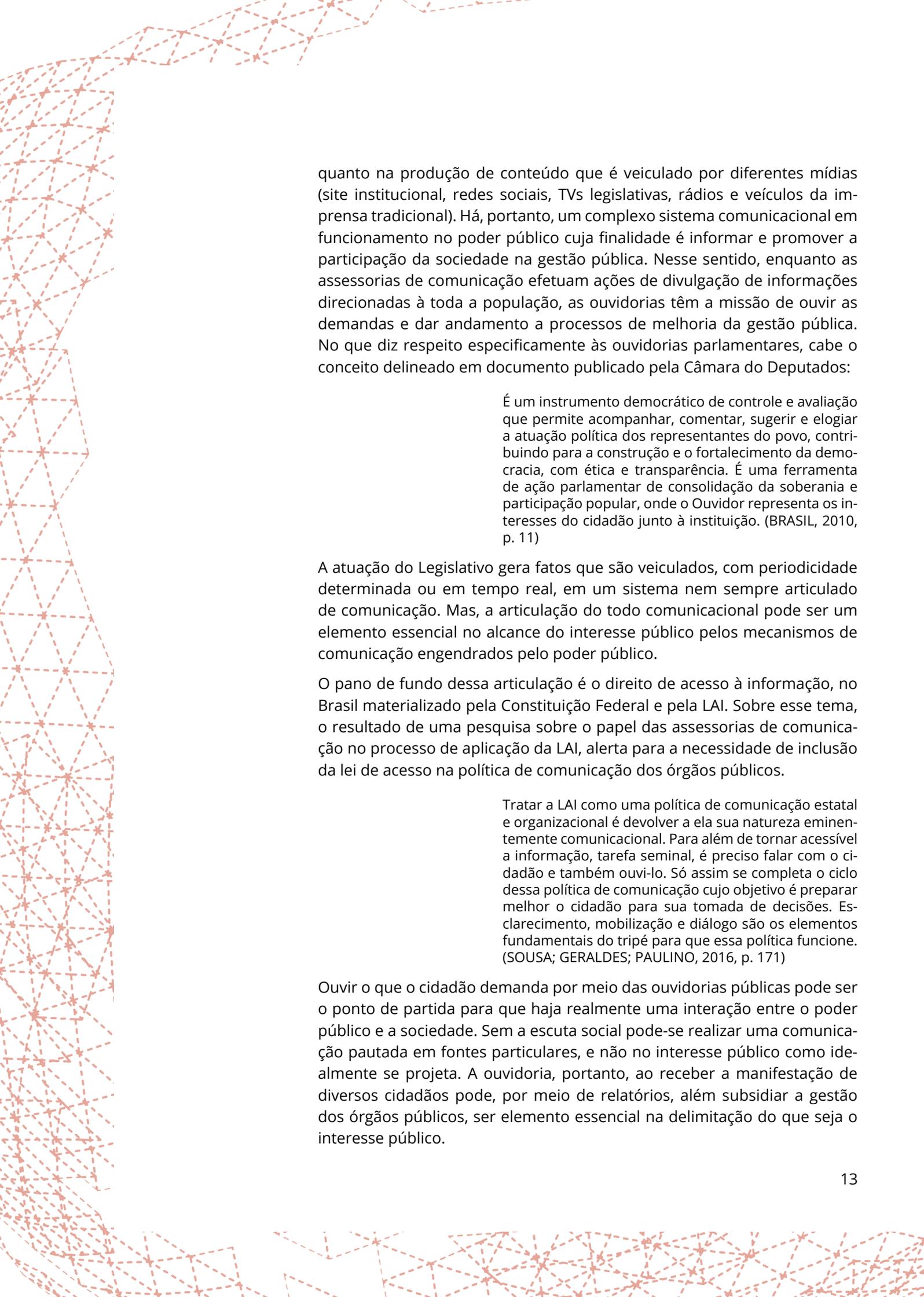
A inclusão das atividades de ouvidoria no fluxo da comunicação entre Estado, governo e sociedade é uma iniciativa que pode influenciar a sociedade a participar mais ativamente da vida pública. Compreende-se, desse modo, que o papel das ouvidorias deve ser desempenhado de forma articulada com as unidades de comunicação dos órgãos públicos (SOUSA; GERALDES; PAULINO, 2016, p. 167-168) de maneira a construir uma política de comunicação que faça prevalecer o interesse público.

Ouvir, gerir, comunicar: uma estratégia de comunicação pública

O interesse público é fundamento de existência da comunicação pública (CP). Mas, como argumenta Brandão (2009, p. 31), o interesse público também pode caracterizar ações de comunicação governamental ou empresarial. Para a autora, o que diferencia a comunicação pública de outros tipos que também se fundamentam no interesse público, é que ela é “o resultado do poder do cidadão quando organizado e constituído como sociedade civil” (Idem, p. 30). Dessa forma, a manutenção do aparato de comunicação sustentado financeiramente a partir de recursos públicos só se justifica se o que se pretende comunicar a partir desta estrutura disser respeito aos interesses da sociedade. “A CP feita pelos governos, pelo terceiro setor ou pelas empresas privadas acontece na medida em que a voz do cidadão começa a ficar forte a ponto de pressionar essas instituições a se preocupar com as questões da cidadania” (BRANDÃO, 2009, p. 31).

A partir desta premissa, o poder público desenvolve formas de corresponder a este anseio social: seja por meio da publicidade ou do jornalismo, e até de atividades que promovam a participação e o diálogo da administração pública com o cidadão. Os mecanismos de comunicação pública, portanto, são instituídos dentro de uma lógica a que estão submetidos todos os serviços oferecidos pelo poder público. A comunicação se torna um serviço que deve atender a certos requisitos e, para tanto, segue diretrizes específicas que devem ser descritas em normas, políticas, regulamentos próprios que definam sua missão, visão, valores, objetivos e metas, por exemplo.

Em relação ao poder Legislativo, a estrutura de comunicação se baseia tanto na escuta da sociedade, atividade desempenhada pelas ouvidorias,



quanto na produção de conteúdo que é veiculado por diferentes mídias (site institucional, redes sociais, TVs legislativas, rádios e veículos da imprensa tradicional). Há, portanto, um complexo sistema comunicacional em funcionamento no poder público cuja finalidade é informar e promover a participação da sociedade na gestão pública. Nesse sentido, enquanto as assessorias de comunicação efetuam ações de divulgação de informações direcionadas à toda a população, as ouvidorias têm a missão de ouvir as demandas e dar andamento a processos de melhoria da gestão pública. No que diz respeito especificamente às ouvidorias parlamentares, cabe o conceito delineado em documento publicado pela Câmara do Deputados:

É um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, comentar, sugerir e elogiar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e o fortalecimento da democracia, com ética e transparência. É uma ferramenta de ação parlamentar de consolidação da soberania e participação popular, onde o Ouvidor representa os interesses do cidadão junto à instituição. (BRASIL, 2010, p. 11)

A atuação do Legislativo gera fatos que são veiculados, com periodicidade determinada ou em tempo real, em um sistema nem sempre articulado de comunicação. Mas, a articulação do todo comunicacional pode ser um elemento essencial no alcance do interesse público pelos mecanismos de comunicação engendrados pelo poder público.

O pano de fundo dessa articulação é o direito de acesso à informação, no Brasil materializado pela Constituição Federal e pela LAI. Sobre esse tema, o resultado de uma pesquisa sobre o papel das assessorias de comunicação no processo de aplicação da LAI, alerta para a necessidade de inclusão da lei de acesso na política de comunicação dos órgãos públicos.

Tratar a LAI como uma política de comunicação estatal e organizacional é devolver a ela sua natureza eminentemente comunicacional. Para além de tornar acessível a informação, tarefa seminal, é preciso falar com o cidadão e também ouvi-lo. Só assim se completa o ciclo dessa política de comunicação cujo objetivo é preparar melhor o cidadão para sua tomada de decisões. Esclarecimento, mobilização e diálogo são os elementos fundamentais do tripé para que essa política funcione. (SOUSA; GERALDES; PAULINO, 2016, p. 171)

Ouvir o que o cidadão demanda por meio das ouvidorias públicas pode ser o ponto de partida para que haja realmente uma interação entre o poder público e a sociedade. Sem a escuta social pode-se realizar uma comunicação pautada em fontes particulares, e não no interesse público como idealmente se projeta. A ouvidoria, portanto, ao receber a manifestação de diversos cidadãos pode, por meio de relatórios, além subsidiar a gestão dos órgãos públicos, ser elemento essencial na delimitação do que seja o interesse público.

Nesse sentido, é importante esclarecer quais as funções tanto de uma ouvidoria pública, quanto de outras unidades que operam a comunicação entre o poder público e a sociedade. A ouvidoria é responsável por ouvir e responder às demandas do cidadão, e a partir deste diálogo produzir informações que deverão conduzir a administração pública a tornar seus serviços mais eficazes e a gestão mais eficiente, “fazendo recomendações, análises sistêmicas, estabelecendo prioridades e mediando conflitos” (FORNAZARO, 2015, p. 80).

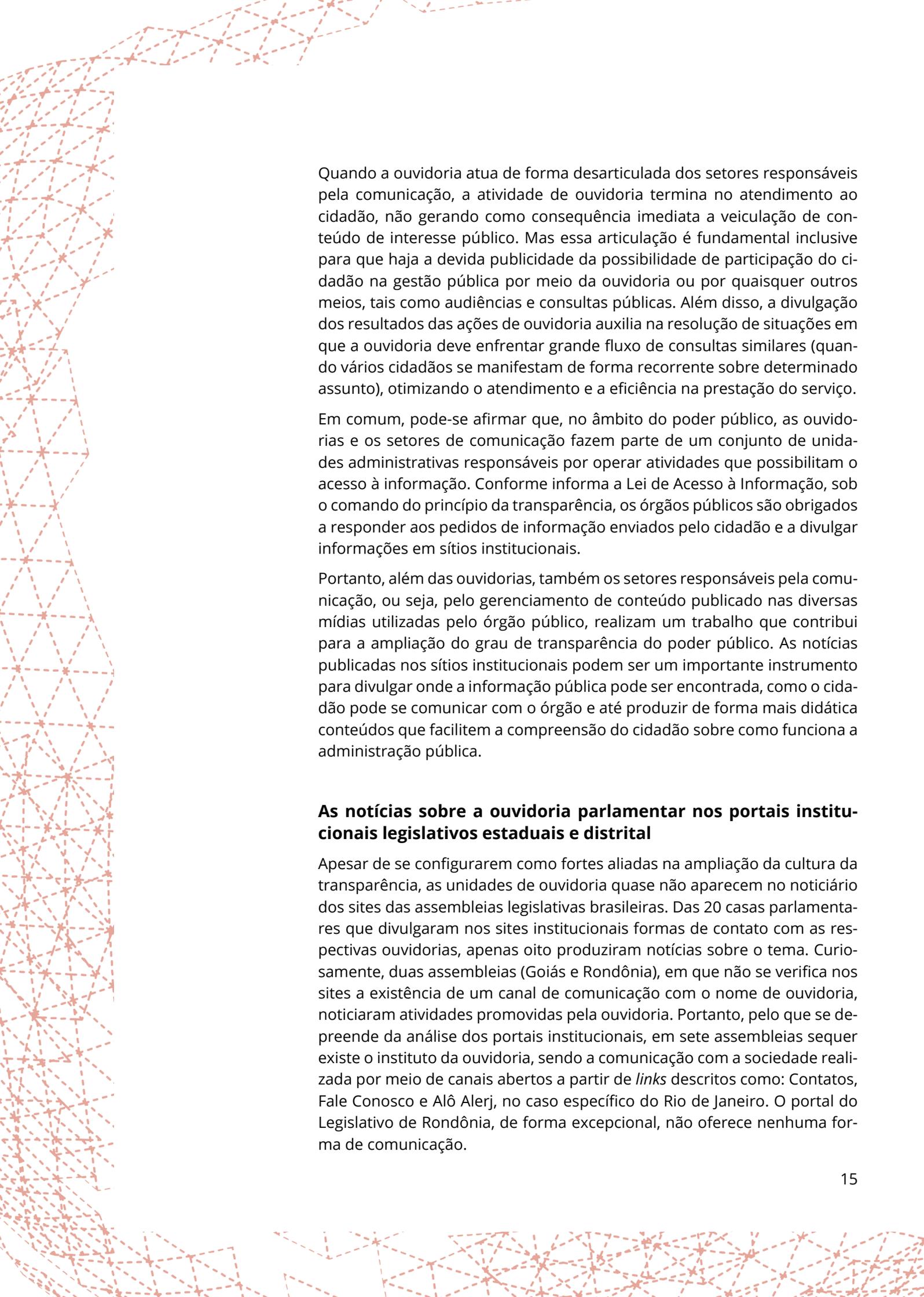
Já as unidades responsáveis pela produção de conteúdo que deverá ser publicado nos veículos dos órgãos públicos devem promover um melhor entendimento sobre como funciona e atua o poder público, de forma a garantir instrumentos que viabilizem uma participação efetiva do cidadão na vida pública. As ações de comunicação pública, uma vez articuladas em um sistema que permita o diálogo e a disponibilização de informação, devem gerar um contínuo fluxo comunicacional que pode ser descrito na figura 1.

Figura 1 – Fluxograma da comunicação pública.
Fonte: Elaboração das autoras.



Essa articulação entre ouvir, gerir e informar seria a característica diferenciadora da comunicação praticada por organismos públicos e privados. No setor público, a escuta do cidadão – atividade coordenada pelas ouvidorias – cria a obrigação prevista em lei de gerenciamento da demanda que deve ser necessariamente atendida/solucionada por algum setor da administração pública.

A Ouvidoria Legislativa pode ser entendida de três maneiras distintas, podendo o seu desempenho ter uma crescente complexificação: (1) acesso: caracterizado pela recepção de demandas, reclamações e críticas; (2) canal de comunicação: por meio dela ocorre a reciprocidade, a divulgação de ações, as relações bilaterais e mais próximas dos cidadãos; (3) instrumento de participação cidadã: possibilita a incorporação de cidadãos num sistema participativo mais amplo de discussão de temas e concretização dos direitos humanos. (QUINTÃO; CUNHA, 2018, p. 139)



Quando a ouvidoria atua de forma desarticulada dos setores responsáveis pela comunicação, a atividade de ouvidoria termina no atendimento ao cidadão, não gerando como consequência imediata a veiculação de conteúdo de interesse público. Mas essa articulação é fundamental inclusive para que haja a devida publicidade da possibilidade de participação do cidadão na gestão pública por meio da ouvidoria ou por quaisquer outros meios, tais como audiências e consultas públicas. Além disso, a divulgação dos resultados das ações de ouvidoria auxilia na resolução de situações em que a ouvidoria deve enfrentar grande fluxo de consultas similares (quando vários cidadãos se manifestam de forma recorrente sobre determinado assunto), otimizando o atendimento e a eficiência na prestação do serviço.

Em comum, pode-se afirmar que, no âmbito do poder público, as ouvidorias e os setores de comunicação fazem parte de um conjunto de unidades administrativas responsáveis por operar atividades que possibilitam o acesso à informação. Conforme informa a Lei de Acesso à Informação, sob o comando do princípio da transparência, os órgãos públicos são obrigados a responder aos pedidos de informação enviados pelo cidadão e a divulgar informações em sítios institucionais.

Portanto, além das ouvidorias, também os setores responsáveis pela comunicação, ou seja, pelo gerenciamento de conteúdo publicado nas diversas mídias utilizadas pelo órgão público, realizam um trabalho que contribui para a ampliação do grau de transparência do poder público. As notícias publicadas nos sítios institucionais podem ser um importante instrumento para divulgar onde a informação pública pode ser encontrada, como o cidadão pode se comunicar com o órgão e até produzir de forma mais didática conteúdos que facilitem a compreensão do cidadão sobre como funciona a administração pública.

As notícias sobre a ouvidoria parlamentar nos portais institucionais legislativos estaduais e distrital

Apesar de se configurarem como fortes aliadas na ampliação da cultura da transparência, as unidades de ouvidoria quase não aparecem no noticiário dos sites das assembleias legislativas brasileiras. Das 20 casas parlamentares que divulgaram nos sites institucionais formas de contato com as respectivas ouvidorias, apenas oito produziram notícias sobre o tema. Curiosamente, duas assembleias (Goiás e Rondônia), em que não se verifica nos sites a existência de um canal de comunicação com o nome de ouvidoria, noticiaram atividades promovidas pela ouvidoria. Portanto, pelo que se depreende da análise dos portais institucionais, em sete assembleias sequer existe o instituto da ouvidoria, sendo a comunicação com a sociedade realizada por meio de canais abertos a partir de *links* descritos como: Contatos, Fale Conosco e Alô Alerj, no caso específico do Rio de Janeiro. O portal do Legislativo de Rondônia, de forma excepcional, não oferece nenhuma forma de comunicação.

Quadro 1 – Comparativo da produção noticiosa das 26 assembleias legislativas estaduais e da Câmara Legislativa do Distrito Federal. Fonte: Elaboração das autoras a partir da observação do campo notícia dos sites institucionais das casas parlamentares brasileiras.

Número	UF	Canal disponível no site	Total de notícias	Notícias sobre ouvidoria parlamentar
1	Amazonas	Ouvidoria	2.117	25
2	Ceará	Ouvidoria	25	1
3	Espírito Santo	Ouvidoria	1.469	2
4	Minas Gerais	Ouvidoria	300	1
5	Maranhão	Ouvidoria	1.968	0
6	Mato Grosso	Ouvidoria	1.131	0
7	Mato Grosso do Sul	Ouvidoria	1.023	0
8	Pará	Ouvidoria	257	0
9	Paraíba	Ouvidoria	163	0
10	Paraná	Ouvidoria	844	0
11	Pernambuco	Ouvidoria	1.134	2
12	Piauí	Ouvidoria	899	0
13	Rio Grande do Norte	Ouvidoria	857	0
14	Rio Grande do Sul	Ouvidoria	2.626	2
15	Roraima	Ouvidoria	868	1
16	Santa Catarina	Ouvidoria	952	0
17	Sergipe	Ouvidoria	1.445	2
18	Tocantins	Ouvidoria	233	0
19	Distrito Federal	Ouvidoria	502	0
20	São Paulo	Ouvidoria	1.963	0
21	Acre	Contatos	676	0
22	Alagoas	Contato	220	0
23	Amapá	Fale conosco	414	0
24	Bahia	Fale conosco	1.625	0
25	Goiás	Fale conosco	5.942	2
26	Rio de Janeiro	Alô - Alerj	1.823	0
27	Rondônia	Não aparece	139*	1
Total			31.625	39

Da observação do campo de notícias dos portais das casas legislativas estaduais e distrital, constata-se que a proporção de notícias sobre ouvidoria parlamentar é bastante baixa: apenas 0,12% do total. Para chegar a este percentual, consideramos o total da amostra (27 casas; 31.625 notícias; 39 sobre ouvidoria parlamentar) e o fato de que, em duas assembleias, apesar de não constar no site ouvidoria de forma institucionalizada, a atividade aparece com esse nome nos textos noticiosos.

Se a pesquisa considera apenas o quantitativo de notícias publicadas por órgãos onde há ouvidoria formalizada no portal, tem-se outra proporção. De 20 assembleias, 10 publicaram uma ou mais notícias sobre o assunto, somando 20.776 publicadas, para 36 que dizem respeito à ouvidoria parlamentar: 0,17% do total.

O principal é invisível nas notícias

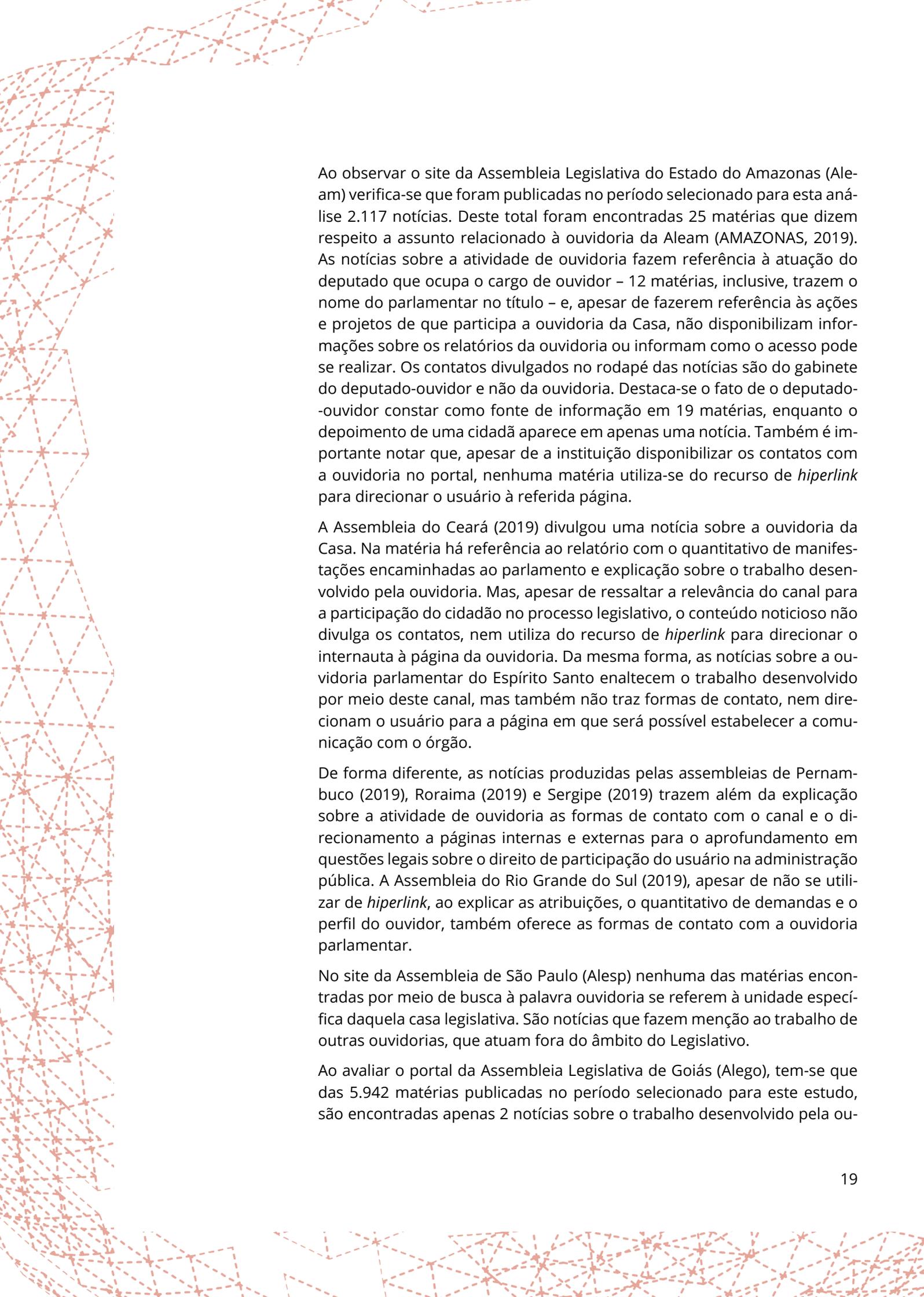
As notícias produzidas sobre ouvidoria parlamentar foram avaliadas a partir dos seguintes indicadores, com *score* de 1 a 4, valendo 1 ponto cada item respondido sim, 0 cada não. As perguntas que orientaram a análise foram: 1. A notícia exibe formas de contato com a ouvidoria (presencial, e-mail, telefone, formulário on-line)? 2. Faz uso de *hiperlink* para direcionar o usuário à página da ouvidoria no portal institucional? 3. Divulga ações e projetos da ouvidoria? 4. Utilizam como fonte o ouvidor, servidor da ouvidoria, ou relatório emitido pela ouvidoria? A resposta a esses indicadores permitiu verificar que a informação que conduziria o cidadão a entrar em contato com a ouvidoria (itens 1 e 2) é a que menos aparece nos textos noticiosos.

De 38 notícias analisadas apenas oito expõem formas de contato com a ouvidoria parlamentar ou se utilizam de *hiperlink* para direcionar o usuário à página da ouvidoria no portal institucional. Dessas, matérias, 36 dizem respeito a ações e projetos da ouvidoria, as outras duas matérias que não respondem positivamente este item referem-se a pautas relacionadas a ações de outras unidades organizacionais que recebem a participação da ouvidoria.

Quadro 2 – Comparativo com análise de conteúdo das notícias sobre ouvidorias parlamentares. Fonte: Elaboração própria.

Número	UF	Título	1	2	3	4
1	Amazonas	Carlos Alberto destaca ações e projetos para beneficiar a população em 2018	0	0	1	1
2	Amazonas	Carlos Alberto vai fazer campanha educativa no Carnaval	0	0	1	1
3	Amazonas	Carlos Alberto propõe Audiência Pública para debater a segurança nas escolas	0	0	1	1
4	Amazonas	Aleam reinicia as atividades da Escola do Legislativo na próxima semana	0	0	0	1
5	Amazonas	Carlos Alberto faz Audiência Pública sobre segurança nas escolas, nesta sexta-feira, 23	0	0	1	1
6	Amazonas	Carlos Alberto destaca os trabalhos da Justiça Itinerante entre os Waimiri Atroari	0	0	1	1
7	Amazonas	Carlos Alberto destaca os Dias do Consumidor e Ouvidor na Aleam	0	0	1	1
8	Amazonas	Ouvidoria Cidadã promove ação conjunta com projeto Justiça Itinerante	0	0	1	1
9	Amazonas	Ouvidoria Cidadã e Justiça Itinerante fazem ação conjunta na Aleam	0	0	1	1
10	Amazonas	Ouvidoria Cidadã e Justiça Itinerante atendem mais de 70 pessoas na Aleam	0	0	1	1
11	Amazonas	Mais de 300 pessoas atendidas em ação da Ouvidoria Cidadã e Justiça Itinerante	0	0	1	1
12	Amazonas	Carlos Alberto anuncia a Cartilha Informativa da Ouvidoria da Aleam	0	0	1	1
13	Amazonas	Reunião sobre a Carta ao Usuário da Aleam será na sexta-feira, 10	0	0	1	1
14	Amazonas	Servidores da Aleam participam de oficina sobre Carta de Serviços ao Usuário	0	0	1	1
15	Amazonas	Cartilha da Ouvidoria Cidadã será lançada no hall da Assembleia	0	0	1	0

16	Amazonas	Carlos Alberto destaca a 1ª Corrida das Ouvidorias da Região Norte	0	0	1	1
18	Amazonas	Assembleia Legislativa vai participar da 1ª Corrida das Ouvidorias da Região Norte	0	1	1	0
19	Amazonas	Ouvidorias realizam “Café com Pauta” para lançamento de Corrida	0	0	1	0
20	Amazonas	Carlos Alberto participa de divulgação da 1ª Corrida de Ouvidorias da Região Norte	0	1	1	1
21	Amazonas	Carlos Alberto fala sobre a criação da Rede de Ouvidorias no Amazonas	0	0	1	1
22	Amazonas	Carlos Alberto assina Termo de Cooperação Técnica para Criação da Rede de Ouvidorias	0	0	1	1
23	Amazonas	Inscrições para 1ª Corrida de Ouvidorias da Região Norte ocorrem até sexta-feira (30)	0	1	1	1
24	Amazonas	Aleam monta plano de doação às vítimas do incêndio no Educandos	0	0	0	1
25	Amazonas	Carlos Alberto faz balanço das atividades parlamentares	0	0	1	1
Total		Amazonas	0	3	22	21
26	Ceará	Ouvidoria da Assembleia é muito pouco demandada	0	0	1	1
27	Espírito Santo	Assembleia presta homenagem a ouvidores	0	0	1	1
28	Espírito Santo	E-SIC completa um ano atendendo ao cidadão	0	0	1	0
Total		Espírito Santo	0	0	2	1
29	Minas Gerais	Assembleia amplia interação com a sociedade	1	1	1	0
30	Pernambuco	Ouvidoria da Alepe lança Carta de Serviços ao Usuário nesta quinta (20)	0	1	1	0
31	Pernambuco	Assembleia disponibiliza para população Carta de Serviços ao Usuário	1	1	1	1
Total		Pernambuco	1	2	2	1
32	Rio Grande do Sul	Ouvidoria Parlamentar recebe demandas da população junto ao Legislativo	1	0	1	0
33	Rio Grande do Sul	Deputado Enio Bacci assume a Ouvidoria Parlamentar	1	0	1	0
Total		Rio Grande do Sul	2	0	2	0
34	Roraima	Assembleia Legislativa possui canais de comunicação para participação popular	1	1	1	1
35	Sergipe	Ouvidoria Alese: a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo	1	1	1	0
36	Sergipe	Ouvidoria Geral da Alese faz balanço do primeiro semestre de 2018	1	0	1	0
Total		Sergipe	2	1	2	0
37	Goiás	Portal Transparência da Alego recebe mais de 230 mil acessos em seis meses	0	0	1	0
38	Goiás	Assembleia Legislativa se antecipa à lei federal e reforça Ouvidoria da Casa para atender a população	1	0	1	1
Total		Goiás	1	0	2	1
	Rondônia	Ouvidoria da Assembleia Legislativa participa de workshop no Tribunal de Contas	0	0	1	1
Total		UFs	8	8	36	26



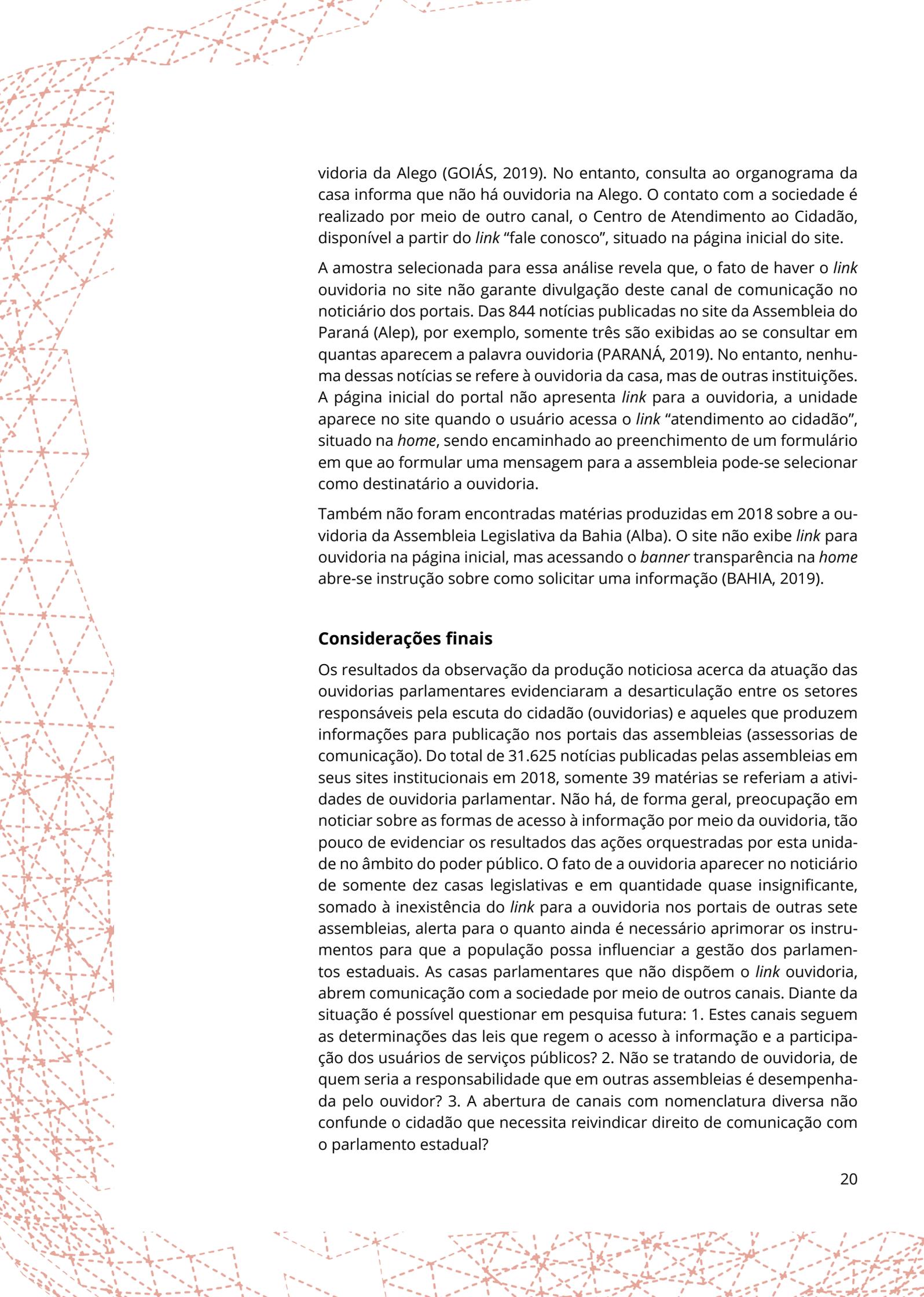
Ao observar o site da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (Aleam) verifica-se que foram publicadas no período selecionado para esta análise 2.117 notícias. Deste total foram encontradas 25 matérias que dizem respeito a assunto relacionado à ouvidoria da Aleam (AMAZONAS, 2019). As notícias sobre a atividade de ouvidoria fazem referência à atuação do deputado que ocupa o cargo de ouvidor – 12 matérias, inclusive, trazem o nome do parlamentar no título – e, apesar de fazerem referência às ações e projetos de que participa a ouvidoria da Casa, não disponibilizam informações sobre os relatórios da ouvidoria ou informam como o acesso pode se realizar. Os contatos divulgados no rodapé das notícias são do gabinete do deputado-ouvidor e não da ouvidoria. Destaca-se o fato de o deputado-ouvidor constar como fonte de informação em 19 matérias, enquanto o depoimento de uma cidadã aparece em apenas uma notícia. Também é importante notar que, apesar de a instituição disponibilizar os contatos com a ouvidoria no portal, nenhuma matéria utiliza-se do recurso de *hiperlink* para direcionar o usuário à referida página.

A Assembleia do Ceará (2019) divulgou uma notícia sobre a ouvidoria da Casa. Na matéria há referência ao relatório com o quantitativo de manifestações encaminhadas ao parlamento e explicação sobre o trabalho desenvolvido pela ouvidoria. Mas, apesar de ressaltar a relevância do canal para a participação do cidadão no processo legislativo, o conteúdo noticioso não divulga os contatos, nem utiliza do recurso de *hiperlink* para direcionar o internauta à página da ouvidoria. Da mesma forma, as notícias sobre a ouvidoria parlamentar do Espírito Santo enaltecem o trabalho desenvolvido por meio deste canal, mas também não traz formas de contato, nem direcionam o usuário para a página em que será possível estabelecer a comunicação com o órgão.

De forma diferente, as notícias produzidas pelas assembleias de Pernambuco (2019), Roraima (2019) e Sergipe (2019) trazem além da explicação sobre a atividade de ouvidoria as formas de contato com o canal e o direcionamento a páginas internas e externas para o aprofundamento em questões legais sobre o direito de participação do usuário na administração pública. A Assembleia do Rio Grande do Sul (2019), apesar de não se utilizar de *hiperlink*, ao explicar as atribuições, o quantitativo de demandas e o perfil do ouvidor, também oferece as formas de contato com a ouvidoria parlamentar.

No site da Assembleia de São Paulo (Alesp) nenhuma das matérias encontradas por meio de busca à palavra ouvidoria se referem à unidade específica daquela casa legislativa. São notícias que fazem menção ao trabalho de outras ouvidorias, que atuam fora do âmbito do Legislativo.

Ao avaliar o portal da Assembleia Legislativa de Goiás (Alego), tem-se que das 5.942 matérias publicadas no período selecionado para este estudo, são encontradas apenas 2 notícias sobre o trabalho desenvolvido pela ou-



vidoria da Alego (GOIÁS, 2019). No entanto, consulta ao organograma da casa informa que não há ouvidoria na Alego. O contato com a sociedade é realizado por meio de outro canal, o Centro de Atendimento ao Cidadão, disponível a partir do *link* “fale conosco”, situado na página inicial do site.

A amostra selecionada para essa análise revela que, o fato de haver o *link* ouvidoria no site não garante divulgação deste canal de comunicação no noticiário dos portais. Das 844 notícias publicadas no site da Assembleia do Paraná (Alep), por exemplo, somente três são exibidas ao se consultar em quantas aparecem a palavra ouvidoria (PARANÁ, 2019). No entanto, nenhuma dessas notícias se refere à ouvidoria da casa, mas de outras instituições. A página inicial do portal não apresenta *link* para a ouvidoria, a unidade aparece no site quando o usuário acessa o *link* “atendimento ao cidadão”, situado na *home*, sendo encaminhado ao preenchimento de um formulário em que ao formular uma mensagem para a assembleia pode-se selecionar como destinatário a ouvidoria.

Também não foram encontradas matérias produzidas em 2018 sobre a ouvidoria da Assembleia Legislativa da Bahia (Alba). O site não exhibe *link* para ouvidoria na página inicial, mas acessando o *banner* transparência na *home* abre-se instrução sobre como solicitar uma informação (BAHIA, 2019).

Considerações finais

Os resultados da observação da produção noticiosa acerca da atuação das ouvidorias parlamentares evidenciaram a desarticulação entre os setores responsáveis pela escuta do cidadão (ouvidorias) e aqueles que produzem informações para publicação nos portais das assembleias (assessorias de comunicação). Do total de 31.625 notícias publicadas pelas assembleias em seus sites institucionais em 2018, somente 39 matérias se referiam a atividades de ouvidoria parlamentar. Não há, de forma geral, preocupação em noticiar sobre as formas de acesso à informação por meio da ouvidoria, tão pouco de evidenciar os resultados das ações orquestradas por esta unidade no âmbito do poder público. O fato de a ouvidoria aparecer no noticiário de somente dez casas legislativas e em quantidade quase insignificante, somado à inexistência do *link* para a ouvidoria nos portais de outras sete assembleias, alerta para o quanto ainda é necessário aprimorar os instrumentos para que a população possa influenciar a gestão dos parlamentos estaduais. As casas parlamentares que não dispõem o *link* ouvidoria, abrem comunicação com a sociedade por meio de outros canais. Diante da situação é possível questionar em pesquisa futura: 1. Estes canais seguem as determinações das leis que regem o acesso à informação e a participação dos usuários de serviços públicos? 2. Não se tratando de ouvidoria, de quem seria a responsabilidade que em outras assembleias é desempenhada pelo ouvidor? 3. A abertura de canais com nomenclatura diversa não confunde o cidadão que necessita reivindicar direito de comunicação com o parlamento estadual?



Os resultados também demonstram a alta capacidade de produção de notícias de muitas casas legislativas (nove publicaram mais de mil matérias no período analisado), destacando-se a Assembleia de Goiás, com mais de 5 mil publicações, e a do Amazonas com 2.117 matérias. Diante desse resultado, não é possível alegar, por exemplo, deficiência de pessoal para a cobertura da atividade de ouvidoria, já que há equipe disponível para noticiar sobre outros assuntos.

A baixa visibilidade das ouvidorias no campo noticioso dos sites institucionais pode ser um dos fatores de redução da participação do cidadão nas ouvidorias, a quem a administração pública, tornando a ouvidoria invisível nos sites institucionais, nega a possibilidade de saber que o canal de comunicação existe. Mesmo a casa legislativa que mais divulgou notícias sobre a ouvidoria parlamentar (Aleam), tratou mais de enaltecer a figura do ouvidor-deputado do que de chamar o cidadão para um diálogo propositivo com o parlamento estadual.

O resultado desta análise também pode ser um indicativo de desvalorização interna do papel das ouvidorias para a democracia e de incompreensão da equipe de jornalistas sobre a importância das ouvidorias como fontes de pautas. O levantamento dessas hipóteses revela a necessidade de mais estudos na área de ouvidoria parlamentar que requerem outros instrumentos de coleta de informações, tais como questionários e entrevistas.

A análise de conteúdo das matérias veiculadas demonstra que, apesar de a ouvidoria ser um canal de comunicação com a sociedade, somente uma notícia (publicada no site da Aleam) trouxe como fonte de informação uma usuária de serviços da assembleia. Ora, se o objetivo da atividade da ouvidoria é ampliar a participação do cidadão na administração pública, não seria plausível que a voz dos manifestantes que dialogam com o poder público tivesse um espaço cativo no noticiário institucional?

Além de publicizar as demandas que os cidadãos direcionam às assembleias por meio das ouvidorias, as pautas jornalísticas poderiam também utilizar como fontes os relatórios de gestão produzidos pelos ouvidores. Quantas reclamações foram encaminhadas à assembleia? O que o cidadão quer saber? Ele sugere a criação de leis ou o canal é mais utilizado por servidores da casa em busca de satisfazer seus interesses na carreira pública? Todas essas indagações poderiam render matérias jornalísticas que, a priori, teriam sido pautadas pelo cidadão por meio das ouvidorias.

A adoção de um fluxo comunicacional que primeiro ouça o cidadão e depois informe evitaria o caminho naturalmente utilizado pelos jornalistas do setor público que sempre recorrem às fontes oficiais no agendamento de pautas. Mas é importante salientar que ouvir o cidadão não significa desconsiderar as demais fontes de informação e agendas institucionais. Na constituição do que vem a ser de interesse público, os relatórios da ouvidoria não devem substituir os releases dos gabinetes parlamentares, por

exemplo, mas se somar a estes no esforço que Estado e sociedade devem empreender para ampliar a participação social na administração pública.

Referências

ACRE. Assembleia Legislativa do Estado do Acre. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ac.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

ALAGOAS. Assembleia Legislativa do Estado do Alagoas. **Página inicial**. Disponível em: www.al.al.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

AMAPÁ. Assembleia Legislativa do Estado do Amapá. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ap.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

AMAZONAS. Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas. **Página inicial**. Disponível em: www.ale.am.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

BAHIA. Assembleia Legislativa do Estado da Bahia. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ba.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

BEZERRA, H. Defensor do Povo: origens do instituto do Ombudsman e a malograda experiência brasileira. **Direito, Estado e Sociedade**, n. 36, p. 46-73, jan./jun. 2010.

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 191-A, p. 1, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 01 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, p. 1, 18 nov. 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, p. 4, 27 jun. 2017.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Ouvidoria parlamentar: O que é? Para que serve?** Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2010. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/documentosantigos/ouvidoria-parlamentar-o-que-e-para-que-serve-1>. Acesso em: 30 maio 2019.

CEARÁ. Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ce.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

DISTRITO FEDERAL. Assembleia Legislativa do Distrito Federal. **Página inicial**. Disponível em: www.cl.df.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

DUARTE, J. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação Pública**: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2009.

ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS PARLAMENTARES, 1., 2009, Brasília. **Anais** [...]. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2009. Disponível em <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/1782>. Acesso em 01 fev. 2018.

ESPÍRITO SANTO. Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo. **Página inicial**. Disponível em: www.al.es.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

FORNAZARO, M. I. Ouvidoria parlamentar. In: VISMONA, E. L. BARREIRO, A.; ALVIM, E. (Orgs.). **Ouvidoria Brasileira**: O cidadão e as instituições. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidoria, 2015.

GOIÁS. Assembleia Legislativa do Estado de Goiás. **Página inicial**. Disponível em: www.al.go.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

GOMES, W.; AMORIM, P. K. D. F.; ALMADA, M. P. Novos desafios para a ideia de transparência pública. **E-compós**, Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, Brasília, v. 21, n. 2, maio/ago. 2018.

LYRA, R. P. **Ouvidor**: o defensor dos direitos humanos na administração pública brasileira. Participação, democracia e segurança pública a experiência brasileira. João Pessoa: Editora UFPB, 2008.

MATO GROSSO. Assembleia Legislativa do Estado do Mato Grosso. **Página inicial**. Disponível em: www.al.mt.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

MATO GROSSO DO SUL. Assembleia Legislativa do Estado do Mato Grosso do Sul. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ms.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

MARANHÃO. Assembleia Legislativa do Estado do Maranhão. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ma.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. **Página inicial**. Disponível em: www.almg.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

PARÁ. Assembleia Legislativa do Estado do Pará. **Página inicial**. Disponível em: www.alepa.pa.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

PARAÍBA. Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba. **Página inicial**. Disponível em: www.al.pb.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

PARANÁ. Assembleia Legislativa do Estado do Paraná. **Página inicial**. Disponível em: www.alep.pr.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

PERNAMBUCO. Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco. **Página inicial**. Disponível em: www.alepe.pe.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

PIAUÍ. Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. **Página inicial**. Disponível em: www.alepi.pi.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

QUINTÃO, T. T. **Fala que eu te escuto?** Ouvidorias parlamentares e o seu potencial democratizante: o caso de Minas Gerais. 2015. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

QUINTÃO, T. T.; CUNHA, E. S. M. Fala que eu te escuto: Ouvidorias parlamentares e o seu potencial democrático. **Rev. Sociol. Polit.**, Curitiba, v. 26, n. 66, p. 125-143, jun. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. **Página inicial**. Disponível em: www.alerj.rj.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

RIO GRANDE DO NORTE. Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte. **Página inicial**. Disponível em: www.al.rn.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul. **Página inicial**. Disponível em: www.al.rs.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

RONDÔNIA. Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia. **Página inicial**. Disponível em: www.al.ro.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

RORAIMA. Assembleia Legislativa do Estado de Roraima. **Página inicial**. Disponível em: www.al.rr.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

SALGADO, V. A. B.; ANTERO, S. A. **Ouvidorias do Poder Executivo federal**. Brasília: MP; União Europeia, 2013. Disponível em: https://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto3_ouvidorias_executivo.pdf. Acesso em: 27 jul. 2019.

SANTA CATARINA. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina. **Página inicial**. Disponível em: www.alesc.sc.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

SÃO PAULO (Estado). Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Página inicial**. Disponível em: www.al.sp.gov.br. Acesso em: 30 maio 2019.

SERGIPE. Assembleia Legislativa do Estado de Sergipe. **Página inicial**. Disponível em: www.al.se.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

SOUSA, J.; GERALDES, E.; PAULINO, F. O. A participação das assessorias de comunicação do GDF na aplicação da Lei de Acesso à Informação. **Matrizes** [on-line], v. 10, jan.-abr. 2016.

TOCANTINS. Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins. **Página inicial**. Disponível em: www.al.to.leg.br. Acesso em: 30 maio 2019.

TROMBKA, I. Ouvidoria parlamentar. Uma proposta para o Senado Federal. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 42, n. 166, abr./jun. 2005