

OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTOS PARA O FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA E PARA A VALORIZAÇÃO DA CIDADANIA

Bruno Konder Comparato

Nos últimos anos, as experiências participativas realizadas na esfera local se multiplicaram em todo o mundo. Estas experiências são divulgadas e incentivadas por atores tão diversos quanto partidos de esquerda, funcionários do Banco Mundial, organizações não governamentais (ONGs), militantes de conselhos associativos e comunitários. O exemplo do orçamento participativo é ilustrativo a este respeito. Inventado em Porto Alegre pela administração de esquerda do Partido dos Trabalhadores (PT), o orçamento participativo foi considerado como uma prática modelo pelo Banco Mundial, apresentado como uma experiência bem-sucedida nos fóruns sociais mundiais e adotado por um número considerável de governos municipais na América Latina e na Europa. A participação e a deliberação se tornam cada vez mais presentes no processo de elaboração e implementação de políticas públicas urbanas.

A bem da verdade, trata-se de uma reivindicação mais antiga. A demanda por mais democracia, partilha do poder e reconhecimento do poder local diante de um Estado todo-poderoso foram as bandeiras dos movimentos sociais urbanos da década de 1960. Como resultado de suas lutas, surgiram experiências diversas, como os *ateliês públicos de urbanismo*, na França e na Itália, as cooperativas de produção, moradias autogerenciadas e outras experiências de desenvolvimento comunitário, principalmente nos países de língua inglesa e no terceiro mundo. Nos países latino-americanos, os processos de redemocratização que aconteceram nas décadas de 1970 e 1980 se apoiaram em grande parte em uma vida associativa local florescente (Boschi, 1987).

Hoje em dia, contudo, os objetivos e as condições de efetivação dos instrumentos de democracia participativa diferem bastante das experiências participativas das décadas anteriores. Na maioria dos casos, a iniciativa vem de cima e visa resolver uma crise de legitimidade das instituições políticas tradicionais que não conseguem dar conta de problemas sociais cada vez maiores. A pressão da globalização, das políticas neoliberais e do processo de unificação europeia contribuiu para um questionamento crescente do papel dos Estados nacionais e acarreta uma necessidade de reconfigurar

as políticas públicas e as práticas de governo em nível local. Na Europa, o debate é sobre a descentralização e a integração; nos Estados Unidos, o retraimento do Estado federal faz recair sobre as cidades quase todas as responsabilidades em matéria de desenvolvimento e administração urbana; nos países do Hemisfério Sul, as margens de manobra das autoridades locais estão raramente à altura dos desafios sociais e urbanos de metrópoles que experimentam verdadeiras explosões demográficas. Simultaneamente, em nível internacional, movimentos sociais críticos à globalização neoliberal se afirmaram, enquanto ONGs desempenham um papel crescente e várias delas são aos poucos associadas aos centros de decisão. Em todo lugar, as maneiras tradicionais de administração pública são questionadas. Os processos de decisão e a prática administrativa se tornaram mais complexas, e implicam a cooperação de diversas instituições estatais e parcerias entre o poder público, a iniciativa privada e os atores da sociedade civil. A criação e implementação de fóruns de participação popular é apresentada como uma solução a estes desafios, tanto pelos governos quanto pela sociedade civil (Bacqué, Rey e Sintomer, 2005; Blondiaux, 2008).

A crise da representação política e das formas de governo é acompanhada de uma contestação do conhecimento científico e técnico que legitima as políticas públicas. Os grandes desafios ecológicos, urbanos ou de saúde, que se tornam relevantes tanto na esfera local como na esfera do planeta, representam novos campos de atuação para os movimentos sociais. A capacidade da sociedade de deliberar democraticamente sobre questões científicas e éticas fundamentais é cada vez mais questionada. Recorre-se tanto a fóruns especializados e agências reguladoras, que pressupõem um saber técnico consolidado, quanto à valorização das competências dos cidadãos comuns, cujo conhecimento e vivência na prática são chamados a contrabalançar o excesso de tecnicismos. Diversas expressões são empregadas para descrever estas experiências: governança urbana, gestão de proximidade, nova administração pública, modernização da administração local, democracia participativa, descentralização administrativa, empoderamento do cidadão (Bacqué, Rey e Sintomer, 2005).

Nesse vasto campo de discussão aberto por essas práticas de democracia participativa, a proposta deste capítulo é contribuir para o debate com a experiência das ouvidorias públicas que, segundo a avaliação deste estudo, ao mesmo tempo em que fiscalizam o exercício do poder, constituem-se como um instrumento relevante de participação popular. Enquanto a maioria dos mecanismos de democracia participativa introduz a participação popular na definição e a formulação de políticas públicas, mesmo que apenas em caráter consultivo, as ouvidorias influenciam o aspecto decisivo da implementação das políticas.

As organizações policiais e os setores da administração pública responsáveis por garantir a educação, a saúde e a assistência social em geral constituem um bom

exemplo para o que Michael Lipsky chamou de “burocracias do nível da rua”, que o autor define como “agências cujos trabalhadores interagem com e têm um alto grau de discricionariedade sobre o fornecimento de benefícios ou a alocação de sanções públicas” (Lipsky, 1980, p. 3). A essência das burocracias do nível da rua é que estas exigem que indivíduos tomem decisões sobre outros indivíduos. Os burocratas do nível da rua possuem um poder discricionário, porque a natureza de sua prestação de serviço requer um julgamento humano que não pode ser programado antecipadamente e que não pode, portanto, ser substituído por máquinas. Assim, estes funcionários são responsáveis por tomar decisões únicas e encontrar respostas apropriadas e individuais para cada cidadão em circunstâncias que mudam constantemente (Lipsky, 1980, p. 161). Em burocracias deste tipo, as chefias têm pouco ou quase nenhum conhecimento sobre o que se passa na base da organização que comandam, e a política pública efetivamente implementada é formada pelo conjunto das decisões individuais dos funcionários que interagem diretamente com a população.

Nesse sentido, as ouvidorias públicas que recolhem as denúncias da população são um instrumento interessante para avaliar o desempenho das agências que obedecem a estas características. Neste caso, o incentivo à participação popular é visto também como uma maneira eficiente de fiscalizar os governantes e promover o respeito e a garantia dos direitos dos cidadãos.

Todos os que se interessam pela temática das ouvidorias conhecem a história. *Ombudsman* é uma palavra sueca, que designa um *representante ou agente da população* e pode ser traduzida como *homem das reclamações* ou *homem das queixas*.

O que menos gente sabe, contudo, é que se a Suécia introduziu o primeiro *ombudsman* no começo do século XIX, foi somente na metade do século XX que outros países passaram a criar instituições semelhantes ao *ombudsman* sueco. A criação de *ombudsmen* em nível nacional obedeceu à seguinte sequência, que mostra uma expansão geográfica a partir da experiência pioneira sueca: Suécia em 1809, Finlândia em 1919, Dinamarca em 1955, Noruega em 1963 (Steenbeek, 1963; Hidén, 1973).

A criação do *ombudsman* na Dinamarca, em 1955, marcou o interesse do resto do mundo pelo *ombudsman*. O primeiro ouvidor daquele país, o professor Stephen Hurwitz, foi um incansável entusiasta da nova instituição. O *ombudsman* dinamarquês foi também a fonte de inspiração do *ombudsman* da Nova Zelândia, inaugurado em 1962, o primeiro criado fora da Escandinávia e, sobretudo, em um país de língua inglesa, o que contribuiu muito para a difusão desta ideia.

Atualmente, há notícias da existência de *ombudsmen* nacionais em mais de noventa países. Há até um *ombudsman* supranacional, o *ombudsman* Europeu criado em

1995 para resolver queixas de má administração envolvendo instituições da União Europeia (Ayeni, 2000).

É legítimo perguntar-se por que o instituto do *ombudsman*, inventado há duzentos anos e desconhecido fora da Escandinávia até cinquenta anos atrás, proliferou e se expandiu desta maneira apenas nos últimos cinquenta anos. Uma explicação para esta indagação é a extraordinária expansão da atividade governamental após a Segunda Guerra Mundial, a nova preocupação com a proteção dos direitos humanos, o crescimento da educação pública e o subsequente incentivo à participação. Os *ombudsmen* passaram a ser vistos como úteis para lidar com o problema de uma burocracia em expansão no *welfare state* contemporâneo, que teve por consequência um crescimento exponencial das atividades governamentais, tanto em tamanho quanto em complexidade. O acréscimo em matéria de poder discricionário atribuído aos funcionários do governo levou a uma necessidade de proteção adicional contra os atos arbitrários da administração.

Uma evolução em tudo semelhante aconteceu no que diz respeito ao direito à informação, entendido aqui como um instrumento para obrigar o governo a prestar contas, que é uma invenção antiga, embora a sua expansão seja recente. A Suécia foi pioneira também nesse campo e possui a legislação mais antiga no que diz respeito ao acesso público aos documentos oficiais. O *Swedish Freedom of the Press Act*, adotado em 1766, estabelecia que o acesso à informação nos arquivos do governo é a regra, e o sigilo a exceção. Esta lei garantia aos cidadãos suecos o direito de solicitar informações aos órgãos de governo sem a necessidade de fornecer uma justificativa. Os documentos que tivessem que permanecer em segredo deviam ser relacionados com base no *Secrecy Act*, e, mesmo assim, apenas por um período de tempo previamente especificado (Naib, 2011; Foerstel, 1999).

Em 1789, a *Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão*, da Revolução Francesa, estabelecia que o acesso às informações sobre o orçamento deveria ser feito livremente:

Art. 14: Todos os cidadãos têm o direito de verificar, pessoalmente ou por meio de representantes, a necessidade da contribuição pública, bem como de consenti-la livremente, de fiscalizar o seu emprego e de determinar-lhe a alíquota, a base de cálculo, a cobrança e a duração.

Art. 15: A sociedade tem o direito de pedir, a todo agente público, que preste contas de sua administração.¹

Foi somente com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU), contudo, que o conceito do direito à informação se difundiu. O art. 19 da *Declaração*

1. Disponível em: <<http://goo.gl/W15HN>>.

Universal dos Direitos Humanos, de 1948, define o direito fundamental de todos solicitarem e receberem informações:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (Devine, Hansen e Wilde, 2007, p. 139).

Essas declarações de direitos incentivaram a adoção de leis de acesso à informação na segunda metade do século XX. Em 1951, a Finlândia adotou uma Lei sobre o Caráter Público dos Documentos Oficiais. Nos Estados Unidos, o *Freedom of Information Act* (FOI) entrou em vigor em 1966. A Noruega e a Dinamarca criaram as suas leis de acesso à informação em 1970. Até o presente momento, 95 países adotaram leis ou incluíram em suas constituições garantias que dizem respeito ao direito de acesso à informação para o cidadão.

Hoje em dia é consenso que o acesso à informação é não apenas um direito humano, mas também um direito fundamental quando se trata de promover a boa governança e combater a corrupção. Em uma agência de governo, o segredo está relacionado com o núcleo mais interno do poder. Em consequência, o controle e a fiscalização do poder pressupõem um compartilhamento dos *segredos*.

De acordo com Ladislau Dowbor (2003), faz-se necessário democratizar o acesso a todas estas informações e, mais ainda, elaborar um sistema de informação integrada municipal:

Grande parte da impressionante deficiência dos poderes locais em informação organizada deve-se ao fato de que as informações são elaboradas para abastecer ministérios, o tribunal de contas e outras instâncias externas, não sendo cruzadas, organizadas e integradas no nível municipal, que é onde o cidadão comum e a sociedade organizada mais poderiam transformar informação em participação cidadã. (Dowbor, 2003, p. 14).

Segundo Dowbor, é preciso gerar uma capacidade de informação na base da sociedade, pois a forma atual de transmissão de informações setoriais para cima, para os respectivos ministérios, torna essa informação pouco confiável e pouco útil para os atores sociais locais.

Com a aprovação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), muitas ouvidorias públicas brasileiras passaram a abrigar serviços de informação ao cidadão (SIC), de maneira a garantir o direito ao acesso à informação. Isto foi possível porque o conceito de *ombudsman* não é fechado, o que permite todo tipo de arranjos, sobretudo no que diz respeito ao enfoque dado por cada ouvidoria às suas atividades. Assim, em função do perfil do seu ouvidor, cada ouvidoria concebe a sua missão de acordo com determinadas prioridades. Em todas elas, contudo, a população se constitui como um elemento essencial, uma

fonte de informações para que a ouvidoria consiga desempenhar as suas funções de maneira satisfatória.

De acordo com a definição da *International Bar Association*, o *ombudsman* é:

Uma instituição criada pela constituição ou por um ato do legislativo ou do parlamento e encabeçada por um funcionário público de alto nível e independente que é responsável perante o legislativo ou o parlamento, e recebe as queixas e reclamações da população contra agências de governo ou funcionários, ou age por iniciativa própria, e que tem o poder de investigar, recomendar ações corretivas, e publicar relatórios (Gellhorn, 1966).

Trata-se de uma definição abrangente que engloba vários aspectos da atividade de uma ouvidoria. Algumas ouvidorias se restringem a atos de má administração, enquanto outras estão mais focalizadas na defesa dos direitos, ou até no combate à corrupção.

Outra definição interessante é a proposta por Larry Hill, em um estudo aprofundado sobre o tema:

Uma pessoa confiável que, com o propósito de assegurar a proteção legal dos indivíduos, assim como controlar o parlamento, supervisiona todas as instituições administrativas e os funcionários públicos. O *ombudsman* não pode corrigir as suas decisões mas, a partir das queixas da população ou agindo por iniciativa própria, pode criticá-las (Hill, 1976).

Pode-se, também, listar as características desejáveis de um *ombudsman*:

- independência;
- jurisdição ampla;
- acesso direto; e
- mecanismos para corrigir atos de má administração.

O que se argumenta neste texto é que as ouvidorias públicas contribuem significativamente para o aperfeiçoamento dos procedimentos democráticos. Todos os Estados têm um serviço público, mas cada vez mais as pessoas se perguntam a que público este serviço se dirige. O público em geral tem se tornado bastante crítico e cético quanto à necessidade e às missões da *burocracia*. A democracia é baseada no consenso dos cidadãos, o que significa que o governo informa os cidadãos sobre as suas atividades e reconhece o seu direito à participação. Um eleitorado devidamente informado e um governo disposto a prestar contas de suas atividades são parte integrante e indispensável de uma democracia representativa efetiva.

O conhecimento pelo público das razões por trás das decisões do governo pode aumentar o apoio e reduzir os desentendimentos, a desconfiança e a insatisfação. Pode também ajudar a melhorar o funcionamento do governo, uma vez que

as decisões tomadas tendem a ser cada vez mais baseadas em razões justificáveis. Assim, uma maior transparência resulta em uma melhora sensível da qualidade da administração pública.

À medida que as ouvidorias públicas são criadas e o direito ao acesso à informação é implementado, as informações chegam aos cidadãos e passam a fluir nos dois sentidos, que são necessários para a realização da democracia. A informação deve fluir de cima para baixo para que os governados possam conhecer, avaliar, supervisionar as ações dos funcionários e dos governantes; e de baixo para cima, na forma do controle social exercido pelos cidadãos sobre o governo.

Mais informação resulta em mais capacidade, argumentos mais consistentes e melhores instrumentos, tanto para a crítica dos governantes quanto para a proposição de políticas públicas inovadoras. Os atores sociais que souberam traduzir suas demandas em proposições legais, em políticas públicas, em formas de participação cidadã, são aqueles que puderam e souberam ter acesso às informações em posse das agências de governo.

Cada vez mais a valorização da cidadania e o aprofundamento da democracia são associados à promoção de mecanismos de transparência e combate à corrupção. A preocupação com a transparência é um elemento fundamental na luta contra a corrupção e a má administração. A corrupção incide justamente nas condições da atividade política sem as quais a democracia não é mais possível: a transparência e a igualdade de direitos e oportunidades políticas. Uma vez que a corrupção é uma atividade necessariamente oculta, ela subtrai ao princípio da transparência o processo de tomada de decisões políticas por ela contaminada.

A corrupção aprofunda a divergência entre a necessária publicidade das políticas públicas e o ocultamento dos processos de decisão e formulação destas mesmas políticas, cada vez mais comum nas democracias contemporâneas. Se, por um lado, abundam no cenário público imagens de programas de governo e propagandas de todo tipo, veiculando uma proximidade entre o governo e os cidadãos que na verdade não existe, por outro lado, o que se observa é a realidade inacessível para o cidadão comum das decisões que realmente contam, pois até os caminhos pelos quais se poderia chegar a estas são cuidadosamente ocultados.

As ouvidorias públicas contribuem para o aumento da eficiência das agências de governo na medida em que aumentam a percepção junto à população de que a corrupção se alimenta do acesso a informações privilegiadas, na fronteira entre os segredos de estado e as informações amplamente divulgadas. A sociedade contemporânea valoriza cada vez mais a informação, e as empresas privadas já incorporaram a importância das informações nos seus processos administrativos.

Na outra ponta, contudo, as burocracias públicas ainda são muito reticentes com relação à valorização das informações e à sua transformação em conhecimento. Há até quem argumente que a oposição a qualquer incremento no conhecimento faz parte da essência mesma dos governos, cuja tendência é mais para a permanência e contra qualquer tipo de transformação.

A corrupção pode ser definida como uma troca clandestina entre dois *mercados*, o *mercado político e administrativo* e o *mercado econômico e social*. Esta troca é oculta porque viola normas públicas, jurídicas e éticas e sacrifica o interesse público a interesses privados (pessoais, corporativos, partidários). Assim, atores privados têm acesso a recursos públicos (contratos, financiamentos, decisões), de modo privilegiado ou enviesado (ausência de transparência, de concorrência), e concedem aos atores públicos corruptos benefícios materiais presentes ou futuros.

A corrupção floresce na interface entre o público e o privado, sobretudo nas áreas nas quais o gestor público não é submetido a regras excessivamente rígidas e dispõe de um poder discricionário. As ouvidorias ficam justamente nesta interface entre o poder público e a sociedade civil.

Uma lista das vantagens auferidas pela criação de um *ombudsman*, estabelecida por Caiden (1983) no *International Handbook of the Ombudsman*, evidencia a ligação entre as ouvidorias e os princípios democráticos:

- proteção dos direitos individuais;
- rapidez e eficiência na investigação e resolução de queixas individuais;
- uma revisão justa e objetiva dos problemas dos cidadãos;
- oportunidade de interromper um ato de má administração, antes que seus resultados impliquem danos mais graves;
- capacidade de identificar e sugerir reformas administrativas;
- oportunidade para um administrador de ser ouvido por uma autoridade respeitada e imparcial;
- mais um canal de comunicação e interpelação do governo pelos cidadãos, frequentemente perdidos diante de uma máquina administrativa cada vez maior e mais complexa;
- um agente fiscalizador;
- um mecanismo independente de controle de qualidade que se contrapõe à força do mercado;
- promoção de processos políticos e administrativos que levam em conta os cidadãos;

- mecanismo de avaliação da aceitação do governo por parte da opinião pública;
- instituição para a promoção e proteção dos direitos humanos; e
- uma garantia individual em prol de um governo justo.

Há um aspecto relevante que é frequentemente esquecido, contudo, quando se relaciona as ouvidorias com a democracia e que fica evidenciado quando se faz um esforço para considerar as ouvidorias como incentivo à participação popular na condução e execução das políticas públicas.

A despeito da grande variedade de definições existentes sobre o assunto, ao se falar em políticas públicas pode se referir a três processos:

- as intenções dos atores políticos ou dos gestores públicos;
- a maneira pela qual decisões são ou não tomadas; e
- as consequências dessas decisões.

Para dar conta da grande variedade de ações que podem ser relacionadas com o processo das políticas públicas, Lasswell (1956) introduziu um modelo de análise no qual distinguia sete fases: inteligência, promoção, prescrição, invocação, aplicação, terminação e avaliação. Hoje o estudo das políticas públicas costuma se referir ao ciclo das políticas públicas que inclui estágios sucessivos de *agenda-setting*, formulação da política, tomada de decisão, implementação e avaliação. Como já se afirmou no início deste capítulo, a maioria dos mecanismos de democracia participativa que buscam incluir a participação popular na maneira de governar dizem respeito aos estágios iniciais deste ciclo, mesmo que de maneira limitada. Assim, os conselhos participativos, as audiências públicas, os conselhos consultivos e as leis de iniciativa popular podem ajudar a introduzir um problema na agenda pública e a formular uma política pública adequada, enquanto plebiscitos, referendos e reuniões do orçamento participativo podem contribuir para a tomada de decisão. No que diz respeito ao estágio decisivo da implementação das políticas, contudo, estes mecanismos não têm muito a contribuir. Já as ouvidorias públicas constituem um instrumento valioso para os gestores públicos, que têm à disposição uma ferramenta muito útil para saber de que maneira os programas governamentais chegam ao cidadão e como este enxerga as mais variadas prestações de serviços públicos. Trata-se de um elemento importante, pois permite incluir na necessária avaliação que finaliza o ciclo de toda política pública a opinião e a visão da população, que é a destinatária de todas as políticas públicas em um regime democrático. Somente por meio da participação é que a população se torna um conjunto de cidadãos.

Apesar da redemocratização do país, a partir da década de 1980, ter se dado em torno do princípio da participação popular e da ideia de cidadania, a grande maioria

da população brasileira conhece apenas uma forma de participação política: o voto. Acontece que o voto é muito pouco. Há muitos outros canais de participação por meios dos quais a população pode influenciar as decisões políticas e que estão ao alcance de todos: as audiências públicas, os conselhos de participação popular, as reuniões dos conselhos participativos são alguns exemplos sempre citados. Menos lembradas são as ouvidorias públicas, cujo impacto no fortalecimento da democracia participativa e a valorização da cidadania é considerável. O caminho para uma democracia exercida de uma forma mais real e efetiva passa necessariamente pela apropriação dessas ferramentas de participação popular pela sociedade.

REFERÊNCIAS

AYENI, V. O. The ombudsman around the world: essential elements evolution and contemporary issues. *In*: AYENI, V. O.; REIF, L.; THOMAS, H. **Strengthening ombudsman and human rights institutions in commonwealth small and island states**. London: Commonwealth Secretariat, 2000.

BACQUÉ, M.; REY, H.; SINTOMER, Y. (Orgs.). **Gestion de proximité et démocratie participative: une perspective comparative**. Paris: La Découverte, 2005.

BLONDIAUX, L. **Le nouvel esprit de la démocratie: actualité de la démocratie participative**. Paris: Seuil-La République des idées, 2008.

BOSCHI, R. R. **A arte da associação: política de base e democracia no Brasil**. Rio de Janeiro: IUPERJ, 1987.

CAIDEN, G.; MACDERMOT, N.; SANDLER, A. The institution of ombudsman. *In*: CAIDEN, G. **International handbook of the ombudsman**. Westport: Greenwood Press, 1983. v. 1.

DEVINE, C.; HANSEN, C. R.; WILDE, R. **Direitos Humanos: referências essenciais**. São Paulo: Edusp, 2007.

DOWBOR, L. **Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável**. 2003. Disponível em: <<http://www.transparencia.org/docs/ladis2003.pdf>>.

FOERSTEL, H. N. **Freedom of information and the right to know: the origins and applications of the freedom of information act**. Westport: Greenwood Press, 1999.

GELLHORN, W. **Ombudsmen and others: citizen's protectors in nine countries**. Harvard: Harvard University Press, 1966.

HIDÉN, M. **The ombudsman in Finland: the first fifty years**. Berkeley, California: Institute of Governmental, University of California, 1973.

HILL, L. B. **The model ombudsman**: institutionalizing New Zealand's democratic experiment. UK, Princeton: Princeton University Press, 1976.

LASSWELL, H. D. **The decision process**: seven categories of functional analysis. College Park: University of Maryland, 1956.

LIPSKY, M. **Street-level bureaucracy**: dilemmas of the individual in public services. New York: Russell Sage Foundation, 1980.

NAIB, S. **The right to information act 2005**: a handbook. New Delhi: Oxford University Press, 2011.

STACEY, F. A. **Ombudsmen compared**. New York: Clarendon Press, 1978.

STEENBEEK, J. G. **De parlementaire ombudsman**: in Zweden, Denemarken en Noorwegen. Haarlem: Tjeenk Willink & Zoon, 1963.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BIRKINSHAW, P. **Government and information**: the law relating to access, disclosure and regulation. London, Austin: Butterworths, 1990.

JANN, W.; WEGRICH, K. Theories of the Policy Cycle. *In*: FISCHER, F.; MILLER, G. J.; SIDNEY, M. S. (Eds.). **Handbook of public policy analysis**: theory, politics and methods. New York, Boca Raton: CRC Press, 2007.

LYRA, R. P. (Org.). **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2000.

PINTO, E.; LYRA, R. P. (Orgs.). **Modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

SENEVIRATNE, M. **Ombudsmen**: public services and administrative justice. London: Butterworths: LexisNexis, 2002.

