

Ouvidorias prestando contas

Gustavo Ungaro

Todo órgão público é obrigado a prestar contas, tanto em relação aos serviços prestados como também quanto aos recursos utilizados. E a satisfação dos cidadãos deve ser considerada, para o aprimoramento da gestão e a melhoria dos resultados atingidos, incentivando-se a participação e o controle social.

É possível, a qualquer interessado, verificar quais os serviços estaduais mais reclamados ou elogiados, pois as Ouvidorias do Estado de São Paulo, que atenderam a mais de 600 mil pessoas apenas no primeiro semestre deste ano, trabalham sob a égide da transparência, e todas as informações estão disponíveis pela internet (www.ouvidoriageral.sp.gov.br).

O mais recente Relatório da Rede Paulista de Ouvidorias, referente ao primeiro semestre de 2017, reúne dados de 394 unidades em funcionamento no âmbito estadual (nas Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Estatais e Concessionárias), sendo que 62% foram pedidos de informação, 24% reclamações, 11% elogios, 1% sugestões e 1% denúncias, com o telefone como o principal meio de comunicação utilizado (43%), seguido pelos contatos eletrônicos remotos (29% e-mail e formulário virtual pela internet). A maior demanda dirigiu-se à Secretaria da Saúde (mais de 242 mil manifestações), na Administração Direta do Estado, e à Sabesp (quase 60 mil manifestações), na Administração Indireta.

Todas as manifestações recebidas exigem atenção, encaminhamentos e respostas, além de embasarem sugestões e recomendações, com vistas à superação de problemas repetitivos, em prol de maior racionalidade e eficiência. Além disso, o próprio atendimento dispensado pelas Ouvidorias deve ser avaliado diretamente pelo cidadão, e isso, felizmente, ocorreu: ao concluir seu apontamento pelo www.ouvidoria.sp.gov.br, cada usuário foi convidado a indicar seu grau de satisfação, e mais de 2 mil responderam ao questionário. Assim, 80%



CONACI

CONSELHO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

consideraram fácil manter contato, e 70% afirmaram que utilizariam novamente uma Ouvidoria estadual – dado que realça sua confiança e utilidade; contudo, metade mostrou-se insatisfeita com o atendimento recebido, a revelar a elevada exigência e o permanente desafio de aperfeiçoar os modos de bem atender, reduzindo-se prazos, aprimorando-se a governança e atentando-se para a real necessidade contida em cada manifestação, de modo a buscar sempre a melhor resposta do Poder Público, cuja razão de existir é exatamente a satisfação adequada das necessidades coletivas.

Assim é a caminhada republicana: muito por fazer, com participação, ética e transparência, rumo a uma sociedade em que a prestação do serviço público corresponda às expectativas dos cidadãos.

Gustavo Ungaro, bacharel e mestre em Direito pela USP, é advogado licenciado, professor de Ensino Superior, ouvidor geral do Estado de São Paulo e membro titular do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI).

Obs: O conteúdo do artigo é de total responsabilidade do autor e não reflete necessariamente a opinião do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci).