

Dia do Ouvidor: histórico, atribuições e expectativas

Christian Pizzatto de Moura

Neste 16 de março comemoramos o Dia do Ouvidor. O surgimento de ouvidorias pública se dá em 1809, na Suécia, e sua atribuição é de recebimento e encaminhamento das queixas dos cidadãos contra órgãos públicos (#).

Este modelo foi replicado em diversos países entre os quais identificamos Portugal (intitulado “provedor”), França (médiateur) e Estados Unidos (ombudsman).

No século XVI, a implantação do modelo brasileiro de ouvidoria ocorreu com a nomeação do primeiro Ouvidor-Geral, representante do Rei e ligado ao sistema de Justiça. O termo ouvidoria foi definitivamente instituído a partir da década de 1980 e caracteriza um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais com objeto de introduzi-las junto ao Estado.

Hoje, no Brasil, possuímos um vistoso leque de entidades públicas e privadas que instituíram uma ouvidoria própria, além de diversas ouvidorias de entes públicos (conselhos) instituídos de forma independente, cuja vocação é receber e promover mudanças através das manifestações da sociedade e acompanhamento de políticas públicas.

Mas qual é o conceito ou configuração das ouvidorias públicas? Quais seriam as suas funções? Como devem funcionar?

Logicamente, considerando a independência dos poderes e autonomia do Estados, Distrito Federal e Municípios (princípio republicano), essas questões podem ter inúmeras respostas. Todavia podemos elaborar um conceito básico, a partir da legislação relacionada à atividade ou à instituição das ouvidorias:

“Ouvidoria pública é todo serviço instituído para recepção, tratamento e resposta de manifestações da sociedade relacionadas à um serviço, política ou atividade da administração pública.”

Como função das ouvidorias públicas, trazemos as definições da Constituição de 1988 e da ainda em regulamentação Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público – Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, de onde buscamos as principais atribuições:

a) Promover a participação do usuário na Administração Pública direta e indireta (§ 3º, art. 37 e inciso I do art. 13 da Lei nº 13.460/2017);



CONACI

CONSELHO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

- b) Tratar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos (primeira parte do inciso I, § 3º, art. 37);
- c) Oferecer continuamente atendimento ao usuário de serviços públicos (segunda parte do inciso I, § 3º, art. 37);
- d) Fomentar a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade desses serviços (última parte do inciso I, § 3º, art. 37);
- e) Acompanhar a política de acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo (inciso II, § 3º, art. 37);
- f) Recepcionar denúncias que representem exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública (inciso III, § 3º, art. 37);
- g) Oferecer meios para registro, acompanhamento e recebimento de respostas das manifestações de usuários de serviços públicos (art. 12 da Lei nº 13.460/2017);
- h) Acompanhar e propor aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos (inciso II e III, art. 12 da Lei nº 13.460/2017);
- i) Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública;
- j) Elaborar relatório de gestão às autoridades dos órgãos relacionados ao serviço reclamado;
- k) Promover a transparência sobre as manifestações e soluções apresentadas relacionadas aos serviços e órgãos objetos da reclamação.

Por fim, cabe-nos, a partir dos conceitos e funções trazidos, deduzir o ideal de funcionamento de uma ouvidoria.

Ela tem como principal atividade a aproximação entre a sociedade e a Administração Pública, um dos modos de garantir a participação individual e coletiva do cidadão na construção de um Estado que atenda as expectativas sociais.

Tais demandas devem ser percebidas de forma contínua e atual a fim de que as políticas públicas não sejam baseadas em modelos arcaicos e engessados. Desta forma, o Estado deve se adequar ao público que pretende atingir com suas políticas, alterando constantemente sua forma de oferecer e executar serviços públicos.

Assim a Administração Pública deve compreender a mudança de necessidades, bem como de linguagem e de percepção do cidadão em relação aos serviços ofertados.

Outro prisma para definir o funcionamento da ouvidoria está relacionado à forma pela qual o cidadão enxerga esse instrumento. E por lógico é de se esperar que o serviço oferecido por uma ouvidoria represente um meio efetivo de solução de problemas individuais para determinados serviços buscados pela sociedade.

Contudo, é importante que essa sociedade compreenda que a ouvidoria ainda é e será por muito tempo um meio de conversar com a Administração Pública, para que esta reconheça algumas ou todas as suas necessidades.



CONACI

CONSELHO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

A visão de “resolvedoria”, apesar de ser constantemente cobrada pelo próprio cidadão, não representa uma verdade para todos. Podem sim existir soluções efetivas e individuais para determinados casos, mas a intenção de oferecer ao cidadão um meio de relacionamento com a Administração Pública tem como objetivo reconhecer, através de demandas coletivas, uma necessidade premente de alteração de uma parte ou do todo de uma política pública, mas que sempre irá ao encontro com um conceito de um servidor ou de uma instituição pública.

Deste modo, o melhor instrumento de uma ouvidoria é o convencimento, ou ainda, quando bem utilizada, a mediação entre as partes. Portanto, cabe à sociedade entender que as mudanças efetivas na Administração Pública ocorrerão a partir de um clamor, inicialmente individual, mas que deve se tornar coletivo a partir de um exercício contínuo de cidadania.

E, por fim, cabe-nos citar Jacob August Riis como exemplo dessa condição:

“Quando nada parece dar certo, vou ver o cortador de pedras, martelando sua rocha talvez 100 vezes, sem que uma única rachadura apareça. Mas na centésima primeira martelada a pedra se abre em duas, e eu sei que não foi aquela que conseguiu isso, mas todas as que vieram antes.”

Parabéns às Ouvidoras e aos Ouvidores públicos do Brasil!

*** *Christian Pizzatto de Moura é auditor do Estado, ouvidor da CGE e secretário-adjunto da Ouvidoria Geral e Inteligência da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.***

Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em 13 mar. 2018.

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