

Ouvidoria Pública: conhecer para utilizar

2011 . Ano 8 . Edição 66 - 27/07/2011

Antonio Semeraro Rito Cardoso



A palavra “ouvidor” não é um modismo. Ela já era usada muito antes do descobrimento do Brasil e foi levada por Portugal para suas colônias. No Brasil Colônia foi mais intensamente utilizada nas capitanias hereditárias. Perdeu sua função a partir de 1652 com o restabelecimento da Relação na Bahia e no Rio de Janeiro. Muito diferente de hoje, o “ouvidor” representava os interesses da Coroa Real.

No decurso da década de 1980, concomitantemente ao início do processo de redemocratização do país, em resposta à crise de legitimidade política do regime militar, surgiram algumas iniciativas no sentido amplo de assegurar participação social no controle político, como as organizações de bairro e o próprio movimento sindical.

O processo de redemocratização culminou com a promulgação da Constituição de 1988, que impôs um novo paradigma democrático. Sob esse novo modelo, a Constituição previu, em seu Artigo 37, parágrafo 3º, a edição de lei ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Além disso, o próprio Artigo 37 consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública.

A partir da década de 1990 que surgiram as ouvidorias públicas de forma mais intensa. Elas são hoje aproximadamente 1.050, com as mais diversas tipologias jurídicas e modelos de gestão. Em que pese esse crescimento vertiginoso, sua representatividade diante da dimensão da máquina pública, nas três esferas de poder, ainda é muito tímida.

Essa pouca representatividade diante da dimensão do Estado, aliada à sua frágil tipologia jurídica, não só leva ao seu desconhecimento pela sociedade como também, muitas vezes, ao descrédito, em vista de atuações disfuncionais. Exemplificando, não raro é seu aprisionamento pelo dirigente maior da organização, servindo, dessa forma, muitas vezes, de biombos para as mazelas institucionais.

Assim, as ouvidorias atuais são bem diferentes em seus objetivos daquelas do Brasil Colônia. As ouvidorias públicas hoje são instrumentos que visam à concretização das normas constitucionais que regem a administração pública, a fim de que tais preceitos – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – se tornem, na prática, norteadoras da prestação de serviços públicos. Além disso, são atribuições principais de uma ouvidoria permitir e facilitar o acesso do cidadão à administração pública e a promoção da democracia.

Essas características, aliada a diversos instrumentos oferecidos à sociedade para se comunicarem com as instituições - como *call center*, SAC, Fale Conosco, *ombudsman*, corregedoria, dentre outros - representa enorme dificuldade na hora em que o cidadão precisa lançar mão desses recursos. Não menos usual é as organizações também confundirem esses instrumentos, levando à disfuncionalidade em seus usos e, conseqüentemente, à frustração do cidadão.

A atuação da ouvidoria é diferente da de um serviço de atendimento ao cliente (SAC), que responde a questões sobre o uso de determinado serviço ou produto, e geralmente é utilizado como serviço de contato pós-venda, característico de empresas do setor privado. É um atendimento impessoal, e não propõe alterações na gestão estratégica das instituições.

No que se refere ao *call center* e atualmente ao *contact center* que, além de computador, equipamentos de telecomunicação e pessoal, utilizam outras ferramentas como *e-mail*, fax e *web* têm como função a comunicação centralizada com o mercado, procurando convergir, para um único portal, todos os contatos dos clientes, ofertando seus produtos e buscando estreitar o relacionamento.

As ouvidorias públicas se diferenciam das corregedorias. Enquanto promovem a inclusão social, permitindo que o cidadão tenha voz e vez dentro da administração pública, a corregedoria atua no controle interno das instituições públicas, procedendo a inspeções administrativas, realizando correções programadas e extraordinárias, verificando o regular atendimento por parte dos gestores ao ordenamento jurídico e às normas internas das instituições, promovendo a apuração formal das possíveis irregularidades e transgressões praticadas por servidores e aplicando as penalidades cabíveis.

Por fim, no Brasil o termo *ombudsman* é mais utilizado no setor privado, é o “ouvidor” das empresas que atuam no mercado. Possuem valores e racionalidades diferenciadas em função dos objetivos e atuação do Estado e das empresas privadas. Essas características, pela sua relevância, serão tema do próximo artigo no sentido de definir o perfil do Ouvidor Público.

Antônio Semeraro Rito Cardoso, técnico de Planejamento e Pesquisa do Ipea

Copyright © 2007 - DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO

É proibida a reprodução do conteúdo desta página em qualquer meio de comunicação sem autorização.
Revista Desafios do Desenvolvimento - SBS, Quadra 01, Edifício BNDES, sala 1515 - Brasília - DF - Fone: (61)
2026-5334