

OUVIDORIAS PÚBLICAS FEDERAIS: ANÁLISE DOS ELEMENTOS QUE CONTRIBUEM PARA A PROMOÇÃO DA GESTÃO SOCIAL

Ronald do Amaral Menezes

Assessor Especializado e Ouvidor do Ipea

O movimento de reforma do Estado brasileiro pós-Constituição de 1988 (CF/1988) se organiza em torno de duas orientações políticas em desenvolvimento e disputa: *i*) a vertente gerencial, que, apoiada nos princípios da gestão estratégica, estabelece seu foco na eficiência administrativa e implementa a administração pública gerencial; e *ii*) a vertente societal, ainda em construção, que se baseia na gestão social e privilegia a dimensão sociopolítica do processo de tomada de decisões.

O conceito de gestão social, embora em construção, apresenta-se como potencial resposta à busca por modelos de gestão mais flexíveis, capazes de conciliar instrumentalidade e novas e crescentes demandas de emancipação humana, que privilegiam aspectos como a dialogicidade e a multidimensionalidade. Assim, sob a égide dos elementos dialógicos que a caracterizam, observa-se, nas últimas décadas, a emergência de instâncias e mecanismos de participação social. Lastreados na CF/1988, fortalecem o instituto da democracia participativa e criam condições para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública, no Brasil. Nesse contexto, destaque para as ouvidorias públicas, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A efetividade da ação das ouvidorias públicas na perspectiva da gestão social requer, no entanto, que seus titulares exerçam seu *múnus* com autonomia e,

para tal, faz-se necessário considerar seus aspectos políticos e técnicos.

Em relação à autonomia política, o primeiro e mais importante elemento diz respeito à escolha do ouvidor. Os mecanismos mais adequados para a escolha de um ouvidor autônomo são aqueles nos quais o processo se dá de forma independente do dirigente máximo do órgão ou entidade a que se vincula, pautados em critérios técnicos. Outros elementos igualmente importantes são o mandato fixo para o ouvidor e os modelos baseados em não subordinação hierárquica ou em subordinação ao dirigente máximo dos respectivos órgãos e entidades.

Quanto aos aspectos técnicos, é fundamental que o ouvidor tenha a capacidade de influenciar os processos decisórios em sua organização. Para tal, não bastam somente suas características pessoais mas, também, o espaço para que exerça estrategicamente a sua influência. É igualmente importante que o ouvidor tenha acesso prioritário a pessoas e informações, e que todos na organização estejam cientes do dever de colaborar com qualidade e presteza nas demandas da ouvidoria. Defende-se, ainda, que as ouvidorias tenham condições de assegurar o sigilo em relação à identidade do requerente, quando expressamente solicitado pelo manifestante, ou de ofício, a juízo do ouvidor.

No que tange à *accountability*, as ouvidorias se destacam por sua contribuição ao controle horizontal, exercido por outros organismos do aparato do Estado e, sobretudo, pelo controle societal, exercido pelos cidadãos. Nesse aspecto em particular, a contribuição

das ouvidorias públicas tem sido potencializada em face do protagonismo por elas exercido nas questões concernentes à Lei de Acesso à Informação (LAI).

Também é fundamental que prestem contas de suas ações por meio de relatórios de atividade e que façam uso de instrumentos como a pesquisa de satisfação, importante insumo para o aperfeiçoamento de suas atividades. Por fim, ressaltam-se os benefícios potenciais de constituição de redes de cooperação com outras ouvidorias e demais institutos de participação social.

Não obstante os diferentes estágios de desenvolvimento e as especificidades inerentes aos seus segmentos de atuação, há espaço para que as ouvidorias públicas, em especial as do Executivo federal, avancem nas questões supramencionadas, rumo a uma maior eficiência, eficácia e efetividade de suas ações. Nesse contexto, é desejável a edição de norma de natureza infraconstitucional que disponha sobre a organização e as atribuições das unidades de ouvidoria, trazendo uniformidade a alguns aspectos de natureza mais geral.

A conjugação de todos esses elementos decerto contribuirá para a promoção da gestão social, efetivando o potencial democrático das ouvidorias públicas no Brasil.

SUMÁRIO EXECUTIVO