

Ouvidoria Geral da União: novos rumos e perspectivas

2011 . Ano 8 . Edição 67 - 20/09/2011

Antonio Semeraro Rito Cardoso



A Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), em 6 de julho de 2011, não só trouxe enorme esperança para o futuro das Ouvidorias Públicas no Brasil, como representou uma quebra de paradigma ao apresentar, a toda a comunidade de Ouvidorias Públicas, o seu plano estratégico para 2011/2012.

O Ouvidor-Geral da União, José Eduardo Romão, declarou que está surgindo uma nova ouvidoria pública com a responsabilidade de trazer as demais ouvidorias para dentro da gestão do Estado, para contribuir com participação do cidadão e a responsabilidade de garantir sua participação e, dessa forma, a consolidação do Estado Democrático de Direito.

Assim, a arquitetura que está sendo proposta por Romão abrange três dimensões que compreendem primeiro, a criação de um sistema de organização de ouvidorias, por meio de uma identidade tecnológica e em ambiente virtual. Em segundo lugar a identidade orçamentária como forma de garantir às Ouvidorias Públicas recursos estáveis para o desempenho de suas atividades e, por fim, o controle sobre as atividades das ouvidorias e um sistema normativo, através de decreto, que garanta a autonomia e a estrutura das Ouvidorias Públicas. Essa arquitetura será baseada em uma mudança de cultura promovida pelo acesso à informação e pela formação de servidores públicos.

No plano estratégico 2011/2012 são apresentados cinco projetos que têm como eixo estratégico a institucionalização de sistema federal de Ouvidorias Públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas públicas, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito. Os itens são a constituição de um sistema federal de ouvidorias, a realização de diagnóstico organizacional, a reorganização de análise das manifestações, a elaboração de política de formação e disseminação e por fim a implementação da Lei de Acesso a Informação.

Quanto ao projeto de constituição de um sistema federal de ouvidorias, os seus objetivos são primeiro, promover a integração sistêmica de fluxos de trabalho e de banco de dados. Segundo, padronizar as informações com o estabelecimento de uma política de gestão de informação e de conhecimento em ouvidoria. Terceiro, instituir uma identidade administrativa para ouvidorias da Administração Direta e quarto, estabelecer um marco normativo para as ouvidorias.

No que se refere ao diagnóstico, o objetivo é obter uma radiografia das Ouvidorias do Poder Executivo Federal no que se referem às dimensões estrutura, processos, recursos humanos, tecnologia de informação e processos decisórios, orçamento e política de remuneração. Esse diagnóstico vem preencher uma enorme lacuna que a falta de

informações precisas sobre o universo das Ouvidorias do Poder Executivo Federal promove, dificultando, assim, a formulação de políticas para essa área.

O projeto de reorganização do processo de análise das manifestações tem por objetivo organizar e sistematizar a atividade de análise nos padrões estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), integrando a Coordenação-Geral de Diligências (CGD) à CGU e estabelecer um modelo de funcionamento de Ouvidorias Públicas.

O quarto projeto, *Elaboração de Política de Formação e Disseminação*, tem por objetivo a elaboração de estratégia metodológica de formação, calcada na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Quanto ao projeto, *Implementação da Lei de Acesso a Informação*, tem como objetivo contribuir com a organização administrativa, por meio da sistematização do direito de acesso à informação pública e o fortalecimento das ouvidorias como instituição/instância de garantia dos direitos humanos.

Vale registrar que o **Ipea**, através de sua Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia (DIEST), está assinando um Acordo de Cooperação Técnica com a OGU para desenvolver pesquisas em ouvidoria. As pesquisas referem-se à elaboração de indicadores de avaliação e ao desenvolvimento de um Sistema de Rede Ouvidorias com o objetivo de oferecer um ambiente de colaboração virtual a todos os que se dedicam aos temas das Ouvidorias Públicas.

Com esse projeto estratégico, a OGU não só se legitima perante o universo de Ouvidorias Públicas, como promove a construção de um sistema mais sólido para as Ouvidorias Públicas do Poder Executivo, dotando, como consequência, as ouvidorias de uma estrutura que permitirá, em um primeiro momento, ser o elo entre o cidadão e os entes públicos para tornar concreta a Lei de Acesso a Informação.

Murilo Antonio Semeraro Rito Cardoso, Técnico de Planejamento e Pesquisa do Ipea – DIEST e ex-ouvidor do Ipea

Copyright © 2007 - DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO
É proibida a reprodução do conteúdo desta página em qualquer meio de comunicação sem autorização.