



OUIVADOR OU OMBUDSMAN A IMPORTÂNCIA DOS SETORES DESDE A COLONIZAÇÃO

Desde a época da Colonização Portuguesa, conforme relata o acervo histórico, período marcado pela divisão territorial do Brasil em Capitâneas Hereditárias, os Governos Gerais possuíam em suas estruturas Ouvidores, indicados pelo Rei de Portugal. Nessa época, a ideia de Ouvidor era para servir à Coroa. Hoje, não guarda nenhuma identidade com o Instituto atual. Após um ano da Independência do Brasil inicia-se uma série de tentativas visando regulamentar, através de Lei, o Ombudsman Brasileiro. A primeira ocorreu em 1923, por iniciativa do Deputado Constituinte José de Souza Mello e a última, em 1998, em proposta apresentada pela Comissão de Notáveis, Grupo coordenado pelo Jurista Afonso Arinos, de incorporar o Instituto ao texto Constitucional.

Apesar de todas as tentativas não existe a regulamentação da figura do Ouvidor na Constituição Brasileira. Mas, em contrapartida, as Ouvidorias e os setores de Ombudsman têm se tomado um fenômeno no Brasil, principalmente pela expansão e pelo alcance.

Caracterizados como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações e denúncias essas ferramentas estabelecem um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público e privado, consumidores e a sociedade em geral. As empresas públicas e privadas passaram a buscar, cada vez mais, através deste ponto de apoio no processo de modernização, a capacitação pelos relatos dos usuários. Então, o compartilhamento das ações e os anseios da sociedade elevam o nível de eficiência e eficácia em meio à recuperação e consolidação da imagem dos serviços oferecidos.

As Ouvidorias se tornaram o melhor canal de comunicação para se relacionar com a sociedade, visando atingir o mais elevado nível de excelência de Serviços e Produtos e podem proporcionar para o cidadão melhor conhecimento da atividade judiciária e estimular a sua participação. Já no contexto atual, são estruturas que favorecem o controle

sobre o setor público e privado através do acolhimento de manifestações da sociedade.

O "bom governo" está baseado na democratização das políticas públicas, na descentralização do poder decisório, na avaliação pública da gestão, na modernização da atividade administrativa, na simplificação do orçamento, no fornecimento de informações à sociedade por meio tecnológico e no sistema de atendimento ao cidadão. Em suas palavras, a ouvidoria pode auxiliar o gestor público responsável na identificação de áreas problemáticas e de má administração, bem como na correção e busca de qualidade no serviço. Em resumo, para o Judiciário, a ouvidoria pode trazer maior legitimidade; para a Sociedade, um estímulo à maior participação e à busca da implementação dos direitos sociais e econômicos.

Sua ferramenta principal é o diálogo, fazendo uso da persuasão racional para resolver os problemas.

EMPREGO DA DENOMINAÇÃO

A palavra Ombudsman, expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra ombud, que significa "representante", "procurador" com a palavra man, "homem". A palavra em sua forma original foi adotada em vários países, assumindo denominação própria em outros: Países de origem Hispânica, Defensor Del Pueblo; França, Médiateur; Portugal, Provedor de Justiça etc.

No Brasil utilizam-se duas expressões: Ouvidor, denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Certamente razões históricas aliadas à cultura de não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas, conduziram a essa duplicidade de denominação.

ENTREVISTA

MANOEL CAMARGO, 1º OUIVADOR PÚBLICO DO BRASIL DESTACA IMPORTÂNCIA DO CONGRESSO

Qual a importância da mobilização das empresas públicas e privadas para a instalação dos cargos de ouvidor e ombudsman?

MC - O Instituto do ombudsman é filho da democracia. Desde seu nascimento na Suécia, em 1809, aos dias de hoje, esse instituto surge em decorrência de um processo de democratização. Um bom exemplo disso ocorreu com a instalação do Defensor Del Pueblo e do Provedor de Justiça, após a queda da ditadura de Franco (Espanha) e Salazar (Portugal). No Brasil, igualmente, a primeira ouvidoria surgiu em 1986, no início do processo de democratização, precisamente quando se inicia o processo de redemocratização. Assim, a importância da instalação de ouvidorias públicas e privadas deve ser colhida no sempre fértil território da democracia: espaço privilegiado da inovação e do aprimoramento institucional. Devemos compreender que o ombudsman, assim como as ouvidorias, constituem-se como uma janela que abre a instituição para seu ambiente externo, evitando a cristalização de práticas indevidas que emboloram a engenhagem produtiva.

Como eventos como este "1º Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman" podem servir para conscientizar os responsáveis, dirigentes de empresas, e profissionais que militam na área?

MC - Eventos dessa natureza além de divulgarem a instituição, gerando maior demanda para sua universalização, servem para estabelecer um diálogo interinstitucional. Nesse processo dialógico, há trocas de experiências e reflexões sem as quais as instituições não se aprimoram. No caso particular do 1º Congresso Internacional de Ouvidores e Om-

OAB/MG APOIA EVENTO E NOMEIA OUIVADOR-GERAL E OUIVidora-ELEITORAL

Os organizadores do 1º Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman do Brasil Gustavo Costa Nassif, Mauro Flávio Brandão e Márcio Scarpone visitaram o presidente da Ordem dos Advogados do Brasil, seção Minas Gerais, Luis Cláudio Chaves. Na oportunidade, firmaram parceria com a OAB/MG e tiveram o apoio total da entidade para a realização do evento.

O presidente da Seccional Mineira afirmou que a OAB/MG se fará presente no Congresso e ajudará no que for necessário para a divulgação e promoção do mesmo. "É de extrema importância a criação e a viabilização das ouvidorias tanto nos órgãos públicos como nas empresas privadas. Os profissionais da advocacia exercem qualificações imprescindíveis para o exercício do cargo e, por isso, a OAB/MG abre as suas portas para tão importante congresso", afirmou.

Vale ressaltar que nos últimos meses a OAB/MG nomeou o seu ouvidor-geral, o advogado André Luiz Lopes, e a ouvidora-eleitoral, a advogada Maria Aparecida Paoliello, ambos representaram a entidade no Congresso.



Organizadores do congresso firmam parceria com OAB/MG

COMISSÃO DA ALMG DISCUTE FUNÇÃO DAS OUIVODIAS

A Assembleia Legislativa de Minas Gerais discutiu, em audiência pública realizada pela Comissão de Constituição e Justiça daquela Casa, no último dia 25 de maio, o papel das ouvidorias como função intermediária da sociedade. A reunião que aconteceu no Plenarinho demonstrou que as ouvidorias instrumentalizam importante conexão entre determinados setores da sociedade.

Uma ouvidoria visa estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão e o Governo (no caso de repartições públicas), ou entre o usuário e a empresa (no caso de instituições privadas), de forma que o indivíduo possa fazer reclamações, queixas, críticas, sugestões e elogios sobre os serviços prestados. Exemplo desse tipo de interlocução em Minas é a Ouvidoria Geral Pública, que possui 24 postos de atendimento em todo o Estado. Ela se divide em seis setores especializados: Ambiental; Educacional; Fazenda, Patrimônio e Licitações; Polícia; Saúde; e Sistema Penitenciário, para atender o cidadão de acordo com sua demanda.

Diversas propostas para melhorar a eficiência e a visibilidade das ouvidorias públicas foram apresentadas e uma delas partiu do ouvidor de Polícia, Paulo Alkmim, que pediu autonomia, independência e mandato para os ouvidores. Segundo ele, "a maioria dos ouvidores tem dificuldades para exercer sua função, porque são subordinados às secretarias de Defesa Social ou Segurança Pública. Em Minas, os seis ouvidores têm status de secretário adjunto", esclareceu.

O atributo de independência dos ouvidores foi confirmado pelo ouvidor de Fazenda, Patrônio e Licitações de Minas, Gustavo Costa Nassif. "A modelagem mais avançada é a de não desistir um ouvidor em virtude de sua atividade. Ele precisa ter autonomia para modificar uma prestação de serviço público que funcione de maneira incorreta, não só para atender o cidadão, mas pelos efeitos notórios que isso causa dentro da administração", acrescentou.

Para Roberto Soares Vasconcelos Paes, ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, a função das ouvidorias é identificar a ineficiência dos serviços que necessitam intervenção administrativa, e o servidor deveria estar legalmente obrigado a responder prontamente às questões do ouvidor. Outra proposta visa a juntar as ouvidorias mediante encontros em praça pública para atender a população.

Uma questão polêmica foi a proposta de transferência das ouvidorias do Estado para a Cidade Administrativa. Samantha Boerchear, ouvidora de Saúde em Juiz de Fora, defendeu que o contato presencial é muito mais eficiente, e que os ouvidores fiquem em locais acessíveis à população.

Outros ouvidores presentes, como André Luiz Lopes, da Ordem dos Advogados do Brasil, considera a internet uma ferramenta eficaz para o cidadão apresentar queixas, gerar um protocolo e poder acompanhar o andamento sem precisar deslocar-se.

PROMOTOR PÚBLICO É OMBUDSMAN DA SOCIEDADE

Mauro Flávio Brandão, ouvidor do Ministério Público, disse que cada promotor público é em si mesmo um ouvidor sempre à disposição para intermediar conflitos entre o cidadão e o Estado. "O promotor é o ombudsman da sociedade", afirmou, queixando-se de que há um déficit de 140 promotores no Estado. A ouvidoria que dirige, segundo ele, funciona como um grande gabinete do procurador-geral, e o cidadão pode recorrer a ela ligando gratuitamente pelo telefone 127.

Com Assom ALMG

ENTRE "ASPAS"

"O Ministério Público de Minas Gerais tem a grata satisfação de se fazer parceiro da ABO Seção Minas Gerais na realização de um evento desse porte em que as semelhanças entre as atribuições de nossos Promotores de Justiça se revelam no trabalho de ausculta e mediação dos Ouvidores, como agentes resolutivos de uma instância primária e democrática".

Alceu José Torres Marques - Procurador-geral do MPMG
"As Ouvidorias são canais de relacionamento essenciais porque mostram como os clientes avaliam produtos e serviços. Também estimulam a confiança dos clientes e de outros públicos com os quais a empresa se relaciona, como fornecedores e prestadores de serviços. Isso contribui para melhorar a imagem da empresa e para o sucesso do negócio".

Roberto Simões - Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae-MG
"Estamos em momento de expansão e fortalecimento das Ouvidorias Públicas e Privadas e a realização de encontros anuais comprovam o fato, pois o número de participantes cresce em qualidade e quantidade. A Associação Brasileira de Ouvidores tem como objetivo precípuo representar a instituição ouvidoria e defender os legítimos interesses dos cidadãos".

Maria Inês Fornazaro - Presidente ABO Nacional
"A ideia subjacente de ouvidoria diz respeito à participação da sociedade nos destinos do Estado e das Empresas. A proposta de uma democracia radical é consubstanciada na cidadania ativa e poderá ser instrumentalizada, também pelas ouvidorias. Portanto, deve-se ficar claro que elas constituem um mecanismo de cooperação simples, ágil, acessível e eficaz para solução mediada de conflitos e aferição de resultados estabelecida pela conexão entre o cidadão/consumidor e o Estado/Empresa".

Gustavo Costa Nassif - Presidente da ABO-MG
"Os eventos que serão realizados durante o Congresso trazem ao Brasil e, especialmente, a Belo Horizonte uma nova perspectiva de administração, pública e privada, proporcionada pela rica e bem sucedida experiência de ouvidores/ombudsman do velho e do novo continente, espelhada no respeito aos direitos do cidadão como interessado e destinatário dos bens e serviços das organizações".

Mauro Flávio Brandão - Ouvidor do Ministério Público de Minas Gerais
"A ouvidoria pública ou privada deve ser entendida como instrumento de gestão. A primeira tem como atividade a defesa dos direitos do cidadão. O foco da ouvidoria privada é a proteção do consumidor (cidadão-cliente), objetivando a sua idealização. As ouvidorias privadas contribuem com o fortalecimento da imagem de suas organizações. Possibilitam, ainda, que suas empresas aperfeiçoem e lancem novos produtos, concebidos através de sugestões de seus clientes".

ENTREVISTA

Quatro perguntas ao Ouvidor-geral do Estado de Minas Gerais

O Ouvidor Geral do Estado, Desembargador Lúcio Urbano Silva Martins, bacharelou-se em direito em 1961. Venceu dois concursos: para Promotor de Justiça e Advogado do Estado, ambos em 1º lugar. Lecionou em diversas faculdades por mais de 40 anos. Em 1976, ingressou no Tribunal de Alçada, na vaga destinada à OAB, do qual foi Presidente. Em 1983, viu-se promovido a Desembargador do TJMG, do qual também foi Presidente. Também pertenceu ao TRE/MG. Foi escolhido pelo Governador Aécio Neves para Secretário de Defesa Social, 2003/2004, mais tarde nomeado Ouvidor-geral do Estado, cargo que exerce desde 2005, incumbido pelo então Governador de instalar e fazer funcionar a Ouvidoria.

Qual a importância da instalação de Ouvidorias em empresas públicas e, principalmente, em prefeituras?

A importância é evidente, uma vez que a ouvidoria, ao encaminhar as demandas dos cidadãos - denúncias, reclamações, reivindicações, sugestões etc. - se torna parceira da prefeitura ou empresa, por contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento e dos serviços, com a consequente melhoria da imagem institucional dessas entidades.

Como é a atuação e as demandas na Ouvidoria Geral do Estado?

A Ouvidoria recebe a demanda do cidadão - (de forma presencial, ou por carta - nos 28 postos de atendimento instalados nas UAs e PSUs em 25 cidades do Estado (três em Belo Horizonte), por telefone, gratuito, 0800.283.9191; ou pela internet - (www.ouvidoriage-ral.mg.gov.br), e encaminha para uma das seis ouvidorias especializadas - Ambiental; Educacional; Fazenda, Patrimônio e Licitações; Polícia; Saúde; e Sistema Penitenciário. Verificada a pertinência da demanda, a Ouvidoria a encaminha ao órgão ou entidade referida, para a solução do problema. Ao acessar a OGE via internet, o demandante aciona o nosso Sistema de Gestão de ouvidorias, ferramenta eletrônica que emite, automaticamente, uma senha, com a qual o cidadão acompanha o andamento de sua questão.

Como conscientizar a população e os dirigentes de empresas sobre a importância da instalação e da real e efetiva atuação dos ouvidores e ombudsman?

Lançando uma campanha publicitária para divulgar o "nascimento" da ouvidoria, os serviços que prestará e os fins a que se propõe. E oferecer, clara e explicitamente ao usuário, todas as possibilidades de acesso à ouvidoria. Essa campanha publicitária deverá ser sutil o suficiente para anular o perigo de o usuário, ao ver os filmes, anúncios e cartazes, ser induzido a pensar que a ouvidoria resolverá seus problemas. O que a campanha deve fazer claramente é que a ouvidoria não resolve problemas, apenas os encaminha e cobra a solução dos órgãos ou entidades que têm a responsabilidade de resolvê-los.

Na opinião do sr., como o Congresso Internacional pode ajudar nas discussões que envolvem os temas?

A presença de palestristas competentes e com conhecimento de causa, aliada à troca de experiências entre os participantes, representará uma forte contribuição.