

Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social

Public ombudsman: concept, role, progress and quality on social control

Maria Lailze Simões Albuquerque Cavalcante¹

“Somos o que fazemos, mas somos, principalmente, o que fazemos para mudar o que somos.” Eduardo Galeano

RESUMO

Considerando a modernização e democratização do Estado brasileiro como um processo de expressiva relevância ao exercício da cidadania é que destacamos o papel das Ouvidorias Públicas. Com a criação desse instituto, ficou reconhecido o direito à informação nos órgãos públicos e o efetivo exercício da cidadania como direito fundamental previsto na Constituição Federal de 1988. Reconhecemos que houve um significativo avanço no processo participativo da sociedade, e uma maior visibilidade e transparência às ações por meio do canal de comunicação direto aos usuários. Por meio das Ouvidorias públicas, se fortaleceu a governança democrática e criou-se espaços de participação nos diversos órgãos responsáveis pela implementação de políticas públicas. Acredita-se que com a efetiva participação popular no exercício da cidadania, nos garante exigir dos órgãos públicos respostas plausíveis da não funcionalidade do sistema público no Brasil. Diante disso, o cidadão, pode cobrar um serviço com maior transparência das ações pela comunicação direta entre usuário e órgão público. Vale ressaltar, a Lei da Acesso à Informação-LAI como instrumento legal de fortalecimento da transparência frente as demandas dos usuários.

Palavras-Chave: Acessibilidade. Administração Pública. Canal de Comunicação. Controle Social. Credibilidade. Cidadania. Direitos. Efetividade. Ética. Informação. Instituição. Imparcialidade. Ouvidoria. Políticas Públicas. Participação. Resposta. Sociedade. Sigilo. Serviço Público. Servidores. Transparência. Usuário.

¹ Bacharel em Direito pela Universidade de Fortaleza. Especialista em Direito Público pela Faculdade Damásio de Jesus. Especialista em Direito Ambiental pela Universidade de Fortaleza. Assessora do Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE Ceará. E-mail: lailze@tce.ce.gov.br

ABSTRACT

Considering the modernization and democratization of the Brazilian State as a process of expressive relevance to the exercise of citizenship we highlight the role of the public ombudsman. With the creation of this institute, was recognized the right to information at the public organs and the effective exercise of citizenship as a fundamental right fixed at the Federal Constitution of 1988. We recognize that there was a significant advance at the participatory process of society, and a bigger visibility and transparency to the actions through the direct communication channel to users. Through the Public Ombudsman, the democratic governance strengthened and created opportunities for participation at the various organs responsible for the implementation of public policies. It is believed that with effective popular participation at the exercise of citizenship, assures us demand to public organs plausible answers of the no functionality of the public system at Brazil. Before that, the citizen, can charge a service with greater transparency by direct communication between user and public organ. It is worth mentioning the Law of Access to Information LAI, as a legal instrument of strengthening transparency forward the demands of users.

Keywords: Accessibility. Public Administration. Communication Channel. Social Control. Credibility. Citizenship. Rights. Effectiveness. Ethics. Information. Institution. Impartiality. Ombudsman. Public Policies. Participation. Answer. Society. Secrecy. Public Service. Servers. Transparency. User.

1 BASE LEGAL

Segundo a Constituição Federal de 1988, o exercício da cidadania ficou inscrito no ordenamento jurídico como instrumento de participação popular. Com base nos ditames legais ressalta-se a Legislação vigente sobre o papel das ouvidorias:

- Constituição Federal/1988;
- Lei nº 12.257/2011 - Lei de Acesso à Informação,
- Decreto nº 3.507/2000 - Estabelece as diretrizes normativas para a fixação de padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública direta, indireta e fundacional.

Conforme a Constituição Federal de 1988, consubstanciado no inciso XXXIII do art. 5º *in verbis*: XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que são prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Em seu art. 37, determinado pela Emenda Constitucional nº19, ficou disposto *in verbis*:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

Diante do exposto, é conferido às Ouvidorias Públicas o dever de implantar ações de incentivo à cidadania frente à lesão do particular.

2 CONCEITO E FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

“Qualidade significa fazer certo quando ninguém está olhando.”
Henry Ford

As Ouvidorias públicas são instituições que auxiliam o cidadão em suas relações com o Estado, possibilitando que suas críticas e sugestões contribuam com a melhoria do serviço prestado pelo governo ou Estado. Elas representam o elo entre o cidadão e a Administração Pública, as expectativas sociais e direitos, entre legitimidade e legalidade. Fazem ainda, essencial-

mente, a mediação de conflitos a fim de produzir soluções ao cidadão e à Administração Pública.

Vale ressaltar, que as ouvidorias não buscam a apuração de responsabilidades, ou seja, não tem caráter punitivo, nem se preocupam em encontrar culpados. Seu objetivo pauta-se na oportunidade de melhoria na Administração Pública, e concedem aos cidadãos à condição de coautor das soluções produzidas no processo participativo.

3 MARCO HISTÓRICO

- Ano 202 a.C. - Surgiu a figura do ouvidor (*ombudsman*) na China.
- 1808 - Suécia, eleito um ouvidor pelo parlamento para atuar como interlocutor entre o governo e a população na defesa do cidadão diante do poder estatal.
 - 1938 - Brasil, eleito o 1º Ouvidor Geral cumulado com a função de capitão-mor.
 - 1548 – (Brasil colônia) - Surge a figura do Ouvidor-Geral com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.
 - 1823 - (Império) - Surge como o juízo do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas *ex-officio* à Corte por este juiz.
 - 1964 - (República) - A ditadura impôs o silêncio forçado às instituições democráticas.
 - 1983 - (Nova República) - Os primeiros sinais de abertura democrática: debate para criação de canais entre a estrutura do poder e a população.
 - 1986 - 1ª Ouvidoria Pública no país, em Curitiba/PR pelo Decreto nº 93.714/86 - Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão vinculado à Presidência da República para defender os direitos dos cidadãos contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal.
 - 1986 - Instituído a figura do *Ombudsman*, o ouvidor geral.
 - 1988 - A Constituição Federal, consolidou o canal de comunicação entre as instituições e o cidadão, de forma a facilitar a circulação das informações, bem como, o aumento da conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos perante à Administração Pública, permitindo a transparência indispensável ao regime democrático.
 - 1992 - Lei nº.8.490/92 - cria a Ouvidoria-Geral da República e estru-

tura regimental básica do Ministério da Justiça.

4 FINALIDADES E OBJETIVOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

As Ouvidorias Públicas funcionam como um canal de comunicação entre o cidadão e o Governo, permitindo o alcance de diversos objetivos sociais. Viabiliza o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilita ao gestor a formação de diagnósticos, para uma ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se que a Ouvidoria é um importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

O Ouvidor é a pessoa que atua em prol da administração e do cidadão, de forma a atender as solicitações, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, fazendo a mediação na solução de conflitos interpessoais. Deve ainda, recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e impedir situações de abuso de poder.

A ouvidoria estreita a relação entre o cidadão e as organizações públicas, otimizando a prestação de serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania. Ao fornecer informações sobre o trabalho realizado por uma instituição, a ouvidoria possibilitando ao cidadão:

- Enumerar as falhas e sinalizar as necessidades;
- Sugerir alternativas e reafirmar os bons serviços prestados pela instituição.

As Ouvidorias Públicas têm como princípio conscientizar o cidadão sobre o direito de ter acesso ao serviço público eficiente, bem como, auxiliá-lo a resolver problemas junto aos órgãos da administração.

É valioso lembrar que a Ouvidoria pública, confere o crescimento da democracia participativa aproximando o cidadão do governo e da gestão pública. Atua como agente indutor no processo de participação popular pelo diálogo e disponibilização de informações que devem estar voltadas para satisfazer as necessidades do cidadão. Funciona ainda, como um agente promotor de mudanças, almejando sempre a garantia dos direitos fundamentais.

5 OUVIDORIAS PÚBLICAS E O MODELO DE GOVERNANÇA

“A administração é a arte de aplicar as leis sem lesar os interesses.”
Honoré de Balzac

Hodiernamente fatores e fenômenos como a globalização, a internet, as questões ambientais e a fragilização do meio ambiente causada pelos efeitos humanos, a internacionalização de mercados, os conflitos bélicos, epidemias, e outros, vêm trazendo grandes impactos e afetando diversos países.

O IDH - Índice de Desenvolvimento Humano ainda não foi atingido de forma ideal a solucionar questões como: a fome, a erradicação da pobreza e miséria, especialmente nos países subdesenvolvidos. Os Direitos Humanos se positivaram, ou seja, alcançaram bons resultados em virtude de muito sacrifício do povo, mas, em alguns lugares, alguns não possuem ainda condições vitais para reivindicar, aliado ao fato da desinformação ser um outro fator considerado.

Em virtude de tal problemática, é que busca-se uma espécie de remédio para os males da ingovernabilidade, da corrupção, da ganância e da impunidade como uma forma de diminuir tais desigualdades. Diante disso, a crise de efetividade dos direitos fundamentais só poderá ser solucionada à medida que sejam criados instrumentos capazes de institucionalizar o discurso para garantir a todos o direito de participar, tomar decisões e de construir o direito no qual eles sejam também os destinatários. Trata-se da reconstrução de um projeto de vida digna no qual todos possam coexistir, livres e em igualdade de condições. Embora pareça utópico, é uma conquista que se almejam alcançar.

Cabe aqui salientar, a importância da participação popular ao longo da história que não ocorreu de forma pacífica, mas, mesmo assim, foi possível dar-se um passo adiante mesmo de forma tímida.

6 O INSTITUTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO

Com a finalidade de aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos e a

legitimação das decisões da Administração Pública, é que a ouvidoria passou a ser reconhecida como um instituto de participação aberto a qualquer indivíduo ou grupos sociais determinados, que se preocupa com a legitimação das decisões da Administração Pública. Com o surgimento das Ouvidorias Públicas no Brasil é que se deu a abertura democrática e conseguimos observar que vários fatores foram agravantes dentre eles:

- A insatisfação dos usuários de serviços públicos;
- As frequentes manifestações populares de movimentos dos mais variados segmentos;
- A decadência dos partidos políticos que deveriam funcionar como catalisadores dos impulsos sociais;
- As consequências do afastamento dos cidadãos no processo decisório que culminou numa profunda ampliação do *déficit* de cidadania;
- O desempenho das ações governamentais, que causou a falta de confiança na Administração Pública.

Como conclui o professor Luciano Ferraz, o ordenamento jurídico brasileiro apresentou o antídoto para o *déficit* de participação popular, quando diz:

Em suma, o ordenamento jurídico brasileiro consagra uma plethora de instrumentos que preconizam a participação de diversos segmentos da sociedade, tudo na busca da legitimidade no exercício do poder, em face da descrença generalizada nos meios de exercício da democracia representativa. (FERRAZ, 2006, p. 264).

Já o Professor José Nilo de Castro assegura:

A estratégia das mudanças é a de audiências, a de ouvir sempre, a de consultar, a de se disponibilizar para os debates, sabendo-se que a energia de nossos esforços aumenta sempre em razão de maior participação na coletividade. O povo é partícipe, exigente, cobrador, controlador, e por que não julgador? Administrar de perto é a máxima hoje, administrar com participação, pela força da sociedade civil, que hoje é o terceiro poder. (CASTRO, 2004, p. 395).

O controle exercido pelo cidadão, por intermédio das Ouvidorias Públicas, permite a sua aproximação com as questões de relevância administrativa pela interferência, sobretudo naquelas em que não seja possível alcançar justiça mediante os meios oferecidos pelo ordenamento jurídico, como nas omissões e eventuais prejuízos originados das disfunções administrativas.

Face a nova postura da gestão pública que se preocupa com a satisfação das necessidades dos usuários dos serviços públicos e, cria canais de interlocução, onde ouve todos os interessados/afetados e com eles dialoga permanentemente, nota-se um aprimoramento nas atividades e, garante-se a legitimidade necessária à luz dos novos tempos.

Afirma o professor Ferraz (2006, p.267), “É que no atual estágio de evolução do Direito Administrativo — o direito administrativo participativo — não me afigura possível que decisões de instâncias interlocutoras da sociedade possam simplesmente ser ignoradas no processo decisório.”

Conforme o autor, há que se concluir que a descentralização de procedimentos para tomada de decisões, aproxima os interessados/afetados e permite um maior controle da sociedade sobre as ações da Administração Pública e de seus servidores. Assim sendo, afasta as antigas práticas corporativas, ineficientes e burocráticas.

O controle social confere vida nova às atividades dos agentes públicos que passam a comprometer-se com os resultados de suas ações, pois os destinatários dos serviços públicos estão a postos, observando constantemente o seu desempenho, e cobrando providências efetivas para a solução de problemas.

As Ouvidorias Públicas segundo o direito brasileiro, podem ser consideradas um instituto de direito administrativo de natureza não contenciosa, ou seja, sem litígios, autônoma e independente. Devem ainda, prestar contas de suas atividades ao Poder Executivo, ao Legislativo ou ao Judiciário, quando for o caso. Elas estão voltadas para a defesa dos direitos fundamentais, previstos na Constituição Federal/1988, facilitando o acesso e ampliando o ponto de contato da população com a Administração Pública, valendo-se da mediação e de outras formas não convencionais de atuação. Elas assumem funções de mediação e vigilância a fim de assegurar não só o cumprimento das leis e dos princípios constitucionais por parte da Administração Pública, como também dos direitos fundamentais de todos os atores sociais envolvi-

dos.

As Ouvidorias Públicas são, portanto, órgãos controladores de caráter democrático, possibilitando ao cidadão influir diretamente no centro de tomada de decisões. A democracia participativa é indissociável da figura das Ouvidorias Públicas, em virtude do tratamento constitucional dado aos direitos e garantias fundamentais dos interessados/afetados.

As decisões das Ouvidorias Públicas possuem um caráter informativo e persuasivo para induzir a correção de falhas, omissões e ilegalidades cometidas pela Administração Pública.

7 A FUNÇÃO DO OUVIDOR

Observando o contexto da Ouvidoria Pública que é um canal de relacionamento estado/sociedade, com ênfase na melhoria da qualidade das políticas públicas por meio de maior participação cidadã, salienta-se que o ouvidor é o profissional do órgão, responsável em receber críticas, sugestões, reclamações e denúncias de forma imparcial. Ele deve estar atento ao valor que se encontra em cada manifestação, com um perfil que deve contemplar algumas características:

- Militância em defesa da cidadania, ele recebe, avalia e encaminha a manifestação do cidadão, buscando sempre a solução (EFICÁCIA);
- Defender os direitos e interesses do cidadão (EFICIÊNCIA);
- Garantir o direito de resposta, acompanhando os pedidos até a solução final (EFETIVIDADE);
- Disponibiliza as informações e/ou documentos ao cidadão (TRANSPARÊNCIA);
- Deve possuir conduta ética, ser autônomo, proativo, transparente e manter a imparcialidade;
- Deve possuir competência técnica e gerencial, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, assumir responsabilidades e ter visão estratégica;
- Ter habilidade em compreender os outros e traquejo interpessoal;
- Guardar sigilo e ter compromisso com a participação cidadã.

Deve-se lembrar que sob a ótica do Ouvidor Público, às demandas recebidas dos cidadãos devem ser comparadas a algo valoroso. A partir dessas demandas é que se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

8 FATORES CRÍTICOS NO SUCESSO NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Podemos destacar alguns aspectos considerados para que a ouvidoria logre êxito:

- Conscientização e disposição do Gestor sobre a importância da Ouvidoria;
- Percepção de que a ouvidoria não é Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Observação na procedência da reclamação e zelar pela qualidade do atendimento;
- Resposta ao usuário/cliente sempre no menor espaço de tempo possível;
- Resolução dos problemas onde o reclamante percebe que valeu a pena e o serviço prestado passa a ter credibilidade;
- Tipificar as solicitações para reportar, quantificar e identificar as reclamações;
 - A ouvidoria deve estar bem localizada e possuir boa infraestrutura;
 - O problema do usuário deve ser visto com muita atenção pelo gestor;
 - Ética, sigilo e imparcialidade são fundamentais;
 - Espírito de colaboração e proatividade;
 - Trânsito fácil entre as áreas e conhecimento da organização;
 - Cortesia, discrição, senso analítico e crítico;
 - Boa comunicação e apreciação dos dois lados;
 - Identificação da causa do problema informando a Alta Administração e áreas envolvidas;
- Contribuição com propostas para não reincidência de fatos similares;
- Envolvimento e motivação.

9 FUNCIONAMENTO, PLANO DE TRABALHO E METAS PARA UMA OUVIDORIA PÚBLICA

Segundo a CGU - Controladoria Geral da União, uma boa Ouvidoria, deve possuir um plano de trabalho com metas a serem alcançadas. Essas metas são os resultados, do que se espera produzir com as ações projetadas. Devem ser apresentadas de forma concreta, ou seja, exatamente o que será feito. Como exemplo, pode-se traçar um perfil adequado do que se espera de cada tipo de profissional que atuará no órgão. Deve ser elaborado um cronograma de forma a estabelecer o período de realização de cada meta. É preciso comprometer-se com as reais condições em que as ações serão desempenhadas; caso contrário, corre-se o risco de estabelecer prazos que jamais serão cumpridos. Será necessário um orçamento para avaliar os custos e recursos para implantação da ouvidoria que devem estar previstos no projeto, assim como o cronograma para a execução financeira.

O importante é ressaltar que não há como o órgão ser de fato independente sem que seja garantida a sua autonomia orçamentária. Isso significa que as ouvidorias devem ser unidades orçamentárias capazes de propor orçamento anual e ordenar suas despesas.

A estruturação física da ouvidoria deve ter um espaço determinado, local adequado para a execução das atividades e para o acolhimento das manifestações. Deve ser destinado um espaço específico para o atendimento presencial, para a análise e acompanhamento das manifestações e gestão das informações da ouvidoria, como também, para garantir um acolhimento privativo, sigiloso e seguro para os manifestantes e para os servidores da ouvidoria. A acessibilidade da Ouvidoria deve ser facilitada e é importante que os responsáveis pela sua implantação se preocupem em garantir a acessibilidade dos manifestantes portadores de necessidades especiais, propiciando, na medida do possível, rampas de acesso. Outro fator relevante, é a normatização para que a ouvidoria passe também, a existir juridicamente. Vale dizer, que seja formalizada mediante lei, para conferir maior estabilidade e legitimidade.

10 A OUVIDORIA, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE

A boa funcionalidade do sistema da ouvidoria está diretamente ligado ao Sistema de Tecnologia da Informação. O uso de modernos programas e acesso descentralizado à base de dados corresponde a um importante fator com relação às informações, bem como, o procedimento de soluções. A acessibilidade funcional deve resguardar a igualdade da instituição e o sistema precisa estar em pleno funcionamento. O atendimento deve ser personalizado e a confidencialidade assegurada. Vale também lembrar, que o direito do usuário em acompanhar a tramitação de suas informações, e o resultado das informações finais deve estar garantido.

11 A TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS NA OUVIDORIA

As demandas de trabalho das ouvidorias compreendem várias etapas:

Recebimento - é o momento em que é observado o processos de recebimento de documentos.

Análise – A ouvidoria deve analisar o teor da manifestação e verificar se há necessidade de preservar o sigilo dos dados do manifestante e identificar o local que ela deverá ser encaminhada.

Encaminhamento - é realizado após a análise e a manifestação e se tiver dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável, com o conhecimento do cidadão.

Acompanhamento - é indicado que a ouvidoria deva acompanhar todo o trâmite da manifestação, zelando para que as respostas ao cidadão sejam objetivas, imparciais e céleres. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, a ouvidoria deve procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação. Mas no caso de não existir outra instância, deve-se reiterar o pedido de resposta, elencando expressamente os pontos que devem ser esclarecidos.

Resposta ao cidadão - é a resposta final ao manifestante e deve ser elaborada apenas quando já forem esgotadas todas as diligências possíveis.

Encerramento - uma manifestação só pode ser encerrada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que, não necessariamente, uma resposta satisfatória significa atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.

12 ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR: DIFERENÇAS ENTRE MINISTÉRIO PÚBLICO, TRIBUNAL DE CONTAS, CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS PÚBLICAS

A título de informação, destacamos aqui as funções das instituições abaixo relacionadas, com seus respectivos objetivos.

Ouvidoria Pública: é um órgão responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades e agentes públicos (servidores e políticos), quanto aos serviços e atendimentos prestados. Ela tem como principal missão institucional a de identificar falhas e propor mudanças na gestão dos serviços públicos.

Ministério Público: é uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (artigo 127, CF/88).

Tribunal de Contas: é uma instituição que tem por finalidade exercer a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União, dos Estados, das entidades da Administração Direta e Administração Indireta, quanto à legalidade, à legitimidade, à economicidade e à fiscalização da aplicação das subvenções e da renúncia de receitas. Faz parte do Poder Legislativo, auxiliando-o no planejamento fiscal e orçamentário anual (artigo 71, CF/88).

Corregedoria: é um órgão dentro de uma organização e serve para orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta de seus membros. Sem contato com o público externo, a corregedoria realiza atividades internas, como inspeções e emissão de relatórios.

13 CREDIBILIDADE DAS OUVIDORIAS

É o componente fundamental no processo de desenvolvimento das ouvidorias, já que é um órgão que depende de força institucional e de previsão de prerrogativas legais para que as propostas de seu titular se tornem efetivas. O ouvidor, por definição, não tem poderes legislativos ou jurisdicionais. Desse modo, para exercitar o seu poder de persuasão, o ouvidor precisa de

credibilidade, que se assenta em uma reputação ilibada, competência técnica, equilíbrio e senso de justiça. Esses atributos são revelados à sociedade no exercício da sua militância em prol da cidadania e da eficiência do serviço público.

14 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN-ABO

Ombudsman é uma palavra de origem sueca que surgiu em 1809 quando o Parlamento da Suécia decidiu ter um representante do cidadão. *Ombuds* quer dizer, representante e *man* cidadão, ou seja, *ombudsman* quer dizer representante do cidadão.

A ABO tem por objetivo estimular e promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/*Ombudsman* no Brasil, como também aqueles que atuam em atividades de defesa da cidadania, dos direitos individuais e do meio ambiente.

Segundo a ABO, o Ouvidor/*Ombudsman* tem como dever defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da Administração Pública, em quaisquer dos seus níveis e poderes; seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado.

Alguns compromissos podem ressaltados pela ABO:

I - A difusão da instituição da ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático, defesa dos cidadãos e de efetiva representação dos seus direitos e legítimos interesses;

II - O estímulo à criação de ouvidorias e à contínua capacitação de Ouvidores/*Ombudsman*, seja na administração pública, seja em empresas privadas;

III - A defesa da instituição, assim como dos profissionais que nela militam, contra abusos de qualquer natureza que possam prejudicar o livre exercício de suas funções;

IV - A colaboração com autoridades e a comunidade em assuntos de interesse público;

V - Promoção de intercâmbio cultural, social e de experiências com

entidades congêneres do país e do exterior.

VI - Promover a ética, a paz, a cidadania, os direitos humanos, a democracia e outros valores universais;

VII - Promover, realizar e fomentar seminários, encontros, palestras, e também estudos, pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às atividades mencionadas neste artigo.

15 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A criação de Ouvidorias Públicas, representa um avanço considerável na Administração Pública. A partir da implantação, observou-se o avanço do papel do cidadão, bem como, o funcionamento das mesmas. O instituto das Ouvidorias permite aos interessados/afetados que se manifestem sobre o mau funcionamento da coisa pública por intermédio de um contato permanente. A resposta ao cidadão representa a efetividade do instituto das Ouvidorias Públicas, como um dos instrumentos capazes de viabilizar a construção de uma ordem jurídica legítima e democrática, com ampla participação social no centro de tomada de decisões.

Observou-se ainda, que os valores compartilhados são os interesses pessoais, os direitos do cidadão, bem como, a participação democrática. É relevante também que as Ouvidorias Públicas sejam normatizadas e tenham uma infraestrutura física compatível com as necessidades dos usuários e servidores.

A Acessibilidade deve ser garantida aos portadores de deficiência e acesso do cidadão ao portal de informações deve ser claro, como também, deve ser assegurada a transparência das informações solicitadas.

As Ouvidorias Públicas não têm caráter punitivo, mas preventivo e permite à Administração Pública, identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades e incentivando a prática da responsabilidade.

O Ouvidor deve e pode ser o canal de comunicação adequado com a população, disseminando conceitos e provocando a sua participação. Por meio da ouvidoria o cidadão se manifesta, reclamando da má administração, denunciando abusos da função pública, propondo sugestões para a melho-

ria da atuação e validando as boas práticas implementadas nas Instituições Públicas.

REFERÊNCIAS

FERRAZ, Luciano - **Novas Formas de Participação Social na Administração Pública** Conselhos Gestores de Políticas Públicas. Ed. 27.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella - **Parcerias na Administração Pública** 10ª. Ed.: Atlas; 2015.

CASTRO, José Nilo – **Direito Municipal Positivo** – Ed. 2010; Ed.:Del Rey

KALIL, Eduardo - **Como Implantar Ouvidoria e Atuar nessa área**, Ed.1 - 2013, Ed.:Trevisan

MEIRELES, Hely Lopes - **Direito Administrativo Brasileiro**, Ed. 40ª 2014 Ed.:Malheiros

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, Senado, 1988.

OLIVEIRA, João Elias. **A Ouvidoria no Brasil**. (co-autor). São Paulo:Associação Brasileira de Ouvidores/ Imprensa Oficial de São Paulo, SP. 2009.

OUVIDORIA PÚBLICA Online, Fortaleza, 26 mar.2015.
Disponível em <http://www.cgu.gov.br/>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORIAS, Online, Fortaleza, 26 mar. 2015.

Disponível em <http://www.abonacional.org.br/>