



Carta de São Paulo

A Constituição de 1988, fruto da necessidade de mudança social e consolidação da democracia, instituiu novos paradigmas e novas conquistas na relação Cidadão-Estado ao contemplar as aspirações éticas da humanidade na cidadania.

Além disso, a Constituição propiciou a instituição de novos conceitos legais, tais como os princípios da administração pública: transparência, moralidade, impessoalidade, legalidade, eficiência e outros remédios constitucionais como o habeas data, garantidor do direito à informação.

O Código de Defesa do Consumidor, a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais e a possibilidade da avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados, em que se insere a Ouvidoria Pública, são também exemplos do avanço da relação Estado-Cidadão.

A Ouvidoria Pública é um instrumento de gestão ética, democrática e transparente. É instância necessária de participação cidadã e conseqüente inclusão social que viabiliza as condições institucionais para o amplo exercício dos direitos do administrado, e que se traduz também no conceito ou princípio de eficiência e eficácia.

Nas sociedades modernas, a existência das Ouvidorias Públicas constitui-se num dos pilares do exercício da democracia.

A Ouvidoria tem a função de mitigar a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do cidadão diante dos órgãos e instituições públicas, ao tempo em que permite à gestão pública tornar-se mais democrática e eficiente na concretização de seus objetivos e na busca do aperfeiçoamento do atendimento das necessidades do cidadão.

A direção da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos-ANOP, reunida em São Paulo, considera oportuno encaminhar aos Ouvidores Públicos, federais, estaduais e municipais, bem como aos gestores públicos, reflexões sistematizadas que tratam da natureza da Ouvidoria Pública e da função do Ouvidor, bem como de sua importância para a gestão da administração pública.

A cultura de Ouvidorias Públicas no país encontra-se em formação, num processo que revela a diversidade de concepções e possibilidades institucionais, criadas sem um formato uniforme, quer seja do ponto de vista do papel, da missão, da inserção institucional, das prerrogativas, das atribuições e da estrutura.

A ANOP reconhece que o princípio da diversidade nas Ouvidorias - das diferentes esferas de poder, é compatível com a natureza de cada órgão.

Entretanto, o próprio processo que estabelece a diversidade, também requer consensos e parâmetros mínimos que permitam a sua institucionalização adequada às diferentes realidades, para que a Ouvidoria Pública possa consolidar-se como uma instituição reconhecida pela sociedade e necessária à eficiência da gestão pública.

Desta forma, a ANOP oferece à reflexão os seguintes parâmetros para a formulação de consensos mínimos sobre a missão, atribuições, inserção institucional e perfil do ouvidor e das Ouvidorias Públicas, com o intuito de contribuir para a sua ampliação, consolidação e fortalecimento:

MISSÃO

- As Ouvidorias devem buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética.

Atribuições

- formular e receber denúncias e reclamações
- elaborar relatórios de avaliação crítica de desempenho
- sugerir mudanças na política institucional e em sua operacionalização
- garantir o acesso à informação e a transparência da gestão pública
- viabilizar o exercício da cidadania participativa
- atuar na mediação de conflitos

Inserção Institucional

- Atuação autônoma, sem subordinação hierárquica interna
- Acesso irrestrito a todas as instâncias de decisão
- Instituição de mandato
- Estrutura e orçamento compatíveis e formalmente assegurados, incluindo sistema informatizado, canais de comunicação, pessoal etc.
- Estabelecimento de parcerias com o TCU, as Controladorias, o Ministério Público, as entidades da sociedade civil, as entidades de defesa dos direitos do consumidor, os Conselhos e outros organismos de controle social

Perfil do Ouvidor

- Espírito público
- Sem formação específica
- Pró-atividade
- Sensibilidade e bom-senso na atuação relativa ao interesse público
- Capacidade de negociar
- Capacidade de sistematizar as demandas dos cidadãos/ usuários / administrados para subsidiar a formulação de políticas institucionais
- Garantidor do princípio da confidencialidade

A ANOP espera que esta contribuição possa provocar reflexão e estimular críticas, sugestões e iniciativas em todas as instâncias envolvidas no processo de criação e consolidação das Ouvidorias Públicas no Brasil.