

**CENTRO UNIVERSITÁRIO VILA VELHA
DIRETORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

SÍLVIA HELENA SELVÁTICI DE ANGELI

**OUVIDORIA PÚBLICA: TRANSPARÊNCIA E CIDADANIA
COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO
- O CASO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

VITÓRIA
2010

SÍLVIA HELENA SELVÁTICI DE ANGELI

**OUVIDORIA PÚBLICA: TRANSPARÊNCIA E CIDADANIA
COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO
- O CASO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Monografia apresentada ao curso de Políticas Públicas de Gestão da UVV – Universidade de Vitória como requisito parcial de avaliação e obtenção do título de Bacharel em Políticas Públicas de Gestão sob a orientação da Prof. Dra. Patrícia Merlo

VITÓRIA
2010

A minha irmã Márcia, pelo grande incentivo.

*À Ouvidoria Geral do Estado, pelo trabalho ascendente e otimizador das
relações do novo Governo do ES com a sociedade.*

Ao meu adorado sobrinho-afilhado Rodrigo,

por lembrar-se de mim em seus estudos.

Agradeço a Neivaldo Bragato, por mais esta oportunidade.

*Agradeço a professora Patrícia,
orientadora deste trabalho.*

*Agradeço a meu marido Alexandre e a meus filhos
Alexandre Neto e Helena, pela paciência ao lidar com
minha ansiedade em concluir mais este desafio.*

RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de averiguar a eficácia da Ouvidoria Pública como instrumento de gestão da administração pública. Para alcançar este objetivo, procurou-se pesquisar a origem da ouvidoria, percorrendo os caminhos da democracia como processo propulsor na construção da cidadania, e esta, como fomento para que a ouvidoria seja realmente um canal não apenas burocrático, mas de representatividade junto à população cada vez mais formada por indivíduos conscientes de seus direitos como agentes sociais.

O caso do funcionamento da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Espírito Santo serviu de ilustração e análise prática das variáveis indicativas da participação do cidadão nos projetos e decisões da administração pública, uma vez que não só reclama, mas dá sugestões, pede esclarecimentos, cobra e aponta um caminho mais democrático e transparente para as ações que vão afetar diretamente sua qualidade de vida.

Palavras-Chave: Democracia. Sociedade. Participação. Cidadania. Consumidor. Ouvidor. Ouvidoria. Administração Pública. Transparência. Qualidade de Vida.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 A DEMOCRACIA NA ORIGEM DA OUVIDORIA	11
2.1 CONTROLE SOCIAL: A OUVIDORIA NO BRASIL.....	16
2.2 SER OUVIDOR: ATANDO LAÇOS, DESATANDO NÓS.....	21
2.3 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA COM OUVIDORIA: O CIDADÃO TEM VOZ?.....	24
3 OUVIDORIA PÚBLICA: INSTRUMENTO DE GESTÃO E DE TRANSPARÊNCIA?...	30
4 O CASO DO ESPÍRITO SANTO	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
6 REFERÊNCIAS	57
7 ANEXOS	59

INTRODUÇÃO

**“Somos todos responsáveis por tudo.
É preciso pensar globalmente, mas agir localmente.”**
Herbert de Souza, o Betinho

A implantação e o uso da ouvidoria pública no Brasil como ferramenta capaz de possibilitar à sociedade o exercício da cidadania e à administração pública um poderoso instrumento de gestão é o tema que norteou a pesquisa ora proposta.

As organizações públicas existem em razão da existência da sociedade. E a população, por sua vez, tem, gradativamente, buscando a garantia de seus direitos.

Nesse contexto, onde o Setor Público já admite que a relação com o cidadão seja um instrumento facilitador no processo de gestão de seus serviços, a ouvidoria é inserida como um canal capaz de otimizar este relacionamento, já que disponibiliza aos gestores, através das manifestações da sociedade, um termômetro do grau de eficiência, eficácia e confiabilidade dos serviços que presta à população.

Essa instância, que deveria existir em todo Estado Democrático, estava ausente até pouco tempo na administração pública brasileira. A partir de experiências bem sucedidas em alguns Estados já é possível encontrar, em diversos órgãos públicos, este espaço sendo preenchido com o surgimento de Ouvidorias.

A Ouvidoria foi criada como um instrumento que possa proporcionar à população uma participação mais direta na administração pública. A proposta é que o cidadão tenha condições de avaliar os serviços que o setor público oferece e poder reclamar, dar sugestões, pedir esclarecimentos, enfim, garantir seus direitos.

A escolha do objeto desta pesquisa, portanto, não foi aleatória. Percebe-se que, atualmente, toda a gestão pública está voltada para proporcionar melhor qualidade de vida ao cidadão - é o grande desafio da administração pública. Na esfera pública, a ouvidoria é uma ferramenta relativamente nova, por isso é considerada de difícil aplicação, pois não estamos tratando de uma empresa cuja performance pode gerar lucro ou prejuízo; mas de órgãos que têm como clientes uma população que paga compulsoriamente pelos serviços que recebe.

Por trabalhar na área há mais de 20 anos, consideramos relevante para a Academia um estudo que demonstre e avalie a trajetória deste instrumento enquanto diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. Trazemos o estudo para o regional, através da demonstração da atuação da Ouvidoria no Governo do Estado do Espírito Santo, como forma de avaliar, com os dados apresentados pela instituição, que é uma experiência relativamente nova e com resultados expressivos.

Ressaltamos o pressuposto da existência da Ouvidoria Pública como órgão motivador da prática da cidadania. Sua missão principal é, conforme enfatiza Touraine (1994) abrir o canal com o cidadão de forma a atender às suas necessidades, e que a população queira participar da vida democrática, isto é, exerça plenamente sua cidadania.

Nesse sentido, objetiva-se conhecer e analisar como essa relação acontece no Brasil, o que significa conhecer melhor a receptividade e a disposição da sociedade brasileira em atuar em uma causa que, de individual, passa a coletiva, social e política. Trazendo para o Estado do Espírito Santo, o estudo possibilitará um retrato regional evolutivo e qualitativo desta prática, o torna o trabalho inovador e necessário para a Academia, na medida em que não encontramos publicações pertinentes.

Diante do objeto aqui delimitado, a problemática que se apresenta parte da seguinte formulação: a ouvidoria pública no Brasil tem sido efetivamente um canal que incentiva e garante o exercício da cidadania plena da população e, conseqüentemente, um instrumento auxiliador da gestão pública?

A hipótese que é colocada aqui e que se pretende averiguar e demonstrar ao longo do trabalho pressupõe que a instalação e o correto funcionamento da ouvidoria no âmbito da Administração Pública no Brasil tem significado um forte e eficiente espaço de exercício da cidadania em suas diversas manifestações, até porque auxilia a gestão do aparelho estatal de forma isonômica, o que poderá tornar os conceitos republicanos compreensíveis e claros para os cidadãos

Como forma de atingir o macro objetivo, vamos explorar a conceituação da Administração Pública; traçar um histórico evolutivo sobre o surgimento da ouvidoria, trazendo essa realidade para o Brasil e especialmente para o serviço público em geral; analisar os modelos existentes e demonstrar como o cidadão tem exercido o seu papel nos sistemas participativos. Com base nas informações coletadas, serão apresentados resultados que a tríade Transparência, Cidadania e Ouvidoria exerce na gestão do setor público brasileiro, e exemplificar com o caso da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Espírito Santo, que funciona desde a partir de uma iniciativa motivada pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

Para atender à proposta desse estudo foram elaborados três capítulos. No primeiro capítulo A Democracia na Origem da Ouvidoria, apresentamos um histórico da origem e dos conceitos de democracia e como ela está ligada ao surgimento da ouvidoria no mundo e no Brasil, seguido de explanação sobre a administração pública e seus desdobramentos em direção à prestação de serviços e garantia dos direitos dos cidadãos no que se refere à transparência

dos atos da gestão pública e a participação da sociedade na tomada de decisões que afetam a sua qualidade de vida.

A ouvidoria enquanto exercício da cidadania, conforme os preceitos legais e sociais é o assunto tratado no segundo capítulo, Ouvidoria Pública: Instrumento de Gestão e de Transparência. Com base em estudos já apresentados por autores e especialistas no tema, será abordado o princípio da tão falada “transparência” como ponto de partida e sustentação pragmática do funcionamento de uma ouvidoria e dos impactos que os seus demonstrativos têm sobre a gestão pública.

No terceiro e último capítulo, O Caso da Ouvidoria no Espírito Santo, procuramos tratar sobre seu surgimento e como a mesma permanece nos dias atuais, com ênfase nos resultados da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Espírito Santo. Ao final, teceremos considerações sobre o estudo, a fim de apresentar um diagnóstico sobre a eficácia da Ouvidoria em seus desdobramentos históricos e funciona

CAPÍTULO I

A DEMOCRACIA NA ORIGEM DA OUVIDORIA

*“... já que estamos em desacordo, vamos começar a reunião.”
(Ventura, 1985, p.2)*

“Poder do Povo”, a democracia é constantemente alvo de debates e análises, pois como bem afirma Dahl (1989), a democracia é um ideal a ser alcançado – um processo contínuo e não acabado.

Cada período histórico-social produz sociedades onde o homem cede a uma ordem coletiva, assumindo responsabilidades sempre cíclicas, diferentes, o que torna o homem nunca um ser totalmente livre, mas em eterna busca de sua liberdade, seja individual ou coletiva.

A Democracia em seu mais profundo significado existe para que a liberdade seja cultivada, praticada e garantida dentro dos propósitos de bem estar social.

Para Ribeiro (2002), o grande exemplo de democracia no mundo antigo é em Atenas, quando o poder se torna público, se mostra através das manifestações do povo em praça pública contra as ações dos governantes. Este era o princípio de que a democracia pressupunha liberdade de expressão.

A democracia antiga se caracterizava por grandes assembleias populares, que se reuniam freqüentemente. A democracia moderna se caracteriza pela representatividade, uma vez que tem um órgão representativo de políticos mais ou menos profissionais que irão responder pelos cidadãos.

O avanço da democracia é provocado pelos direitos e não pela representação. A representação é importante. Mas ela é o aporte negativo da modernidade à democracia, é o que faz a urna ser menos democrática que a praça ateniense. A disposição para discutir a coisa pública, hoje, é rara.

Benjamin Constant faz distinção entre a liberdade antiga e a moderna: A antiga, “os homens livres partilhavam recorrendo às assembleias e comícios, exigindo a militância constante de todos nos assuntos públicos”. Já na Moderna “a característica mais significativa da liberdade moderna era que os indivíduos almejavam ser deixados em paz, sendo-lhes indiferente em geral o chamado cívico à participação”.

Ribeiro acrescenta que “esperança para o século XXI é que sejamos mais capazes de aprender e mais que tudo desenvolver a prática democrática e republicana fazendo do convívio com o outro uma fonte de crescimento e de respeito recíproco” (RIBEIRO, 2001, p.78).

Como procedimento, a democracia torna-se mais fácil de resolver desacordos, apesar de não garantir que a escolha seja a melhor. Para Marilena Chauí (2000) "A democracia declara os direitos universais do homem e do cidadão, mas a sociedade está estruturada de tal forma que tais direitos não existem de fato para a maioria da população".

Para ser plena, a democracia precisa de uma prática intensiva de cidadania, distribuição de renda e maior participação da sociedade nas decisões do governo. Este entendimento pode ser considerado fundamental para democratizar a sociedade. Significa que a política não se dá apenas no momento da eleição, mas ao longo do tempo. Democracia significa um conjunto de atitudes, em que se incluem a conversa limpa, honesta e sincera, a renúncia a ser o dono da verdade e, finalmente, as boas maneiras.

Ser educado pode ser um traço essencial da democracia, porque é um modo de dizer que o outro vale tanto quanto nós (RIBEIRO, 2001, p.65).

No Brasil, com a abertura democrática e a conquista da cidadania, um conceito profundamente alterado de épocas passadas, surge na contribuição do “novo cidadão”, mais exigente, mais participativo e com uma nova percepção da administração pública. Os indivíduos que participam deste processo reforçam a cidadania, dando fôlego ao papel e aos direitos do cidadão (consciente de seus direitos e obrigações), como eleitor (participativo), consumidor (exigente), trabalhador (reivindicativo), com facetas múltiplas que resgata a sua liberdade, rompendo com o passado, abrindo espaço a um novo modelo de processo comunicativo no ambiente produtivo, com questões entre a democracia desejável e a possível.

Segundo Vismona (2000), *ombudsman* foi a primeira denominação usada para o profissional que tinha como objetivo garantir que os funcionários do Governo cumprissem suas funções de acordo com a Lei. Isto aconteceu na Suécia, em 1713, pelas mãos do então Rei Carlos XII, ao criar o Instituto do Supremo Representante - Hogste Ombudsmannen. O cenário era de um país que havia enfrentado muitas guerras, vivendo uma situação socioeconômica precária.

Implantada como um instrumento de fortalecimento do Parlamento, como forma de impor limitações ao absolutismo real, visto que a Suécia era uma monarquia, a Ouvidoria, que tinha na figura do ombudsman seu titular, era, inicialmente, uma instituição vinculada ao rei, passando, posteriormente, para a responsabilidade dos Estados do Reino. O Ouvidor era escolhido por eleição. A partir de então, sofrerá um processo de aprimoramento, até ser institucionalizada na Constituição do país, em 1809.

É preciso nos reportar ao panorama vigente na Europa de 1700/1800 para uma melhor compreensão da sua origem: naquele período florescia o espírito das

doutrinas constitucionais, e o Espírito das Leis, obra de Montesquieu, afirmava que todo aquele que tem poder é levado a abusar dele, até que lhe imponham limites.

Em sua evolução histórica, o homem sempre procurou desenvolver mecanismos de defesa contra o domínio da tirania, do despotismo, da ditadura, do abuso aos direitos e garantias asseguradas, do desrespeito à liberdade individual que, em geral, tendem à repressão dos processos democráticos.

Nos séculos XVII e XVIII, a concepção ideológica dos direitos individuais inalienáveis do homem, fez surgir uma nova relação entre governantes e governados, que coloca que o indivíduo não é pelo Estado, mas o Estado pelo indivíduo. Criou-se, então, o espaço para a democracia social.

A instituição do OMBUDSMAN (Ouvidor) foi estabelecida para receber queixas dos cidadãos contra magistrados e agentes públicos, bem como, para sugerir a reformulação ou a criação de leis.

Adianta-se que é um equívoco falar em “ombudswoman”, uma vez que ombudsman, expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra *ombud* que significa “representante”, “procurador” com a palavra *man* – homem, e não comporta variação de número ou de gênero (VISMONA, 2000, p.40).

Referenciada na instituição sueca, a figura do OMBUDSMAN, hoje, está presente na administração pública e privada de vários países, servindo como um canal de comunicação, através do qual a população se manifesta. Ele garante um relacionamento democrático do governo com a sociedade, mediante a participação do cidadão nas ações da administração pública.

Pela cronologia, temos o surgimento da Ouvidoria assim registrado:

* 1809 - Suécia

- * 1919 - Finlândia
- * 1955 - Dinamarca
- * 1962 - Noruega
- * 1967- Canadá
- * 1981 – Espanha
- * 1983 – Argentina
- * 1986 - Brasil
- * 1967 - Grã - Bretanha

A despeito desta cronologia,

Pode-se dizer que esta figura de controle da administração também é encontrada em tempos mais remotos como na Grécia Antiga, onde em Atenas e Esparta existiam os Euthynoi e os Ephorai que se dedicavam a controlar atividades dos funcionários públicos e os governos locais. Na China havia o Yan, que era o controlador da administração do Império Chinês e recebia as petições da população contra injustiças administrativas. No século XV o Conselho dos Dez era o encarregado do controle dos excessos burocráticos da cidade de Veneza e, no Império Persa, onde existia um auxiliar direto do rei responsável por supervisionar os funcionários, atribuído de 'Olho do Rei'. (FLEM, 2003, p. 14)

Deste modo, observa-se que as grandes mudanças acompanharam o andamento dos ouvidores que puderam perceber as transformações das organizações como um todo. Nesse contexto, Chiavenato (2007) classifica as mudanças em quatro etapas: a primeira grande mudança, e mais longa, conhecida como etapa da agricultura, durou até a Revolução Industrial, no Século XVIII, tendo início na história da humanidade. Apesar de particularidades dessa época ainda acontecerem nos dias atuais, em algumas sociedades na Idade Média a sociedade feudal lidava com a terra para subsistência em regime de escravidão.

Foi no contexto da sociedade contemporânea que se inicia, no século XIX, a figura do *Ombudsman*, oficializando com o designo de defender com relação aos seus direitos os cidadãos.

O mundo está, e sempre esteve em constante mudança, acontece que nos últimos tempos as variáveis que constituem as inter-relações com indivíduos, sociedades, organizações e culturas são inúmeras e desta forma o impacto percebido é mais evidente. (CHIAVENATO, 2007, p.940)

Como é possível perceber, o Ombudsman sempre esteve ligado à pessoa que tem como objetivo proteger os direitos individuais e a fiscalização do governo e de sua administração. Em 1860, com a segunda fase da passagem do artesanato para a industrialização (Revolução Industrial) passa a existir a terceira etapa das mudanças organizacionais: o período se caracteriza exclusivamente pelo desenvolvimento das indústrias.

A aplicação do modelo burocrático, a busca do desempenho padronizado das pessoas, a precisão e a eficiência, as relações de trabalho ordenadas e o controle hierárquico foram as características mais marcantes desse período (CHIAVENATO, 2007, p. 34)

A economia e o interesse do Estado permaneciam cada vez mais próximos, o mesmo em crise precisava de uma Reforma para definir o seu tamanho, seu papel e sua capacidade política e de governança, com isso nasce a ouvidoria pública capaz de garantir os direitos e ao mesmo tempo fiscalizar a administração dos estados.

1.1 CONTROLE SOCIAL: A OUVIDORIA NO BRASIL

O controle social é um termo designado dentro das políticas públicas como uma forma de participação democrática nos processos de gestão das instituições/organizações no Brasil.

O aumento da capacidade de organização da sociedade civil no Brasil impôs a implementação de políticas públicas que com o objetivo de descentralização de recursos para a prestação de serviços na área social, nas mais diversas áreas serviço público do país.

O controle social se caracteriza pela participação da sociedade nas funções de planejamento, monitoramento, acompanhamento e avaliação de resultados das políticas públicas. Orçamento participativo, plebiscito e iniciativa popular são alguns dos mecanismos encontrados para a efetiva prática desse espírito constitucional.

O controle social pode ser exercido nas formas extrajudicial e institucional. Entre seus diversos instrumentos, encontramos Ação Civil Pública, Mandado de segurança coletivo, Mandado de Injunção, Ação Popular e o próprio Código do Consumidor (Carvalho, 2003).

Entretanto, sabe-se que a eficiência destes órgãos está constantemente permeada por questões políticas, direcionadas por necessidades particulares de alguns de seus membros. Isso gera um forte descontentamento e, frente a tantas injustiças e corrupções, tem um descrédito na justiça, onde ela vê sempre o lado dos mais fortes saírem beneficiados.

A sociedade nem sempre é levada sério; suas opiniões não são levadas em consideração, os interesses políticos estão sempre em primeiro plano. Além disso, a busca por interesses particulares acaba por não promover um pensamento de integração e ações conjuntas entre a sociedade.

Por meio do controle social crescente, será possível garantir serviços de qualidade. A participação social nesses processos permite a experiência em uma gestão democrática e participativa. Entretanto, os frutos ainda estão por refletir no contexto atual.

O bem-estar da população, em um Estado democrático, deve ser prioridade do Governo, como forma de assegurar o exercício de seus direitos. No Brasil, o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação de mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

Neste sentido, as Ouvidorias se constituem como um importante instrumento de controle social. As Ouvidorias são uma forma de firmar a comunicação entre a sociedade e os Órgãos Públicos, buscando a constatação e direitos da população. Por meio das ouvidorias, é possível inserir os debates sociais dentro da Administração pública.

A Ouvidoria é conhecida no setor público brasileiro desde o período colonial, quando, em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges. É preciso esclarecer, no entanto, que a função do então Ouvidor-Geral era tão-somente a de representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei, o que diverge da conceituação e prática da função no Brasil atual, que está mais perto da concepção sueca (SOUSA, 2010).

Ressalta-se que a idéia mais próxima da Ouvidoria que é praticada hoje no Brasil ainda reporta na figura do *ombudsman* surgida na Suécia, como uma demonstração clara do fortalecimento dos direitos do cidadão diante do poder do Estado: a fiscalização da aplicação das leis por parte dos funcionários públicos

Todavia, é fato que, inicialmente, a iniciativa privada foi a primeira a adotar esta função, de forma a conferir uma maior transparência às suas atividades e, também, estimular o consumidor a defender seus direitos e interesses junto à instituição, privilegiando a prevenção e, por conseqüência, evitar confrontos nas

relações de consumo (ABO-SP, 2010). Assim, a empresa se posiciona melhor no mercado, aperfeiçoaria a qualidade de seus produtos e serviços e cria um canal importante de comunicação direta com o consumidor.

Registra-se então, que, na iniciativa privada, o jornal "Folha de São Paulo", no ano de 1989, instituiu seu *ombudsman*, divulgando assim o seu significado. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, outras empresas e instituições fizeram o mesmo. A Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, o Banco Nacional e o Grupo Pão de Açúcar também adotaram seus *ombudsmen*, como demonstração de respeito ao consumidor (ABO-SP, 2010)

A instituição da ouvidoria nas organizações é uma forma de garantir o fortalecimento das relações com seus públicos e, numa dimensão mais ampla, permitir o desenvolvimento da cidadania. Ao profissional da ouvidoria cabe estar atento às manifestações da população sobre os produtos e serviços e tudo mais que diga respeito à organização. Esta relação não é de mão única, pois a participação do cidadão e as respostas da instituição estimulam e mantêm o exercício constante da cidadania e proporciona ao Setor Público um melhor conhecimento, uma avaliação mais objetiva e o constante aprimoramento de sua forma de atendimento.

Pode-se observar, voltando um pouco na história recente de nosso país, que a Constituição da República, denominada "Constituição Cidadã", promulgada em 5 de outubro de 1988, já traz em seu artigo 5º, que trata dos direitos e deveres individuais e coletivos:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

.....

XXXII – O Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor;

XXXIII – Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, de interesse coletivo ou geral, que serão

prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado...

O que se percebe é que estes incisos 32 e 33 do Artigo 5º já previam a criação do Código de Defesa do Consumidor, promulgado pela Lei nº 8.079, de 11 de setembro de 1990, importante documento de suporte para a garantia da cidadania.

Na esfera pública, a primeira Ouvidoria Pública no Brasil foi criada em 1986, na cidade de Curitiba/PR. A partir deste momento, o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país. A sua importância foi tão intensificada que não só a Administração Pública desenvolveu sua implantação, mas a iniciativa privada também identificou essa necessidade, onde muitas empresas criaram o seu Ombudsman, todos com os mesmos objetivos: inserir na forma de reclamações, sugestões e críticas, os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado nível de excelência de seus serviços e produtos.

No âmbito federal, a Ouvidoria Geral da República foi criada no ano de 1993, passando, em 2002, à Controladoria Geral da União. No entanto, a Ouvidoria Geral de Direitos Humanos permaneceu a cargo do Ministério da Justiça (GOMES, 2000).

Outro ponto significativo na história das ouvidorias públicas foi o Tribunal de Justiça do estado do Espírito Santo que em 1999 criava a primeira ouvidoria, onde desta forma incentiva a criação em outros estados.

Da a mesma forma aconteceu com a criação da Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados, em 2001 que estimulou o surgimento em outros estados e municípios brasileiros e com o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco que criou em novembro de 2001 a sua Ouvidoria Geral (BASTOS, 2006, p 45).

Vale lembrar que o perfil do ouvidor evoluiu. Da figura controladora foi se aperfeiçoando para práticas modernas, conforme a necessidade de cada sociedade.

Desta forma percebe-se que esta evolução chega também nas administrações públicas e privadas.

Chiavenato (2007, p. 94) cita que:

O mundo está, e sempre esteve em constante mudança, acontece que nos últimos tempos as variáveis que constituem as inter-relações com indivíduos, sociedades, organizações e culturas são inúmeras e desta forma o impacto percebido é mais evidente. Outro fator relevante na amplitude desta percepção é o receio do novo, o desequilíbrio provocado por esta ação. (CHIAVENATO, 2007, p.94)

1.2 SER OUVIDOR: ATANDO LAÇOS, DESATANDO NÓS

Entre os princípios básicos para ser um Ouvidor, encontramos em Maria Inês Fornazaro (2006), a independência; a ética; o compromisso com o atendimento; a capacidade de fazer encaminhamento imediato, além do acompanhamento sistemático do processo de solução ou esclarecimento da questão colocada pelo cliente/cidadão, dando retorno de forma imparcial e organizada.

Júlia Clemente (2003, p.21), com detalhes, assinala dois perfis para um Ouvidor. Dentro do perfil pessoal, a professora delinea:

- . agir com autonomia;
- . proceder eticamente;
- . buscar credibilidade e confiabilidade
- . executar tarefas com transparência respeitando o sigilo profissional;
- . ser imparcial;
- . ter postura pedagógica e propositiva e não contestatória;

- . atuar no poder de negociação para administrar conflitos;
- . ter representatividade interna e externa;
- . exercitar a boa comunicação e relacionamento interpessoal e
- . possuir, sobretudo, bom senso.

Já como perfil profissional, Clemente (2005, p.59) enfatiza que o Ouvidor deve se mostrar:

- . impaciente para agir, paciente para ouvir;
- . sentir-se independente;
- . ter autoridade intrínseca;
- . apreciar a análise;
- . gostar de tomar decisões;
- . preocupar-se com a justiça;
- . ter objetividade na informação, ser conciso na comunicação;
- . respeitar os sentimentos alheios;
- . ter organização no encerramento dos casos e
- . gostar, sobretudo, de gente.

Na medida da Lei, podemos citar o Decreto nº 2689/01 do Governo de São Paulo, que trata sobre as competências dos Ouvidores daquele Estado:

Artigo 1º - Compete aos ouvidores do serviço público:

- exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua
- agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário
- facilitar ao máximo o acesso do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação
- ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação
- identificar problemas no atendimento do usuário
- sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue

- propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário
- atuar na prevenção e solução de conflitos
- estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos
- estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação

Artigo 2º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Artigo 3º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

- solicitar informações e documentos ao órgão público em que atua
- participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários
- solicitar esclarecimentos dos funcionários, para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;
- propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade
- formar comitês de usuários, para apurar a opinião do usuário
- buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição

Artigo 4º Deverá, ainda, o Ouvidor:

- dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade
- atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento
- agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça
- zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública
- resguardar o sigilo das informações.

1.3 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA COM OUVIDORIA: O CIDADÃO TEM VOZ?

A ouvidoria é um instrumento de visibilidade do aparelho estatal, traz luz e transparência à administração pública, fazendo com que melhore as relações entre Estado e cidadão (SANTOS, 2009).

Percebe-se ainda que, o Ouvidor coloca em prática um processo de resgate da cidadania, criando condições para que todos compreendam a necessidade de cumprir os seus deveres e exigir os seus direitos (PROPOSTA, 1994).

A expansão das ouvidorias no Brasil está coligada através do crescimento dos vários novos espaços públicos nos quais são representados pelos variados instrumentos da democracia participativa no Brasil, tais como orçamento participativo, conselhos gestores de políticas públicas, conselhos de fiscalização, entre outros.

Com o mundo globalizado o avanço da democracia participativa, por sua vez, está em grande parte assentado pelo fortalecimento da institucionalidade democrática.

A presença do Ouvidor na Administração Pública deve-se a iniciativa independente dos Gestores Públicos que, no desenvolvimento do processo de modernização de cada Instituição e dentro do seu universo de atuação, identificaram a Ouvidoria como o melhor canal de comunicação para se relacionar com a sociedade.

Com o avanço das ouvidorias públicas no Brasil observa-se que os cidadãos estão mais conscientes que devem participar nas administrações públicas, a ouvidoria permite que se seja realizada uma administração transparente, democrática, pois desta forma é possível abrir um canal de comunicação com o governo e a sociedade, com o objetivo de identificar pontos que precisam ser reavaliados, propondo melhorias e conhecimentos para propostas para a nova gestão.

A ouvidoria pública brasileira em semelhança ao instituto do *Ombudsman* possui algumas características que:

O ouvidor tem uma ação voltada para o mérito administrativo, preocupada com a eficácia da Administração Pública, se ela está agindo com justiça e se está promovendo os direitos do cidadão. Ele exerce muito mais um controle interno em relação à instituição em que atua. Já a prerrogativa essencial do *Ombudsman* é o controle da legalidade (...). O controle do mérito administrativo pressupõe que o Ouvidor disponha de poder propositivo, e não punitivo, realizando a função de indutor de reformas estruturais e funcionando como fator de renovação na instituição que fiscaliza. (...) Outro aspecto que difere o *Ombudsman* da Ouvidoria, refere-se à autonomia funcional. Na maioria dos países que consagra aquele instituto o titular possui absoluta autonomia em relação às demais autoridades para atuar plenamente nos órgãos que controla. Já nas ouvidorias brasileiras, esta autonomia é questionada, uma vez que, geralmente, o Ouvidor é nomeado pelo dirigente máximo do órgão que fiscaliza e o seu cargo. (BASTOS, 2006, p.26)

A ouvidoria pública brasileira tem sua biografia construída a cada dia, onde se vê que vários estados ainda não possuem ouvidorias ou até mesmo ainda permanecem na categoria de central de atendimento e balcão de reclamações. Estudar esse assunto é viver uma história que ainda está em construção, ver-se que mudanças recentes na estrutura dos estados influenciam as ações para a consolidação das ouvidorias em todo o Brasil. Fulgêncio (2009) ressalta que os resultados obtidos com o trabalho da ouvidoria são percebidos não só pelo usuário, como também pelos gestores públicos.

Com o estado e o cidadão ligados, é possível se realizar uma administração transparente, onde se é possível expor as idéias e o ouvidor está como interceptor para obtenção de bons resultados.

Buscando conceituar Administração Pública, encontramos a seguinte definição em Pinho e Nascimento (2002, p.148): “em sentido restrito, significa Poder Executivo, em sentido amplo, atividade do Estado regida pelo Direito

Administrativo; atividade tanto do Executivo, como do Legislativo e do Judiciário”.

Em sentido formal, a Administração Pública é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços do próprio Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Portanto, numa visão global, a Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. (MEIRELLES, 1979, p.327)

A Constituição do Brasil de 1988, no Título III, denominado da Organização do Estado, traz no capítulo VII, intitulado da Administração Pública, o artigo 37, que trata dos princípios inerentes à mesma: a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Sobre a função da Administração Pública, Medauar (1999, p.46) afirma que:

A administração, embora norteadada pelo princípio da legalidade, não apenas como o seu fim único o de executar a Lei, mas também possui finalidades desempenhadas em amplo rol de atividades que propiciam serviços, bens, utilidades, dificilmente enquadráveis na rubrica execução da lei.

A atividade administrativa, missão a ser desenvolvida tipicamente pelo Poder Executivo, deverá corresponder à concreção final da vontade popular expressa na lei. A submissão da Administração Pública à lei constitui-se o fundamento do Estado de Direito. Os princípios constitucionais são como alicerces jurídicos do exercício da função administrativa dos Estados. Todo o exercício da função administrativa, direta ou indiretamente, deve-se orientar. Por isto, para atender as exigências da sociedade atual, a Administração Pública deve estar em permanente processo de aperfeiçoamento e modernização, sempre voltada para a eficiência dos serviços que executa.

Em razão da abrangência que assumiu a Administração Pública, urge que mudanças, transformações sejam realizadas, porquanto seu aperfeiçoamento faz-se necessário em todos os seus níveis, até que medidas efetivas propiciem melhoria contínua no seu funcionamento.

A Constituição Federal de 1988, além de fixar os princípios para toda a Administração Pública, disciplinou a investidura em cargos, empregos e funções, estabeleceu regras para o funcionalismo público, seu regime jurídico, sua remuneração, bem como para questões importantes, tais como licitações e os contratos públicos, além de outros aspectos.

Como consta na Constituição Federal pela emenda nº 19/98, a nova fase da Administração Pública inicia-se seguindo o princípio da “eficiência” (art. 37, caput), agora colocado ao lado dos princípios tradicionais (legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade).

A Reforma Administrativa aponta para mudanças na estrutura política e sócio-econômica do Estado brasileiro. A nova Administração Pública pretende adotar o modelo gerencial, conforme o comentário de Bresser Pereira:

Mais amplamente, a Administração Pública gerencial está baseada em uma concepção de Estado e de sociedade democrática plural, enquanto a administração pública burocrática tem um vezo centralizador e autoritário. Enquanto esta acredita em uma racionalidade absoluta, que a burocracia está encarregada de garantir, aquela pensa na sociedade como um campo de conflito e incerteza, no qual cidadãos defendem seus interesses, afirmam suas posições ideológicas, que afinal se expressam na Administração Pública. Nestes termos, o problema não é alcançar a racionalidade perfeita, mas definir instituições e práticas administrativas suficientemente abertas e transparentes, para que o interesse coletivo na produção de bens públicos pelo Estado seja razoavelmente atendido (PEREIRA, 1998, p.12).

A eficiência administrativa, a ênfase nos resultados, a desburocratização, a flexibilização e o desempenho, além da quebra de estabilidade são algumas expressões bastante empregadas quando o assunto é a Reforma Administrativa,

muita discutida e buscada atualmente. As modificações propostas objetivam que a administração pública se torne mais ágil, rápida e eficiente, para atender adequadamente às necessidades da população brasileira, já que as ações de responsabilidade da Administração Pública continuam encontrando obstáculos na burocracia, na lentidão da máquina administrativa e também na ausência de pronta resposta ao cidadão.

Partindo da afirmação que a administração pública pertence ao cidadão, pois, toda força de trabalho está voltada para promover a melhoria da qualidade de vida da comunidade, seus administradores deveriam se preocupar em criar canais adequados para que façam as suas reivindicações e meios efetivos que propiciem a informação (OLIVEIRA, 2000).

A ouvidoria pública surge neste cenário atual para colaborar com o cidadão em suas relações com o Estado estabelecendo via de comunicação direta com o poder público e incentivando a cidadania. Com isso efetiva a participação da sociedade no controle social e na qualidade dos serviços prestados.

Ver-se que a consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, estabeleceu canais de comunicação entre as Instituições e os Cidadãos que facilitaram a circulação das informações, aumentaram a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública, ampliaram os mecanismos de controle e permitiram a transparência, fator indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático (BASTOS, 2006).

Não obstante o interesse empresarial estar diretamente ligado aos conceitos mercadológicos, o Ouvidor foi instituído respeitando-se claros princípios de natureza pública. Dessa forma, autonomia, independência, estabilidade no emprego por um período, mandato certo, enfim, conceitos de certa forma estranhos ao ambiente das empresas foram adotados, objetivando dotar o

Ombudsman de respeitabilidade e confiança junto ao público, em uma clara demonstração de que esta função não seria uma jogada de marketing.

De outro lado, se com o Código de Defesa do Consumidor o Ouvidor ganhava espaço na iniciativa privada, o que ocorria junto aos órgãos públicos?

De acordo com a Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, a adoção do *Ombudsman*, ou Ouvidor, teve uma evolução mais lenta. Curitiba e, posteriormente, o Governo do Estado do Paraná adotaram esta função, seguido por outras cidades, dentre elas: Santos, Maringá, Campinas, Fortaleza, e o Estado do Ceará. Além de cidades e Estados, diversos órgãos públicos, como a Fundação PROCON, o IPEM e a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, assim como empresas públicas prestadoras de serviços, também seguiram este caminho, em uma clara demonstração que esta função vem se espraiando junto aos diversos ramos de atividade, pública e privada. A Associação identificou mais de 600 (seiscentos) Ouvidores/*Ombudsman* atuando no Brasil. Este crescimento é movido pela necessidade de atender o cidadão e aperfeiçoar os serviços e produtos, mas também, representa uma inequívoca conscientização da cidadania, que cada vez mais, exige respeito e participação. (VISMONA, 1998)

Mais direcionada aos serviços públicos foi criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos – ANOP, que reúne e apóia as Ouvidorias e Ouvidores Públicos das três esferas de governo (federal, estadual e municipal), da administração direta e indireta, dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e hoje possui mais de 300 associados (ANOP, 2010).

Entre os objetivos dessa Associação está o de contribuir para a formação de uma cultura de Ouvidoria voltada à defesa dos direitos humanos, da ética, da justiça social e da cidadania.

Para Oliveira (2000), os cidadãos têm o direito de expressar comentários críticos e de serem ouvidos. Nessa linha, toda e qualquer entidade da administração pública deve possuir um sistema de acolhimento de reclamações, reivindicações e denúncias. Essa prática ressalta o autor, proporciona a mensuração dos resultados de um sistema de reclamação, dirige atenção e providências para áreas que necessitam de melhores aperfeiçoamentos; um sistema de reclamação sensível, competente e eficaz oferece um sentimento de satisfação ao cidadão reclamante, que sente respeito à sua dignidade e cidadania e, ainda, um bom sistema de reclamação propicia economia de dinheiro e tempo ao administrador público, o que favorece o cidadão contribuinte.

Toda mudança sócio-histórica ou simplesmente organizacional, segundo Nogueira (1998) é um desafio com duas direções: coletivo de ordem material, já que implica o desenvolvimento e o deslocamento de forças encravadas na sociedade, com vários interesses, e, também, é um desafio psicológico, pois pressupõe um abandono de idéias e novas perspectivas.

CAPÍTULO II

OUIDORIA PÚBLICA: INSTRUMENTO DE GESTÃO E DE TRANSPARÊNCIA?

A Declaração dos Direitos dos Homens, de 1789, determina os princípios da igualdade, e liberdade entre os homens e sanciona a democracia com um moderno modelo de gestão de Estado. Na prática, o Liberalismo não reconheceu este preceito e restringiu o exercício da cidadania que dava direito a obtenção de propriedades e rendas, somente aos burgueses (LYRA, 2010).

A participação popular na Administração Pública iniciou somente em meados do século XIX, na Europa Ocidental, quando a participação popular foi se intensificando. Daí então o Estado passa a ser assistencialista, provedor de serviços, atuando na amplitude da sociedade civil.

Em 1948, a Organização das Nações Unidas consolida a participação do cidadão na gestão pública como princípio na Declaração Universal dos Direitos do Homem. “Todo homem tem o direito a tomar parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos” (LYRA, 2010). Com o crescimento na democracia participativa, aumentou também o interesse na implantação de *ombudsmam* em toda Europa e América Latina.

A responsabilidade pública é medida pelos direitos de todos. A Ouvidoria contribuiu para a melhoria, aperfeiçoamento e aprimoramento dos serviços prestados pela entidade. Quando recebe as solicitações do usuário, percebe-se o que precisa ser mudado ou adequado nos procedimentos, transformando o estado burocrático para o gerencial.

Com capacidade de nivelar o atendimento, respeitando etnias, classes sociais e gêneros, pode impedir a oferta de serviços públicos diferenciados. Para ter uma ouvidoria funcionando plenamente, é necessário que a organização esteja comprometida em atender os interesses públicos, garantido a vigência dos direitos do cidadão.

Em seu artigo, ***Participação Popular na Administração Pública*** (1993), Maria Silvia Zanella Di Pietro comenta que somente a participação popular na gestão pública e o controle de uma administração, legítima a democracia, colocando o Estado e a sociedade cada vez mais próximos:

É nesse contexto que se abre a discussão em torno da democracia participativa, uma proposta inovadora, que pode, sem constrangimentos, coexistir com o modelo representativo de democracia, complementá-lo e aperfeiçoá-lo, na medida em que abre espaço para uma participação efetiva da sociedade civil na gestão pública (DI PIETRO, 1993, p 26).

Com a mesma limpidez são delineados os papéis da ouvidoria pública, a fim de proteger o povo das violações dos direitos, abusos do poder, erros, negligência, decisões injustas e má administração, a fim de aprimorar a administração pública e fazer com que os atos do Governo se tornem mais abertos e que o Governo e os funcionários sejam mais transparentes.

O texto, transcrito por Lyra (2000) reaparece na nova coletânea como um capítulo imprescindível, que repassa aspectos conceituais e históricos, contribuindo assim para se compreender melhor como a Ouvidoria pública desembarcou no Brasil e que feições vêm assumindo, paulatinamente, nessas latitudes tropicais.

Rubens Lyra (2009) insere, ainda, dois ensaios de sua autoria, que voltam a lançar luzes sobre os instrumentos de participação popular na gestão do Estado. No primeiro – “Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira” detém-se em historiar as marchas e contramarchas que marcaram,

entre nós, o avanço de propostas inovadoras como as consultas populares, o orçamento participativo, os Conselhos Gestores e de Fiscalização de Políticas Públicas e as Ouvidorias. Lembra o debate suscitado, nos anos oitenta, pela idéia da criação do cargo de Defensor do Povo e examina o processo que vem configurando as bases estruturais das Ouvidorias brasileiras.

A seguir, identifica os requisitos capazes de garantir a autonomia do Ouvidor e, num crucial exercício de sistematização, extremamente pedagógico, expõe os “Elementos para a caracterização do instituto da Ouvidoria” (2009) – a unipessoalidade, a magistratura da persuasão, a desvinculação do poder institucional, a desvinculação político-partidária e a existência de mandato e atribuições específicas.

Segundo o autor, pode-se caracterizar a Ouvidoria Pública como instrumento de defesa e promoção de direitos, o pesquisador reitera o papel político desse instituto, lembrando que sua atuação enfraquece o corporativismo e abre espaço para a participação direta do cidadão na gestão pública (LYRA, 2009 p 50).

Ainda sobre a perspectiva de LYRA, a criação da Associação Brasileira de Ouvidorias Públicas, como espaço capaz de estimular “a criação de múltiplas redes associativas e a construção de um ambiente adequado à discussão e ao encaminhamento das questões” relacionadas a essas Ouvidorias. O que não impediria a colaboração entre ouvidorias públicas e privadas, diálogo fundamentado no reconhecimento de que se constituem em “dois tipos completamente distintos de ouvidoria, com objetivos e locus de atuação específicos”. (2009, p 55)

A participação social ainda é escassa, o que demonstra que a questão é cultural e envolve mudança de mentalidade, esse processo é lento e pedagógico, mas absolutamente necessário para o empoderamento do cidadão. As ouvidorias públicas, nesse cenário, podem contribuir pedagógica e verdadeiramente para a mudança da mentalidade patrimonialista, combatendo a alienação e a apatia,

enfim, podem contribuir para a defesa e a promoção dos direitos humanos, da ética, para a formação do espírito republicano e de um projeto robusto da nação brasileira.

Pereira (2010) salienta que a inclusão da Ouvidoria Pública conduzirá o cidadão a uma participação pública ativa e inclusiva, com o compromisso de, permanentemente, divulgar a visão crítica que contribui para inovar e aperfeiçoar as experiências participativas. Além disso, as pesquisas a serem desenvolvidas pelo Observatório objetivam o aperfeiçoamento do conhecimento empírico relativamente às questões que cercam a temática da participação, bem como o desenvolvimento de ferramentas analíticas (metodológicas e teóricas) que auxiliam a clarificar os fenômenos estudados.

Desta feita, destaca a atuação das Ouvidorias Públicas e o impacto das manifestações nos mais diferentes campos da administração pública; dos Orçamentos Participativos e Conselhos Gestores; o impacto das instituições participativas no sistema distributivo; além de pesquisas ligadas a temáticas específicas relativas ao tema da participação (regionalização, inclusão das demandas de gênero/raça na formulação de políticas públicas, políticas de saúde, de trabalho/emprego, culturas políticas). Nesse sentido:

Habilidades técnicas que consiste em utilizar conhecimentos, métodos e técnicas e equipamentos necessários para a realização de tarefas específicas com base em seus conhecimentos e experiência profissional. [...] As habilidades humanas: consistem na capacidade e no discernimento para trabalhar com pessoas e, por intermédio delas, saber comunicar, compreender suas atitudes e motivações e desenvolver uma liderança eficaz. [...] As habilidades conceituais: consistem na capacidade de lidar com idéias e conceitos abstratos. Essa habilidade permite que o administrador faça abstrações e desenvolva filosofias, valores e princípios de ação. (CHIAVENATO, 2007, p. 69)

A responsabilidade de administrar uma auditoria é um grande desafio nos dias atuais, pois as sociedades estão mais conscientes em relação à participação nos projetos e ações da administração pública. O novo ouvidor precisa ter

consciência de que o alvo final de toda administração, independente de sua característica - empresa privada, pública ou terceiro setor - é produzir ou ofertar bens ou serviços de qualidade, com eficiência na obtenção de lucros e satisfação do seu cliente.

Com isso pode-se ver que sociedade e organizações tendem a ter o mesmo interesse, ou seja, a prestação de serviços de qualidade a população, apesar de algumas pessoas ainda não perceberem as dificuldades do estado em prestar os serviços públicos, Nesse sentido, o ouvidor necessita desenvolver sua capacidade de gestão para fazer da ouvidoria uma área de resultados e para tanto se faz necessário o desenvolvimento de competências gerenciais.

A percepção em envolver a ouvidoria como uma área de grande importância estratégica para a organização, a despeito de que é ele o canal mais apertado entre o cidadão e os servidores.

Para se compreender os corretos valores envolvidos nas demandas da ouvidoria, torna-se necessário o conhecimento de todos os processos existentes tais como: fluxos de informações, valores *stakeholders* (*partes interessadas*). A organização de relacionamentos concretos com seus múltiplos públicos de interesse, sejam eles internos ou externos à organização, pode se compor um grande diferencial em momentos que a informação que tramita nessa organização seja uma ferramenta relevante em acompanhamento a uma demanda.

“As pessoas que têm mais habilidade em compreender os outros e têm traquejo interpessoal são mais eficazes no relacionamento humano.” (MINICUCCI, 2001, p. 31). Diante do exposto observa-se que o gestor permite a satisfação da sociedade, um serviço ágil, ético, onde se pretende a permanente comunicação entre as partes.

Ver-se que a postura pró-ativa do ouvidor é sempre promover mudanças, com um comprimento social e também a busca pela promoção de uma administração de qualidade

A agilidade humana de relacionar-se com o outro são mais estabelecidos em algumas atividades profissionais que em outras, mas quando se trata da constituição do perfil do ouvidor é clara a necessidade de habilidades de um bom relacionamento humano, o ouvidor precisa ser dono de uma excelente capacidade técnica e jurídica além de total conhecimento e domínio da organização onde atua.

A ouvidoria também contribui para a democracia na medida em que sua ação enfraquece o corporativismo, um dos principais óbices que se antepõem à formação de uma consciência cidadã, voltada para questões de interesse público e de caráter universal. (LYRA, 2004, p.23)

Deste modo pode-se ver que a ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, para estar atualizado com a administração pública, promovendo desta forma a população uma prática participativa, porém a garantia de sigilo, promove segurança e estímulo a participação da população.

Desta forma Bastos (2006) cita que é de suma importância a credibilidade do ouvidor junto à sociedade.

Os resultados destas investigações não se limitam ao caso que as motivaram e, muitas vezes, suas recomendações, críticas ou sugestões produzem alterações nas normas, rotinas, critérios e atitudes que afetam a estrutura da repartição ou do órgão investigado, tornando o Ombudsman um agente ativo de mudanças, que muitas vezes, além de satisfazer o cidadão reclamante, contribui para melhorar e aprimorar os serviços públicos prestados a toda a coletividade. (BASTOS, 2006, p.19)

A transparência da administração é uma das principais preocupações dos ouvidores, pois a credibilidade demonstra um comprometimento tanto com o

cidadão como com a instituição ouvidoria, pois os usuários têm segurança que todas as suas manifestações são atendidas.

Sendo assim Lyra (2004, p 20) confirma o exposto citando que:

A ouvidoria se constitui, no dia a dia da administração, como o único canal com que conta o cidadão para tornar efetivo o seu direito, quando este lhe é negado pelos órgãos de direção da instituição. E também é importante porque é a principal forma de se angariar apoio à ação da ouvidoria, que se amplia quando esta se mostra eficaz no atendimento à demanda do cidadão

É impossível, no entanto, avaliar as políticas sociais no Brasil sem refletir sobre o diferencial político das instituições nas decisões envolvidas, pelo desempenho dos seus gestores. O bem-estar e autonomia das Instituições constituídas em uma democracia são essenciais para o desempenho da ouvidoria, considera-se que a competência de ação dos governos em administrar essas políticas está inteiramente relacionada à habilidade de articulação na qual se empregam as decisões, entre outros.

Os homens em conjunto produzem um ambiente humano, com a totalidade de suas formações sócio-culturais e psicológicas (...). Assim como é impossível que o homem se desenvolva como homem no isolamento, igualmente é impossível que o homem isolado produza um ambiente humano (BERGER e LUCKMANN, 1985, p. 75).

Sendo assim, nasce o posicionamento social como sendo um produto humano em benefício de não derivar das leis da natureza, sendo fundido no equipamento biológico do homem a sua necessidade de estar continuamente se exteriorizando. Concluindo que nenhuma ordem social deriva de dados biológicos, mas a necessidade da ordem social provém do equipamento biológico do homem. (BERGER e LUCKMANN, 1985)

Segundo autores “As ações habituais, está claro, conservam seu caráter plenamente significativo para o indivíduo (...) liberta o indivíduo da carga de

todas as decisões dando-lhe um alívio psicológico.” (BERGER e LUCKMANN, 1985, p. 78).

Berger e Luckmann defendem que: a institucionalização ocorre sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipo de atores. (...) As instituições têm sempre uma história, da qual são produtos. “É impossível compreender adequadamente uma instituição, sem entender o processo histórico em que foi produzida” (BERGER e LUCKMANN, 1985, p. 79).

CAPITULO III

O CASO DO ESPÍRITO SANTO

No Governo do Estado do Espírito Santo, a primeira Ouvidoria que se tem registro foi criada pela Secretaria de Estado de Governo (SEG), em dezembro de 1999 (Lei Complementar 172), em nível de assessoramento, sendo denominada de Ouvidoria Geral de Governo.

Inicialmente, a estrutura da Ouvidoria Geral do Governo contava com uma gerência de Ouvidoria, e sua jurisdição administrativa era a de ampliar os canais de comunicação entre a administração pública e a população, ampliando, desta forma, a capacidade de participação e fiscalização cidadãs na avaliação pública das ações do Estado.

Em 2003, através do Decreto Nº 1137-R de 11/03/2003, a Ouvidoria Geral perdeu a Gerência de Ouvidoria e passou a somente receber as reclamações e a prestar os esclarecimentos necessários à população. O Decreto 851- S de 24 de abril de 2003 extinguiu a Ouvidoria Geral do Governo da estrutura organizacional da SEG e transferiu o cargo de Ouvidor Geral para a Auditoria Geral do Estado (AGE), visando atender as necessidades específicas de *auditoria*.

Em junho do mesmo ano, a AGE assume o serviço de denúncias *on line*, que antes era de competência da extinta Ouvidoria, ficando responsável por encaminhar as secretarias competentes todas às denúncias feitas pelos cidadãos através do Portal do Governo. Ao fazer a denúncia, o cidadão cadastrava uma senha que lhe permitia acompanhar a apuração de uma forma segura e sigilosa. (DIO, 2003)

Em meados de 2004, a AGE sofreu uma reorganização, passando a ter uma Gerência de Ouvidoria, ligada diretamente ao Gabinete do Auditor Geral. Esta Gerência passou então a receber denúncias, reclamações e sugestões relacionadas à Administração Pública Estadual; a acompanhar o desenvolvimento das apurações e, quando do seu término, levar a conhecimento do cidadão o resultado; também era de sua alçada a grande responsabilidade de intermediar a relação entre os cidadãos e a Administração Pública Estadual quanto à eficácia, eficiência e economicidade das gestões orçamentária, financeira, patrimonial, operacional e contábil, nos Órgãos e entidades da Administração Estadual.

A Gerência de Ouvidoria além de contribuir para a formulação de propostas de atos normativos ou de modificação de leis ganhou ainda a prerrogativa de sugerir medidas disciplinares administrativas, de apresentar relatórios semestrais ao dirigente da AGE e a manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão disponibilizados na Rede Executiva do Governo.

Em fevereiro de 2007, através do Decreto 1809-R, a Gerência de Ouvidoria do Estado passou a integrar a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos, em nível de assessoramento, agora como Ouvidoria do Estado.

Com o lançamento do site do Portal da Transparência do Governo, uma ação inédita no Estado, em 25 de junho de 2009 a população passou a ter uma ferramenta de controle que institui mais um instrumento democrático e de fortalecimento da democracia. Ali estão dados referentes a receitas e despesas, transferências de recursos, informações gerenciais, com atualizações mensais fornecidas pelos Órgãos e Secretarias.

O cidadão adquiriu ali também um canal direto de comunicação e participação com o Governo, que são recebidas e respondidas pela Ouvidoria. Neste sentido,

a internet tornou-se um grande facilitador no envolvimento do Cidadão nos processos governamentais, pois se trata de uma rede aberta e interativa, que aproxima as partes, gerando oportunidade de melhorias.

No início de julho do ano de 2009, foi decretado pelo então Governador do Estado, através do Decreto 2289-R de 01/07/2009, que a Política Estadual de Ouvidoria, seria implementada e coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado, que assim passou a ser denominada também pelo referido decreto.

Por meio de seu Sistema Integrado, composto pelos órgãos e entidades da administração pública direta, autarquias e fundações, com objetivo de promover a ampliação dos meios de comunicação entre a Sociedade Capixaba e a Administração Pública Estadual, promover o fortalecimento da cidadania, estabelecer mecanismos de participação popular na melhoria constante dos serviços, articularem as ações de ouvidoria e manter um instrumento eficaz para recebimento, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos.

Está claro que uma comunicação adequada entre o Cidadão e a Instituição é a chave para a eficiência nos serviços prestados. O Cidadão participa, colabora com os processos decisórios. A falta de eficiência a qual gera a ineficácia no serviço prestado, a ausência de políticas públicas vai incidir na Ouvidoria.

A consciência é de que por meio da Ouvidoria o gestor pode avaliar sua gestão, pode utilizá-la como termômetro para conferir os serviços prestados, dando oportunidade de o cidadão contribuir para uma administração mais eficiente. O verdadeiro caráter democrático da Ouvidoria está em promover a auto regulação na relação entre Estado e Sociedade Civil utilizando os princípios da cidadania e da democracia. As Administrações Públicas estão se preocupando mais em ouvir os anseios da população.

A Ouvidoria constituiu-se como um meio indicador do processo de transformação do estado burocrático para o gerencial, na medida em que permite, pelo contato direto com os usuários dos serviços públicos, a avaliação do serviço prestado, e conseqüentemente a avaliação dos resultados da instituição, assim como a captação de sugestões de melhoria, e a partir dessas “entradas”, a promoção de uma maior transparência nas ações, levando ao fortalecimento da *accountability*. Em contrapartida, esse *feedback* proporcionará um melhor ajuste da máquina estatal para atingir os seus objetivos.

Assim sendo, a Ouvidoria resguarda, não somente, a eficiência no serviço público, como também, promove a conscientização do cidadão da relevância de sua participação, exigindo e fazendo valer os seus direitos, ou seja, exercendo a sua cidadania. Portanto, a atuação independente, eficiente, imparcial e ética da Ouvidoria tende a contribuir a equacionar as crescentes demandas dos cidadãos para a melhoria da prestação dos serviços públicos, num contexto democrático, e aprimorando a interface entre Estado e sociedade.

Foi por meio da Emenda Constitucional nº. 019/98 que se introduziu no Art. 37 da Carta Magna (1988) o princípio da Eficiência, passando a vigorar com a seguinte redação: “A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. Ou seja, somente a partir de 1998, é que foi oficialmente considerada na CF, a eficiência como componente da gestão pública. (PLANALTO, 2010)

O Art. 4º do CDC estabelece como princípio, o atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, de sua melhoria de sua qualidade de vida, a transparência e harmonia das relações de consumo.

Segundo interpretação de Ricardo Morishita Wada, (2010) (apud Vismona) o art. 4º do CDC: “prescreve e recepiona amplamente a figura institucional da

Ouvidoria...”. Não resta nenhum questionamento de que se aplicam alguns preceitos legais do CDC aos serviços públicos prestados sob remuneração, dada a relação finalística que, naturalmente, une os dois institutos.

Desta forma, conclui-se que a Ouvidoria é o instrumento de controle interno e externo dos atos administrativos, inserindo o cidadão em uma nova esfera de poder participativo nos assuntos destinados à *coisa pública*, aproximando também, o administrador de seus administrados, permitindo-lhes conhecerem-se melhor, nas suas aspirações e prioridades, propiciando, assim, a excelência na prestação dos serviços públicos e o fortalecimento da cidadania.

Ao pesquisar a atuação da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo constata-se, como demonstram os gráficos a seguir, que as principais atividades desenvolvidas no período de junho de 2009 até setembro de 2010 tiveram o objetivo de garantir a transparência através de sua publicização, além de procurar cumprir seu papel maior de servir como ferramenta de gestão para auxiliar e possibilitar o processo de criação de políticas públicas voltadas para a qualificação dos serviços prestados pelo Governo do Estado.

Também foi detectado que a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo se insere como parte integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos, e iniciou efetivamente suas atividades em junho de 2009, com a nomeação do Ouvidor Geral do Estado e lançamento do Portal da Transparência do Governo do Estado.

Em julho de 2009 o Governo do Estado, por meio do Decreto 2289-R, de 01/07/2009, dentre outras providências, determinou que a Política Estadual de Ouvidoria fosse implementada e coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado, por meio de seu Sistema Integrado, composto pelos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional.

Conforme relatório, com pouco mais de 01 (um) ano de constituição, a Ouvidoria Geral encontra-se, ainda, em processo de construção e consolidação de sua estrutura conceitual, material e de recursos humanos.

O atual quadro de servidores é composto por 03 (três) profissionais, sendo 01 (um) Ouvidor Geral, 01 (um) Analista Administrativo e Financeiro e 01 (um) Estagiário de Nível Superior em Administração.

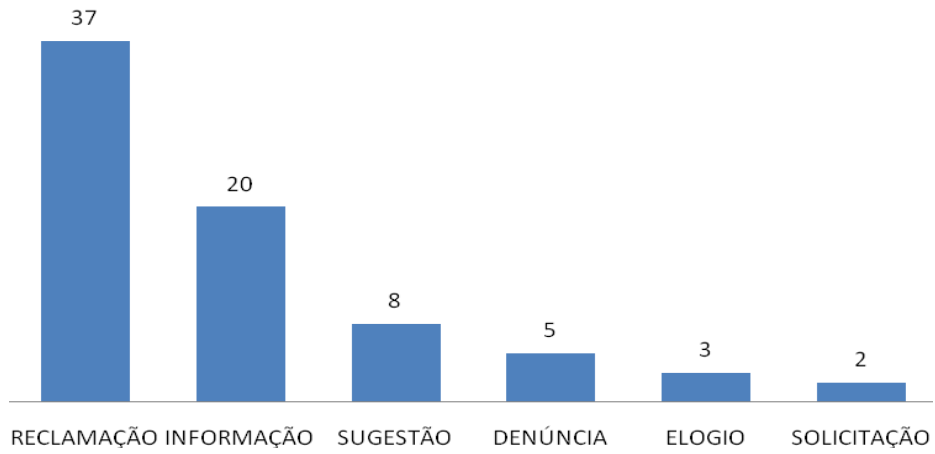
Atualmente a Ouvidoria dispõe de um canal de comunicação com o cidadão para receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações, que é o formulário eletrônico disponibilizado no Portal da Transparência do Governo do Estado (<http://www.portaldatransparencia.es.gov.br>), através do Link “Ouvidoria”. Entretanto está em andamento o projeto de criação da web site que possibilitará ao cidadão, além de realizar a manifestação, acompanhar em tempo real seu andamento e a contratação de Call Center para atendimento telefônico.

Cada demanda recebida é classificada de acordo com o tipo, prioridade e assunto, encaminhada para o órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual competente, para análise e emissão de parecer ou resposta e devolvida à Ouvidoria Geral que é responsável por encaminhar a resposta final para o cidadão.

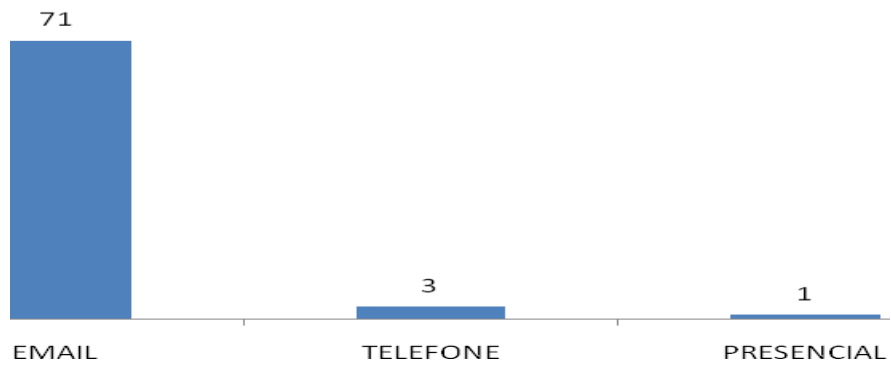
Em números, percebe-se que a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, no período de janeiro a setembro de 2010, registrou um total de 274 manifestações sobre os serviços públicos estaduais e respondeu a 76% das ocorrências.

De junho a dezembro de 2009, foi registrado um total de 75 manifestações.

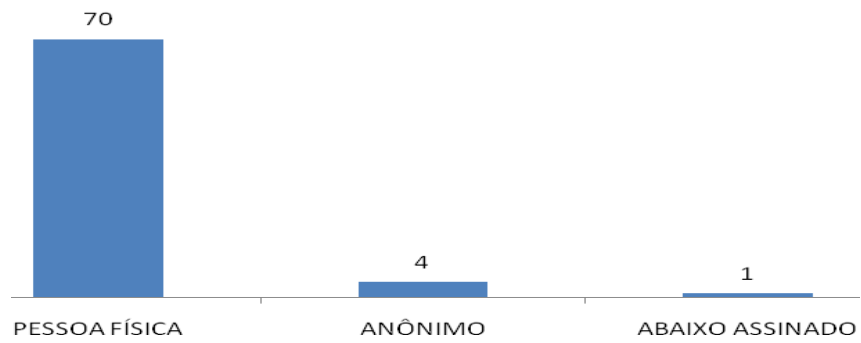
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



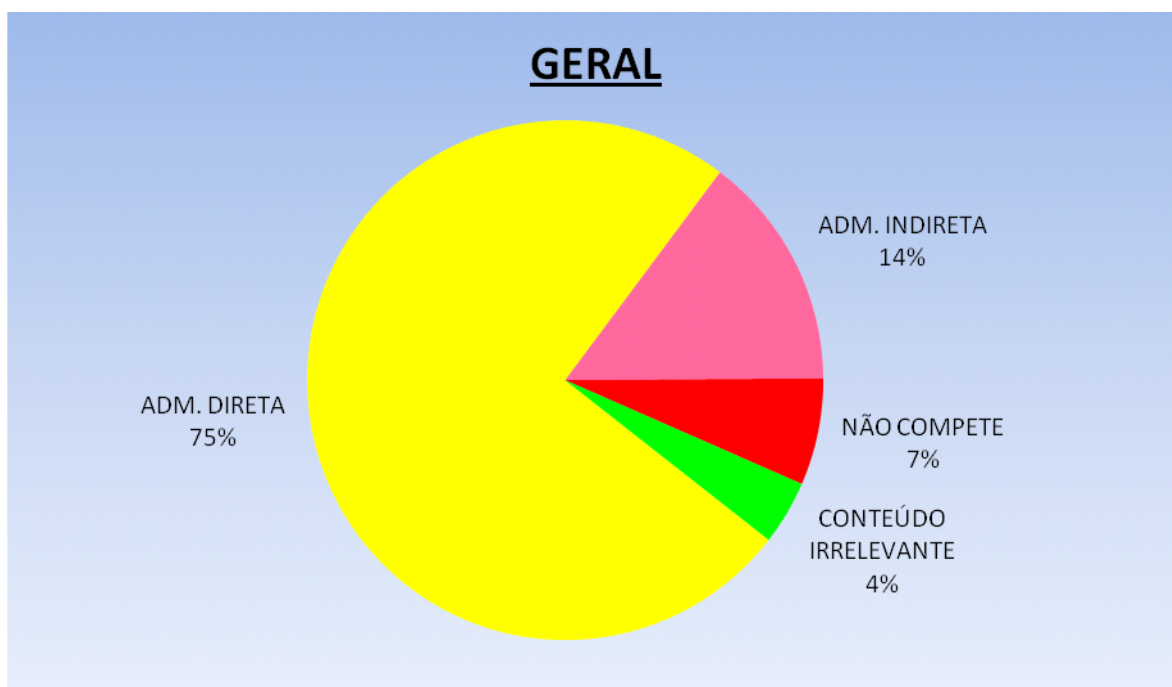
MODO DE CONTATO



PROCEDÊNCIA



DEMANDA POR ÓRGÃO COMPETENTE – 2009

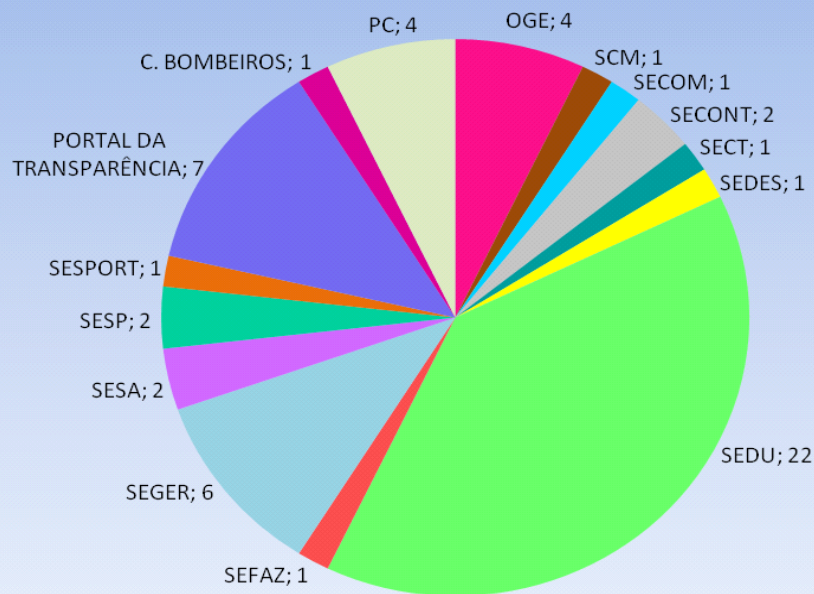


OGE: jun/2009 – dez/2009

GERAL - 2009	
ÓRGÃO	QTDE
ADM. DIRETA	56
ADM. INDIRETA	11
NÃO COMPETE	05
CONTEÚDO IRRELEVANTE	03
TOTAL	75

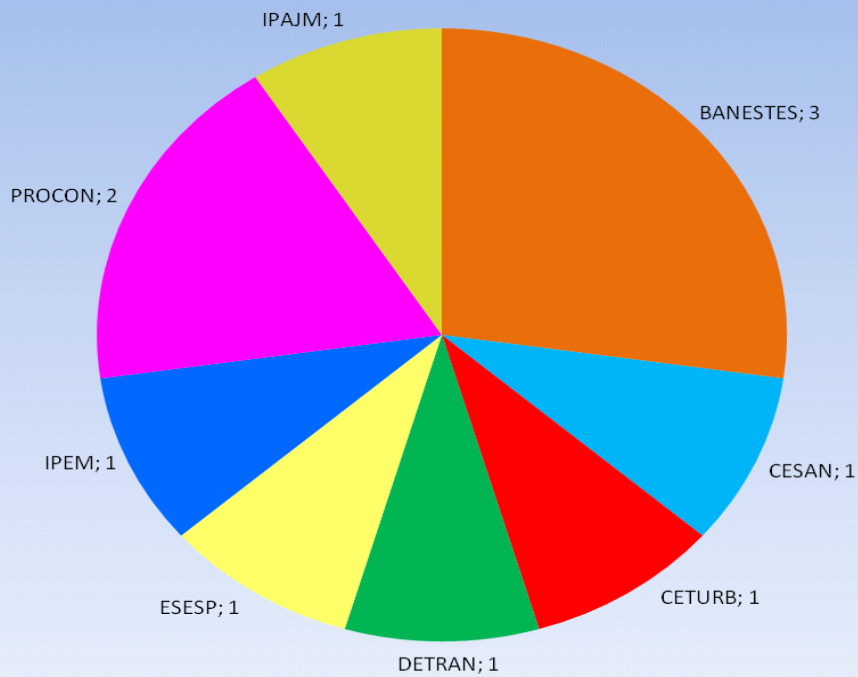
O maior número de demandas vem das Secretarias que gerenciam serviços, principalmente a Educação.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



OGE: jun/2009 – dez/2009

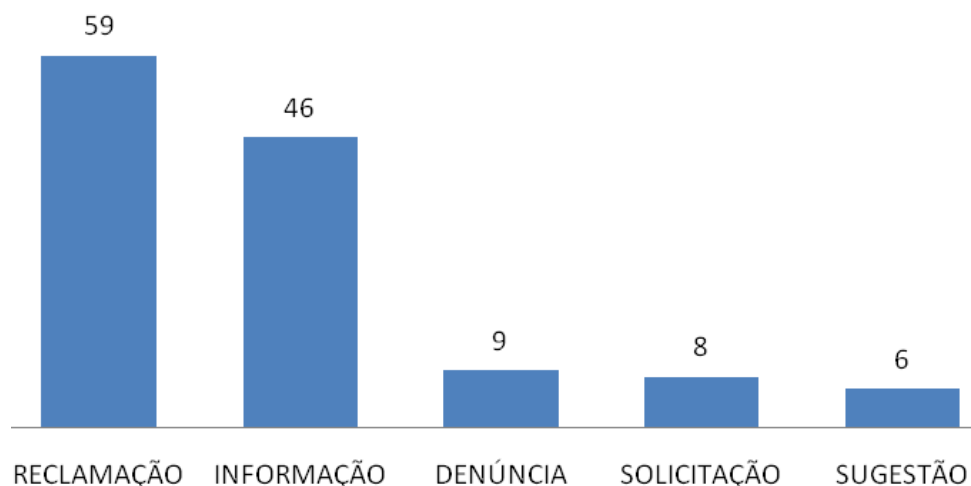
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



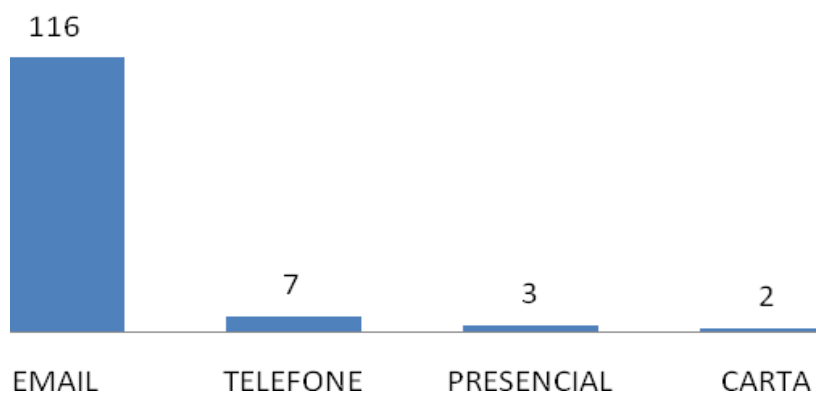
OGE: jun/2009 – dez/2009

De janeiro a setembro de 2010, foram registradas 128 manifestações.

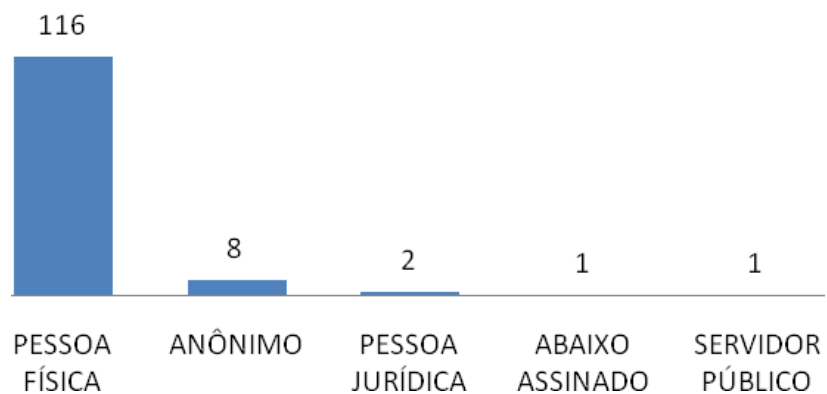
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



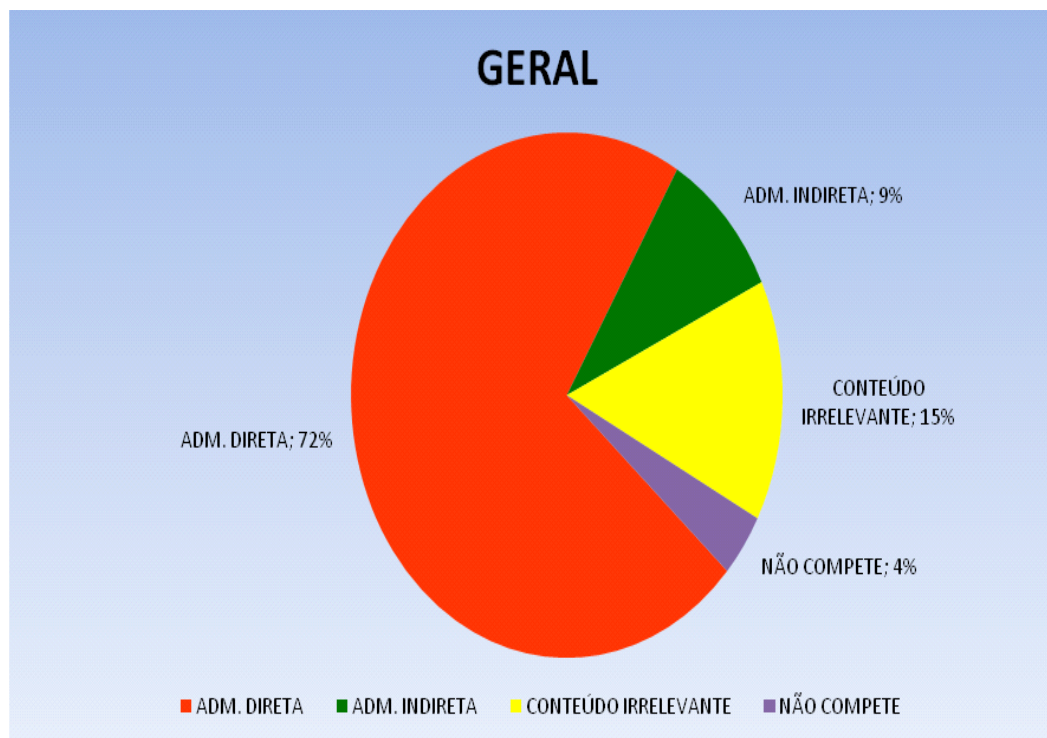
MODO DE CONTATO



PROCEDÊNCIA



DEMANDA POR ÓRGÃO COMPETENTE – 2010



OGE: jan/2010 – set/2010

GERAL	
ÓRGÃO	QTDE
ADM. DIRETA	92
ADM. INDIRETA	12
CONTEÚDO IRRELEVANTE	19
NÃO COMPETE	5
TOTAL	128

Percebe-se, com a explanação da experiência apresentada, que o Governo do Estado do Espírito Santo tem buscado, através de mecanismos como cursos, criação de Fóruns de Ouvidores e de Boletins Internos reforçar e otimizar a função da Ouvidoria.

Estas estratégias demonstram como é possível observar nos gráficos, que os principais propulsores dos índices da Ouvidoria no Governo do Espírito Santo indicam ações que denotam a preocupação em criar uma estrutura comum a todas as instituições públicas no governo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações sobre a pesquisa ora apresentada, iniciam-se com um desabafo pertinente do ex-Ouvidor Geral do Estado do Paraná e também ex-Presidente da ABO,

Como veterano e insistente participante em seminários e congressos no exterior, sinto-me cansado de explicar à comunidade internacional de ombudsman, o que é e como funciona a ouvidoria no Brasil, de rebater as críticas sobre o fato de estar situada no seio da Administração Pública e sua precária condição de independência funcional, de justificar a razão da inexistência de um ombudsman nacional, face às características do nosso sistema federativo e outras alegorias. (Oliveira, 2000)

Concordando com a idéia expressa, a questão não é defender o sistema de Ouvidoria existente, aqui no Estado ou no país, mas sim, valorizá-lo como algo criado, desenvolvido e gerenciado aqui e de forma evolutiva e qualitativamente em ascensão.

A instituição ouvidoria brasileira, em seus poucos anos de funcionamento, e embora inspirado no modelo do ombudsman clássico e implementado dentro de um perfil colonial, conseguiu desenhar uma personalidade própria, evoluindo de acordo com a diversidade de nossas condições culturais e regionais, e apresentando-se como um modelo de recepção ao cidadão comum, simples, original, ágil, não burocrático e de fácil acessibilidade.

Está aí um espaço na esfera de respeito ao ser humano.

Ultimamente o cidadão tem-se mostrado muito mais atento, exigente, com disposição para participar e consciente de seus direitos e de sua força no cenário do poder. Há tempo a cidadania deixou de ser uma cultura para se tornar uma prática, dentro de conceitos como: defesa do consumidor, cliente, voluntariado, responsabilidade social, direitos coletivos, sustentabilidade, audiências públicas etc..

O constitucional princípio da eficiência e a cultura da reclamação, razão de ser da ouvidoria, consolidaram uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige o predomínio da gestão eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores, e a colocação da administração a serviço do cidadão através da criação de canais de comunicação que propiciem a ampliação da participação popular.

Daí vem a legitimação do papel da ouvidoria que, ao operar com celeridade e eficácia, exercendo a real função de controle interno de uma instituição, permite reforçar a sua relação com a sociedade e especificamente com o cidadão que carece de direitos.

Esta pesquisa encontrou dois marcos históricos e emblemáticos: o nascimento da primeira ouvidoria pública no Brasil, a da cidade de Curitiba, que em 2006 comemorará vinte anos, apesar de prematuramente ter deixado de existir, transformando-se em mero artigo da lei orgânica municipal, e a fundação da Associação Brasileira de Ouvidores em 1995, em inesquecível encontro na cidade de João Pessoa. Poucos participantes, imenso entusiasmo.

Um embrião que se desenvolveu rapidamente, graças ao empenho de um grupo comprometido e obstinado na execução de um processo de aprimoramento democrático.

Se o existir da ouvidoria de Curitiba demonstrou a possibilidade da materialização da instituição, o nascer da Associação Brasileira de Ouvidores, a ABO trouxe o entusiasmo, o estímulo, o palco para o debate e a agregação de pessoas interessadas na divulgação do conceito e da ambição de difusão da ouvidoria em nosso país.

O que se tem e que será o desafio dos anos vindouros é uma revolução no próprio modo de se governar, no sentido mais amplo da palavra: uma troca dramática dos meios em que o poder político e social é organizado e usado.

Tal revolução mudará a relação de relacionamento dos cidadãos com os governos, tanto quanto como os cidadãos irão relacionar-se com os outros.

Produzirá conceitos novos de cidadania, de necessidades e responsabilidades, redefinindo hábitos e procedimentos governamentais.

O cidadão não mais desejará somente saber o que os governos fazem e como eles agem, mas qual a razão de assim procederem e, enquanto ele puder utilizar idéias e tecnologias novas e opinar sobre a organização de sua própria coletividade, estará viabilizando possibilidades novas para uma maior interação social e contribuindo para o surgimento de uma nova sociedade mais participativa e atuante.

Mais ainda, a administração pública terá que aprender que eficácia também é rapidez. E o servidor público deverá se qualificar para o adequado acompanhamento das novas demandas, tirando o pó de hábitos secularmente acomodativos e despertar para o fato de que não mais existirá o balcão do mau atendimento. A impessoalidade da máquina eliminará a carranca da má vontade.

E, novamente, afirma-se que é nesse novo nicho que serão valorizados os serviços de atendimento ao cidadão, a instituição da ouvidoria, enfim os que interagem a tecnologia com a sensibilidade, a técnica e a competência no respeito à população.

Pois será a ouvidoria o ente colaborador para que o bom governo seja aquele que trabalhará e buscará as soluções para essa nova e emergente sociedade digital, com os seus distintos problemas e ambientes sociais, já que é o seu modo de operar que conseguirá transformar em realidade os conceitos de transparência, de “accountability”, de gestão participativa e de representação do indivíduo.

Por outro lado, a ouvidoria permite à administração pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização.

Quanto ao Estado do Espírito Santo, a situação não é muito diferente no tocante às dificuldades. A falta de mandato definitivo dos ouvidores e a sua forma de alternativa ainda compõem um grande limite para a prática da cidadania através da Ouvidoria. A experiência de Ouvidorias que antecederam ou se deram

paralelamente à criação a Rede de Ouvidores do Estado constituiu um referencial muito respeitável para as Instituições que começavam seu processo de implantação, tanto na troca de experiências durante os Fóruns como durante os cursos.

Ter dentro do próprio Estado experiências com as Ouvidorias contribuiu muito para disseminar esta cultura entre as outras administrações. O sistema tem passado por ajustamento para se adequar à necessidade do Estado, sistemas que estão sofrendo alteração quando ao mesmo tempo encontra-se em utilização pelos usuários.

A possibilidade de saber a quantidade das manifestações que a ouvidoria está recebendo, a sua classificação (elogio, denúncia, reclamação, sugestão ou informação), a possibilidade de consultar ocorrências anteriores, e a consulta do conteúdo dos registros é a demonstração que tanto para o ouvidor como para os gestores, diga-se, secretários e governador, que têm acesso aos relatórios mensais, estes estão tendo em mãos uma ferramenta de gestão. As ações que estão sendo tomadas diante desses dados, fogem do limite dessa pesquisa, entretanto sugere um fator relevante a ser pesquisado, pois dessa forma será possível mensurar a efetividade da ouvidoria do Governo do Estado.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria, apresentado em 2003 a representantes de órgãos e Secretarias do Estado, é uma solução de tecnologia da informação, desenvolvido em plataforma WEB e software livre, que permite ao cidadão - empregado ou não - enviar mensagens com reivindicações, reclamações, denúncias, críticas ou sugestões.

É uma organização, com acesso disponível a qualquer hora e lugar. Atualmente, está implantado em diversos órgãos do Governo Federal, como o Ministério da Fazenda e o Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, responsável pela Ouvidoria do Servidor. A vantagem é que ele foi desenvolvido exclusivamente

para o uso dos órgãos públicos, atendendo às suas peculiaridades, e é voltado para a integração dos cidadãos com a administração pública.

Além de receber as denúncias e manifestações, ele é capaz de fazer o acompanhamento das demandas, fixarem prazos para as respostas, identificar os órgãos em atraso e gerar relatórios comparativos de desempenho e estatística.

O Estado, tendo em sua responsabilidade a gestão de um conjunto de atividades cuja finalidade é promover o bem comum da coletividade, seja municipal, estadual ou federal, é obrigado a disponibilizar serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

Enquanto produtor de bens ou prestador de serviços, o Setor Público estará sujeito às normas estatuídas, em todos os sentidos e aspectos versados pelos diversos dispositivos constitucionais.

Entende-se que administrar, reger ou dirigir é o maior desafio que uma autoridade investida de poder pode enfrentar. Manter-se permanentemente atento aos interesses da sociedade, para seus problemas e carências, em níveis e condições de interesse constitui, por extensão, um alto grau de dificuldade.

Este trabalho pressupõe que a instalação e o correto funcionamento da ouvidoria no âmbito da Administração Pública no Brasil tem significado um forte e eficiente espaço de exercício da cidadania em suas diversas manifestações até porque auxilia a gestão do aparelho estatal.

Conclui-se que há dificuldades de toda sorte, mas que elas não estão bloqueando a processo de mão dupla, que estampa o universo da garantia do exercício da cidadania a administração pública e a sociedade. É importante trabalhar na divulgação do serviço, no seu aprimoramento, na conscientização

de ambos os atores, nos ajustes que vão se fazendo necessários. Cabe registrar, com otimismo, que a preocupação com a qualidade de vida do cidadão tem sido priorizada nos projetos e as ofertas de serviços com qualidade tomam essa direção.

“De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que estamos sempre começando, a certeza de que é preciso continuar, a certeza de que seremos interrompidos antes de terminar”

Fernando Pessoa

V REFERÊNCIAS

ALENCAR, Edite Bringel Olinda. **Ouvidoria: história e desafios**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2006.

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública do Paraná**. Monografia apresentada à disciplina de Metodologia Científica. Curitiba: UNBRASIL, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 1988.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Estado, aparelho do Estado e sociedade civil**. Brasília/DF, n° 4, p. 4-28, 1995.

CHAUÍ, Marilena. **Democracia e cultura**. São Paulo: Editora Moderna, 2000

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

CLEMENTE, JÚLIA, **Curso de Capacitação de Ouvidores ano 2005**. ABO Nacional

DAHL, Robert. **Sobre a democracia**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

DI PIETRO, Silvia Zanella. **Participação Popular na Administração Pública** - 1993

FORNAZARO, Maria Inez.

www.unicamp.br/unicamp/divulgacao/2010/03/26/ouvidores-debatem-na-unicamp-os-avancos-e-desafios-da-atividade

FULGENCIO, Adalberto dos Santos Júnior, Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso. 2009

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Manoel Eduardo Camargo. **Do Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil**. 2000

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira**, João Pessoa e Curitiba. 2000

MAGALHÃES, Fundação Luis Eduardo. **Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia** / Fundação Luis Eduardo Magalhães. Salvador: FLEM, 2003.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1979.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. 80 p

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **As Possibilidades da Política, idéias para a reforma democrática do Estado de São Paulo**. 1998

OLIVEIRA, J. E. De "A Ouvidoria e a Administração Pública", em **A Ouvidoria no Brasil**, São Paulo: Imprensa Oficial do Estado. 2000

PINHO, Ruy Rebello; NASCIMENTO, Amauri M. **Instituições de Direito Público e Privado**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RIBEIRO, Renato J. A Democracia. São Paulo: Publicifolha, 2001

RICHARDSON, Roberto J. et al. (1989) **Pesquisa social; métodos e técnicas**. 2.ed. São Paulo : Atlas.

TOURAINÉ, Alain. Revista de Sociologia e Política – Universidade Federal do Paraná, 1994

VISMONA, Edson Luiz et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2000.

VISMONA, Edson Luiz (org.). **A ouvidoria brasileira**: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores / ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial, 2005.

ANEXOS



LEI COMPLEMENTAR Nº. 478

Dá nova denominação à Auditoria Geral do Estado, criada pela Lei Complementar nº 3.932, de 14.5.1987, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESPÍRITO SANTO

Faço saber que a Assembléia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º A Auditoria Geral do Estado, criada pela Lei Complementar nº 3.932, de 14.5.1987 e reorganizada pela Lei Complementar nº 295, de 15.7.2004, passa a denominar-se Secretaria de Estado de Controle e Transparência - SECONT com a estrutura organizacional básica e as atribuições definidas nesta Lei Complementar.

Art. 2º São atribuições da SECONT, assistir direta e imediatamente ao Governador do Estado no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que sejam atinentes à defesa do patrimônio público, às informações estratégicas, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção e ao combate à corrupção e à transparência da gestão, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 3º A SECONT tem como finalidade, além das definidas no artigo 3º da Lei Complementar nº 295/04, as seguintes:

I - promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como a política de transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Estadual;

II - ampliar os mecanismos de controle da gestão dos bens públicos mediante a abertura de canais de comunicação entre a Administração Pública Estadual e a população, para expandir a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e da avaliação das ações do Governo, visando o aperfeiçoamento da eficiência do gasto público.

Art. 4º A SECONT tem como competência, além das definidas no artigo 4º da Lei Complementar nº 295/04, as seguintes:

I - exercer a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, prestando, como órgão central, a orientação normativa que julgar necessária;

II - auxiliar a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como a política de transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Estadual;

III - determinar a instauração de tomada de contas, no caso de omissão da autoridade competente em adotar essa medida, para apuração dos fatos, identificação dos responsáveis e quantificação pecuniária do dano;

IV - gerir o Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual.

Art. 5º O cargo de Auditor Geral do Estado passa a denominar-se Secretário de Estado de Controle e Transparência, S/R, de livre nomeação e exoneração pelo Governador do Estado, e será exercido por profissional com formação de nível superior nas áreas de competência da carreira de Auditor do Estado, de ilibada reputação, com notória experiência em auditoria.

Parágrafo único. São atribuições do Secretário de Estado de Controle e Transparência, além das previstas no artigo 9º da Lei nº 295/04, propor ao Governador do Estado a adoção de diretrizes para a formulação da política de controle e transparência.

Art. 6º O Conselho da Auditoria-Geral do Estado - CONAG fica transformado em Conselho do Controle e da Transparência - CONCECT, de caráter consultivo, tendo como integrantes:

I - como membros natos, o Secretário de Estado de Controle e Transparência, que exerce a sua Presidência, o Subsecretário de Estado de Controle e o Subsecretário de Estado da Transparência;

II - como membros, eleitos por voto direto, secreto e periódico, quatro Auditores do Estado que estejam em efetivo exercício na SECONT;

III - como suplentes, eleitos por voto direto, secreto e periódico, dois Auditores do Estado que estejam em efetivo exercício na SECONT.

§ 1º Os membros eleitos exercerão mandato de dois (dois) anos, permitida a recondução por mais um (um) período.

§ 2º Os integrantes do Conselho serão substituídos, em suas faltas ou impedimentos, por seus suplentes, eleitos na forma do inciso III deste artigo.

Art. 7º É competência do CONCECT, além das definidas no regimento interno:

I - pronunciar-se sobre matéria ou questão que lhe seja encaminhada pelo Secretário de Estado de Controle e Transparência;

II - propor ao Secretário projetos ou atividades a serem implementadas na SECONT;

III - receber, analisar e avaliar os pedidos de promoção e progressão dos Auditores do Estado, encaminhando-os ao Secretário de Estado de Controle e Transparência, para deferimento;

IV - dirimir, através de pronunciamento, questões técnicas relevantes afetas ao Sistema de Controle Interno, propostas pelo Secretário;

V - sugerir alterações na estrutura da Secretaria e de suas respectivas atribuições;

VI - elaborar e aprovar o seu regimento interno;

VII - uniformizar a interpretação dos atos normativos e dos procedimentos relativos às atividades a cargo da Secretaria, propostos pelo Secretário.

Art. 8º O CONCECT reunir-se-á e deliberará com a presença de 2/3 (dois terços) de seus membros.

§ 1º Será considerada aprovada a matéria que obtiver votos favoráveis da maioria absoluta dos seus membros.

§ 2º A aprovação e as alterações do regimento interno dar-se-ão por voto favorável de pelo menos 2/3 (dois terços) dos seus membros.

§ 3º Nas decisões do CONCECT o Presidente terá, além de seu voto, o de qualidade.

Art. 9º O cargo de Auditor-Geral Adjunto passa a denominar-se Subsecretário de Estado de Controle, REF. QCE - 01, e será exercido por profissional com formação de nível superior nas áreas de competência da carreira de Auditor do Estado, de ilibada reputação, com notória experiência em auditoria.

Art. 10. São atribuições do Subsecretário de Estado de Controle, além das previstas no artigo 13 da Lei Complementar nº 295/04, propor ao Secretário a normatização, a sistematização e a padronização dos procedimentos operacionais dos órgãos do Poder Executivo.

Art. 11. Fica criado o cargo de provimento em comissão de Subsecretário de Estado da Transparência, REF. QCE-01.

Art. 12. O cargo de Subsecretário de Estado da Transparência, de livre nomeação e exoneração pelo Governador do Estado, será exercido por profissional com formação de nível superior nas áreas de competência da carreira de Auditor do Estado, de ilibada reputação, com notória experiência em auditoria.

Art. 13. São atribuições e responsabilidades do Subsecretário de Estado da Transparência:

I - as previstas no artigo 47 da Lei nº 3.043, de 31.12.1975;

II - propor ao Secretário a formulação das diretrizes da política de transparência da gestão de recursos públicos e de combate à corrupção e à impunidade, a ser implementada pela SECONT e pelos demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

III - coletar e dar tratamento às informações estratégicas necessárias ao desenvolvimento das atividades da SECONT;

IV - gerenciar as ações necessárias à gestão do Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual;

V - promover intercâmbio contínuo, com outros órgãos, de informações estratégicas para a prevenção e o combate à corrupção;

VI - fomentar a participação da sociedade civil na prevenção da corrupção;

VII - contribuir para a promoção da ética e o fortalecimento da integridade das instituições públicas;

VIII - reunir e integrar dados e informações referentes à prevenção e ao combate à corrupção;

IX - adotar medidas em parceria com a Ouvidoria Geral para estimular a participação dos cidadãos no controle social;

X - manter intercâmbio com órgãos e entidades do poder público que realizem atividades de investigação e inteligência, visando à troca e ao

cruzamento de informações estratégicas e à obtenção de conhecimento, necessários às atividades da Secretaria, resguardado o sigilo na forma da lei;

XI - gerenciar, no âmbito da Secretaria, as atividades que exijam ações integradas de inteligência;

XII - acompanhar a implementação das convenções e compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, que tenham como objeto a prevenção e o combate à corrupção;

XIII - articular-se com o Subsecretário de Controle objetivando o cruzamento de informações estratégicas;

XIV - substituir o Secretário nas ausências e impedimentos;

XV - desempenhar outras tarefas compatíveis com a função ou delegadas pelo Secretário.

Art. 14. O artigo 5º da Lei Complementar nº 295/04 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 5º A estrutura organizacional básica da SECONT é a seguinte:

I - nível de direção superior:

- Secretário de Estado de Controle e Transparência;
- Conselho do Controle e da Transparência;

II - nível de assessoramento:

- Gabinete do Secretário;
- Assessoria Técnica;

III - nível de gerência:

- Subsecretário de Estado de Controle;
- Subsecretário de Estado da Transparência;

IV - nível de atuação instrumental:

- Grupo de Planejamento e Orçamento;

- Grupo Financeiro Setorial;
- Grupo de Recursos Humanos; e
- Grupo de Administração;

V - nível de execução programática:

- Coordenações de Auditoria I a VI;
- Gerência Técnico-Administrativa.” (NR)

Art. 15. A representação gráfica da estrutura organizacional básica da SECONT é a constante do Anexo Único que integra esta Lei Complementar.

Art. 16. São competências das coordenações de auditoria, de acordo com as suas áreas de atuação, além das previstas no artigo 21 da Lei Complementar nº 295/04:

I - coordenar as ações necessárias à gestão do Portal da Transparência;

II - coordenar, com os demais setores da Secretaria, a elaboração e implementação de programas e projetos de capacitação e de mobilização social na área de controle e combate à corrupção;

III - propor e executar projetos e ações que contribuam para a melhoria da transparência da gestão pública;

IV - propor políticas de segurança da informação, bem como verificar a eficiência das ações implementadas no âmbito da SECONT;

V - recomendar medidas preventivas ou a supressão de deficiências nos sistemas informatizados e acompanhar as providências tomadas pelos órgãos em relação às mesmas;

VI - propor ações de capacitação e treinamento relacionados às suas áreas de atuação.

Parágrafo único. As atribuições das coordenações de auditoria serão definidas por ato do Secretário de Estado de Controle e Transparência.

Art. 17. À Gerência Técnico-Administrativa compete o acompanhamento da execução das despesas da SECONT, sob seu aspecto qualitativo e quantitativo; a análise, triagem, instrução e saneamento de processos de execução de despesas para deliberação superior; a programação, organização e controle do abastecimento da Secretaria com material que se fizer

necessário; a supervisão e monitoramento das atividades operacionais a cargo dos grupos de atuação instrumental e da comissão permanente de licitação; outras atividades correlatas.

Art. 18. São atribuições dos Auditores do Estado, designados para o exercício de Funções Gratificadas, promover assessoramento nas atividades desempenhadas pelo Secretário e Subsecretários e o exercício da atividade de coordenador.

Art. 19. O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual, sítio eletrônico à disposição na Rede Mundial de Computadores - Internet tem por finalidade veicular dados e informações sobre a gestão governamental e as políticas públicas do Estado do Espírito Santo.

Art. 20. Ficam criados e incluídos no quadro do serviço civil do Poder Executivo Estadual, 1 (um) cargo de Subsecretário de Estado, referência QCE-01, 2 (dois) cargos de Assessor Especial nível IV, referência QCE - 03, 1 (um) cargo de Gerente, referência QCE - 03, e 1 (um) cargo de motorista de Gabinete IV, referência QC - 04 todos de provimento em comissão, para atender às necessidades de funcionamento da SECONT.

Art. 21. Ficam criadas 2 (duas) Funções Gratificadas, sendo remuneradas na forma do artigo 3º da Lei Complementar nº 473, de 23.12.2008.

Art. 22. As despesas decorrentes da execução desta Lei Complementar correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, que serão suplementadas, se necessário.

Art. 23. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Anchieta em Vitória, 16 de março de 2009.

**PAULO CESAR HARTUNG GOMES
GOVERNADOR DO ESTADO**

(D.O. de 1703/2009)

DECRETO Nº 22 - 15/03/91

Publicado no Diário Oficial Nº 3471 de 15/03/91

Súmula: **DESIGNAÇÃO DE OUVIDOR-GERAL** DENTRE OS SECRETÁRIOS ESPECIAIS, COM PRERROGATIVA DE SECRETÁRIO DE ESTADO E COM ATRIBUIÇÕES DEFINIDAS...

O Estado do Paraná – preocupado com a qualidade e o conseqüente aprimoramento do serviço público em geral – assumiu um papel pioneiro ao criar no Brasil a primeira Ouvidoria arco de 1991.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PARANÁ, usando das atribuições conferidas pelo art. 87, incisos II e VI e considerando os arts. 1º, inciso VII, 27 "caput" e 74 "caputs", todos da Constituição Estadual e tendo em vista o disposto no art. 14 da Lei nº 8.485, de 03 de junho de 1987,

D E C R E T A:

Art. 1º - Será designado um Ouvidor-Geral, dentre os Secretários Especiais, com prerrogativa de Secretário de Estado e com as atribuições definidas neste Decreto.

Art. 2º - Ao Ouvidor-Geral, atuando na defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa e, também, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, competirá:

I - fiscalizar os atos de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, em todas as suas fases, no âmbito da Administração Estadual;

II - planejar, organizar, orientar e executar auditorias e análises de custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Estadual;

III - receber e apurar a procedência das reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e determinar, quando cabível, a instauração de sindicâncias e inquéritos administrativos aos órgãos competentes.

Art. 3º O Ouvidor-Geral não tem competência para:

I - anular, revogar ou modificar os atos administrativos sob sua avaliação ou apreciação;

II - intervir, de qualquer forma, em questões pendentes de decisão judicial.

Art. 4º - A intervenção, do Ouvidor-Geral não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

Art. 5º - Os servidores do Poder Executivo deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor-Geral em caráter prioritário e em regime de urgência.

Art. 6º - O Ouvidor-Geral, no uso de suas atribuições, terá acesso a quaisquer repartições e documentos existentes na Administração Pública Estadual, podendo requisitá-los para exame e posterior devolução.

Art. 7º - O Ouvidor-Geral representará aos órgãos superiores competentes e ao Ministério Público, para os efeitos penais cabíveis, contra os que descumprirem o disposto nos artigos 5º e 6º deste Decreto.

Art. 8º - A Coordenação de Auditoria e Análise de Custos do Estado, unidade do nível de execução programática da Secretaria de Estado da Fazenda, com suas atribuições, pessoal, cargos, funções e carga patrimonial, será subordinada ao Ouvidor-Geral.

Art. 9º - Para o cumprimento das atribuições previstas no artigo 2º deste Decreto, a execução orçamentária e as dotações para a consecução do programa de trabalho integrarão o orçamento da Governadoria, ficando o Ouvidor-Geral constituído em ordenados de despesa.

Art. 10 - O suporte técnico-administrativo necessário ao desempenho de suas atribuições será prestado por todos os órgãos e unidades da Administração Pública, mediante requisição fundamentada do Ouvidor-Geral.

Parágrafo único - O Ouvidor-Geral poderá criar grupos de trabalho ou comissões, de caráter transitório, para atuar em projetos específicos, contando com a participação dos órgãos e entidades envolvidas.

Art. 11 - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação e vigorará até 31 de dezembro de 1994, ficando revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, em 15 de março de 1991, 170º da Independência e 103º da República.

ROBERTO REQUIÃO DE MELLO E SILVA
GOVERNADOR DO ESTADO

DEP. CAITO QUINTANA
CHEFE DA CASA CIVIL



CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

CAPÍTULO III

Dos Direitos Básicos do Consumidor

ART. 6º – São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

B – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX – (VETADO).

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

ART. 7º – Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único – Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

DECRETO Nº 1809-R, DE 12 DE FEVEREIRO DE 2007

Dispõe sobre a transferência de unidade administrativa e de cargo de provimento em comissão no âmbito da Auditoria Geral do Estado – AGE, para a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, sem elevação da despesa fixada e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 91, inciso III e V, letras “a” e “b”, incluídas pela emenda constitucional nº 46/03 da Constituição Estadual, combinado com a Lei Complementar nº 140, de 15 de janeiro de 1999, e Lei Complementar nº 175, de 09 de fevereiro de 2000.

DECRETA:

Art. 1º Fica transferida da Auditoria Geral do Estado para a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a Gerência de Ouvidoria do Estado, passando a denominar-se **Ouvidoria do Estado**.

Parágrafo único. A Ouvidoria do Estado passa a integrar a estrutura organizacional básica, em nível de assessoramento, da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.

Art. 2º A Ouvidoria do Estado tem por finalidade a ampliação dos mecanismos de controle da gestão da prestação dos serviços públicos, mediante a abertura de canais de comunicação entre a Administração Pública Estadual e a população, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Governo, contribuindo assim, para o próprio aperfeiçoamento do processo democrático.

Art. 3º Fica transferido da Auditoria Geral do Estado para a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER, um cargo de Gerente de Ouvidoria do Estado, referência QCE- 03, transformado em Ouvidor do Estado, referência QCE-03.

Art. 4º Fica transferido da Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca – SEAG para a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER, um cargo de provimento em comissão de Assessor Técnico, referência QC-02

Art. 5º Visando atender as necessidades específicas da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER, e sem implicar aumento da despesa, ficam transformados os cargos de provimento em comissão, constantes do anexo único que integra este Decreto.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. Palácio da Fonte Grande, em Vitória, aos 12 dias do mês de fevereiro de 2007, 186º da Independência, 119º da República e 473º do início da Colonização do Solo Espírito-Santense.

PAULO CESAR HARTUNG GOMES

Governador do Estado

RICARDO DE OLIVEIRA

Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos

SEBASTIÃO CARLOS HANNA DE MACEDO

Auditor Geral do Estado
NINA ROSA MAZZINI MUNIZ
Secretária de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aqüicultura e Pesca –
respondendo

ANEXO ÚNICO

Cargos transformados a que se refere o art. 5º

CARGOS COMISSIONADOS PARA TRANSFORMAÇÃO				
NOMENCLATURA	REF	QUANT.	VALOR	VALOR TOTAL
Ouvidor do Estado Assessor Técnico	QCE-03	01	3.244,80	3.244,80
	QC-02	01	992,24	992,24
VALOR TOTAL		02		4.237,04

CARGO COMISSIONADO TRANSFORMADO				
NOMENCLATURA	REF	QUANT.	VALOR	VALOR TOTAL
Ouvidor do Estado	QCE – 02	01	4.056,00	4.056,00
VALOR TOTAL		01		4.056,00

DECRETO Nº 2289-R, DE 01 DE JULHO DE 2009.

Dispõe sobre a estruturação do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 91, III da Constituição Estadual, e, ainda o que consta do processo nº 45613907/2009,
DECRETA:

Art. 1º A Política Estadual de Ouvidoria será implementada e coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado, por meio de seu Sistema Integrado.

Art. 2º A Ouvidoria do Estado, integrante da estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER passa a denominar-se Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 3º Compõem o Sistema Integrado de Ouvidoria os órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional do Governo do Estado.

Art. 4º São objetivos do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado:

- I. promover a ampliação dos meios de comunicação entre a Sociedade Capixaba e a Administração Pública Estadual;
- II. promover o fortalecimento da cidadania;
- III. estabelecer mecanismos de participação popular na melhoria constante dos serviços públicos;
- IV. criar instrumentos eficazes e eficientes para recebimento, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos;
- V. articular as ações de ouvidoria dos diversos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional numa política integrada e de permanente aperfeiçoamento de suas atividades.

Art. 5º As atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio de servidores ou empregados públicos, designados por cada órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica e fundacional.

§ 1º Os servidores ou empregados públicos designados, mencionados no caput deste artigo, permanecerão subordinados ao dirigente do órgão ou entidade onde tiverem exercício ou vínculo empregatício, ficando vinculados, tecnicamente, à Ouvidoria Geral do Estado no que for pertinente às atividades de Ouvidor no respectivo órgão ou entidade, obedecendo a sua coordenação técnica;

§ 2º Os Secretários de Estado, assim como os dirigentes dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da vigência deste Decreto, designarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Estado, seus representantes titulares e adjuntos, para o desempenho descentralizado das atividades atinentes ao Sistema Integrado de Ouvidoria.

Art. 6º Cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades do sistema de ouvidoria, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Estado disponibilizará os meios necessários ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, tais como canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Estado estruturará e manterá em funcionamento o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria -SIG – Ouvidoria-, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação por meio de senhas.

Parágrafo único. A transmissão de informações entre os integrantes do sistema integrado de ouvidoria será realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e por meio do SIG - Ouvidoria.

Art. 9º Aos servidores ou empregados públicos designados, mencionados no Art. 5º caberá:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;

- II.** receber, examinar e registrar no SIG - Ouvidoria os elogios, sugestões, reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;
- III.** fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;
- IV.** resguardar o sigilo das informações recebidas com este caráter;
- V.** articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Estado, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;
- VI.** representar o órgão, entidade ou empresa junto à Secretaria responsável pelo guia de serviços para o cidadão capixaba e fornecer, mediante orientação desta, as informações referentes aos serviços públicos prestados por seu órgão, entidade ou empresa, mantendo-as permanentemente atualizadas;
- VII.** identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;
- VIII.** integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;
- IX.** encaminhar à área competente as sugestões, reclamações e denúncias que lhe forem apresentadas, acompanhando sua apreciação.

Art. 10. As atividades exercidas pelos servidores e empregados públicos, integrantes do sistema de ouvidoria, são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 11. Compete à Ouvidoria Geral do Estado:

- I.** exercer a coordenação, supervisão e direção do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado;
- II.** promover a implantação e gestão do Sistema Integrado de Ouvidoria;
- III.** definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes do Sistema Integrado de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;
- IV.** receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- V.** sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;
- VI.** propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- VII.** recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;
- VIII.** cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- IX.** ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Estadual;

X. criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

XI. articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

XII. examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

XIII. identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos, através das informações geradas pelo Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIG – Ouvidoria);

XIV. promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania.

Art. 12. Para atingir seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Estado poderá realizar inspeções, diretamente ou por meio dos órgãos competentes, de ofício ou por provocação, requisitar documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Executivo, com a finalidade de apurar a procedência das reclamações e denúncias, bem como recomendar providências a serem tomadas pelos órgãos competentes.

Art. 13. Os dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual prestarão à Ouvidoria Geral do Estado as informações e os documentos solicitados no prazo máximo de 15 (quinze) dias, em regime de prioridade e urgência, salvo motivo justificado.

Parágrafo único. A recusa injustificada ou o retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria Geral do Estado implicarão na responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 14. Constituem atribuições do Ouvidor Geral do Estado, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade da Administração Pública:

I. viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II. facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, estimulando a sua participação na fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência do Poder Executivo;

III. garantir resposta ao cidadão, com clareza e objetividade;

IV. planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar o sistema de ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V. resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

VI. providenciar a remessa, ao órgão ou entidade competente, das sugestões, reclamações e denúncias recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII. dirigir-se diretamente aos Secretários de Estado e dirigentes máximos de órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII. representar aos órgãos competentes contra os que obstarem o cumprimento de suas funções;

- IX.** comunicar às autoridades competentes o resultado das inspeções, pesquisas, estudos e verificações que realizar, com vistas à adoção de providências;
- X.** sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do sistema de ouvidoria;
- XI.** analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão a partir de informações geradas pelo SIG - Ouvidoria;
- XII.** identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos estaduais e propor soluções;
- XIII.** sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.
- Art. 15.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.
Palácio Anchieta, em Vitória, 01 de julho de 2009; 188º da Independência; 121º da República; e, 475º do Início da Colonização do Solo Espiritossantense.

PAULO CESAR HARTUNG GOMES
Governador do Estado