

Usuário



Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seção São Paulo

Senha

 Redefinir

Artigos

A Formação das Ouvidorias Paulistas

José de Ambrosio Pinheiro Machado, advogado, é ouvidor da Prodesp e membro da Comissão de Centralização das Informações do Sedusp, representando a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - seção São Paulo - ABO/SP

Ao se falar em ouvidoria (ou ombudsman, um termo nórdico mais identificado com a iniciativa privada) é preciso situar o leitor que esse é um tema emergente de discussão em vários países. Reconhecidamente, há a percepção de que é fundamental para a gestão das organizações (sejam públicas ou privadas) a existência de um canal para a manifestação direta do cidadão com a alta administração.

A ouvidoria, na sua compreensão atual - que não se confunde com aquela antiga figura do Ouvidor no Brasil Colonial, uma espécie de juiz ou auxiliar direto dos donatários das capitanias hereditárias - se estabelece como um canal de manifestação do cidadão, configurando-se, assim, como um mecanismo de exercício da cidadania e meio estratégico de apoio à gestão das organizações, seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência, arejamento e revisão de processos impostas às organizações pela nova ordem social globalizada.

A primeira ouvidoria pública no Brasil, que se tem notícia, foi instalada na cidade de Curitiba em 1985. Em São Paulo, em 1989, o jornal Folha de São Paulo, de forma pioneira, instituiu a sua figura do ombudsman. Na iniciativa privada, também se destacou o Grupo Pão de Açúcar, que em 1993 lançou sua ombudsman. Na área pública estadual paulista, surgiu em 1992 a ouvidoria do Procon, seguida pelas do IPEM, em 1993, da Polícia, em 1995, e de um piloto na Secretaria da Saúde, em 1996.

Dessas experiências iniciais, vale destacar a ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, cuja importância se verificou pela complexidade da sua missão e também pelo formato que a constituiu - o ouvidor é escolhido pelo governador através de uma lista tríplice indicada pelo Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos (Condep) -, que

[Artigos](#)[Bibliografia](#)[Publicações adicionais](#)[Referências on-line](#)

tratamento, atendimento por ordem de chegada, cumprimento de prazos e normas etc); e ao **controle** adequado do serviço prestado, que será exercido pela Rede de Ouvidorias e pelas Comissões de Ética.

Esses três direitos básicos mostram a preocupação do Estado não só em oferecer uma informação e um serviço de qualidade, como também de valorizar a dimensão do controle dessa prestação, que será exercido pelo cidadão através das ouvidorias.

O Sistema Estadual de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Sedusp) é composto pela Rede de Ouvidorias, pelas Comissões de Ética e pela Comissão de Centralização das Informações sobre o Serviço Público. A esta estrutura, soma-se a edição de um Quadro Geral dos Serviços Públicos, que a cada seis meses deve publicar relatório que reúna as reclamações, sugestões e elogios manifestados pelos cidadãos usuários dos serviços.

O Decreto 44.074, de 01/07/99, regulou as ouvidorias, determinando, entre outros, que o ouvidor deve estar ligado diretamente ao dirigente do órgão; e que ele tem autonomia e independência para representar o usuário do serviço dentro de sua organização, com livre acesso às áreas internas. Mais: que cabe ao ouvidor receber e responder às manifestações; sugerir melhorias; e propor inovações, além de atuar na prevenção de conflitos. Enfim, o decreto estabeleceu as condições necessárias para o bom desenvolvimento das atividades do ouvidor.

A investidura atribuída ao ouvidor demonstra o seu papel estratégico em relação à gestão e à inovação da organização a que ele pertence, o que exige dele atitudes propositivas, visando à melhoria dos serviços prestados.

O ouvidor, na sua interação direta com o cidadão, tem a possibilidade de apropriar-se com "criatividade" da "racionalidade própria do cidadão", ou seja, a forma que ele (cidadão) enxerga a prestação de serviço oferecida. Dito de outro modo: o ouvidor deve ter a competência para se colocar no lugar do outro, e olhar a sua organização como quem a olha de fora para dentro. A prática dessa relação propicia, potencialmente, um conhecimento genuíno, com forte poder inovador. Aqui reside, talvez, o principal diferencial do instituto da ouvidoria diante dos demais meios de interação com o cidadão. Configura-se num aprendizado em três frentes: o cidadão, que exercita o seu direito a se manifestar; a instituição, que estabelece o canal de interlocução, abrindo espaço para a alteração e/ou ajustes das práticas administrativas; e por fim, o ouvidor, que exercita o seu papel de articulador e mediador.

A Rede de Ouvidorias (www.seade.gov.br/quadro-servpubl/indexouvid.html) no Estado de São Paulo está composta de 70 ouvidorias constituídas e funcionando nos vários órgãos, além de 28 ouvidorias das concessionárias de serviços públicos. Cada ouvidoria tem sua atuação junto à sua organização nos moldes da Lei 10294/99. Como coordenador e articulador do Sedusp e da Rede de Ouvidorias, está a Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania e a Casa Civil, através da Comissão de Centralização das Informações, que reúne várias outras representações do Estado e da sociedade civil.

O sistema de ouvidoria encontra maior complexidade quando aplicados em áreas como Segurança Pública, Saúde e Educação. O volume e as

características dos serviços do Estado nesses segmentos exigem um cuidado grande para que não se perca qualidade no atendimento.

Na Segurança, o formato da ouvidoria está definido pela Lei 826/97, que regula a ouvidoria da Polícia (www.ouvidoria-policia.sp.gov.br), que atua de forma centralizada e tem uma média de três mil denúncias por ano, o que corresponde a um terço de todas as demandas recebidas.

Na Saúde, existe uma malha de ouvidores locais, situadas dentro das instituições e articuladas com a Ouvidoria Central, que recebe os casos não solucionados no nível local. A ouvidoria central da Saúde, em 2003, recebeu 31365 manifestações, das quais 50% eram reclamações. Um exemplo da atuação da ouvidoria da Saúde foi a identificação de um problema que resultou no fechamento de uma maternidade que estava cobrando pela realização de partos. Além do hospital ser fechado, mais de 400 pessoas foram indenizadas pelos prejuízos sofridos. Outro caso importante foi o da ouvidoria do Centrinho - Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais (USP Bauru), que desenvolveu uma campanha de conscientização dos profissionais envolvidos para melhoria da caligrafia nos prontuários e receituários médicos.

Na Educação, a ouvidoria hoje é centralizada e atua em parceria com outras áreas de atendimento da Secretaria. Foi implantado em cada Diretoria de Ensino o serviço do Agente de Comunicação, que cuida das demandas locais e atua como interlocutor das áreas de atendimento e da Ouvidoria.

As ouvidorias das concessionárias também reúnem em si uma malha complexa de interação. Um exemplo é a ouvidoria da Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), que atende 20 mil casos por mês, dos quais 98% são orientações que se encerram no ato do atendimento e 2% situações típicas de Ouvidoria que se transformam em processos. Os casos mais comuns são recursos contra cobrança por irregularidade aplicada pelas concessionárias (muitas vezes casos de fraude). A ouvidoria da CSPE faz acompanhamento de 14 concessionárias de energia elétrica e 3 de gás canalizado através de um sistema integrado online. Ela funciona como segunda instância das ouvidorias das concessionárias, tendo também uma forte interação com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que encaminha casos e dá suporte para as atividades.

A ouvidoria da Secretaria da Fazenda, por sua vez, atendeu, desde 1999, 21 mil casos, dos quais 67% se configuraram como orientação; 29%, reclamações; 1%, elogios; 1%, sugestões; e 2%, outros. Um caso emblemático ocorrido a partir das manifestações recebidas, foi a edição de uma lei que permitiu a remissão dos débitos de IPVA até 1988.

A Ouvidoria da Prodesp / Poupatempo, para atender às demandas de 3 mil fichas de manifestação mensais, desenvolveu o Sistema de Gestão das Manifestações do Cidadão (SGMC), uma ferramenta informatizada que facilita e agiliza o recebimento, análise e resposta aos cidadãos, bem como permite a emissão de relatórios gerenciais, úteis para o apoio à gestão da qualidade dos serviços. Na interação da Ouvidoria Prodesp com o Programa Poupatempo, várias sugestões dos cidadãos foram acolhidas. Por exemplo: a alteração do nome do Poupatempo Alfredo Issa para Poupatempo Luz, facilitando a sua localização geográfica; a inclusão do curso de 11 horas (alfabeto das mãos) no treinamento dos

funcionários; e a colocação de números nos corredores coloridos do Poupatempo Santo Amaro para os daltônicos.

São inúmeros os exemplos concretos resultantes da atuação das ouvidorias no Estado de São Paulo. Por isso, os casos aqui elencados servem apenas como uma rápida ilustração.

A implantação do Sedusp é complexa e lenta, e tem sido necessário estabelecer sistemáticas discussões entre todos os atores envolvidos, de forma a proceder aos ajustes necessários.

Por fim, lembramos que tudo isso só foi possível porque o então Governador Mário Covas, seguindo na esteira do processo histórico de democratização, consolidado na Constituição Federal de 1988, sensível ao tema, criou as condições necessárias para que a Secretaria da Justiça - que na sua gestão passou a se chamar Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania - estabelecesse o cronograma para a formação dos ouvidores e para a implementação e operacionalização das ouvidorias.

Hoje, a Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania e a Secretaria da Casa Civil conduzem o processo de fortalecimento das ouvidorias no Estado de São Paulo, seguindo diretriz do Governador Geraldo Alckmin.

*artigo publicado na Revista Governança e Desenvolvimento do CONSAD
- Conselho Nacional de Secretários da Administração - Ano 1, Nº2
Novembro e Dezembro de 2004*