

5º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM OUVIDORIA PÚBLICA

**A OUVIDORIA PÚBLICA NO
CONTEXTO DA DEMOCRACIA
PARTICIPATIVA**

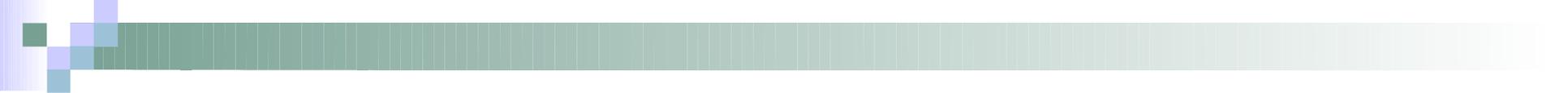
Rubens Pinto Lyra

A democracia participativa e seus institutos

- **Democracia participativa:** participação do cidadão comum na gestão pública.
- Período de gestação: década de 80, no bojo das lutas pela redemocratização.
- **Democracia participativa institucionalizada:** participação do cidadão comum na gestão pública, em órgãos com poder deliberativo ou de fiscalização.

I - Principais instrumentos de participação:

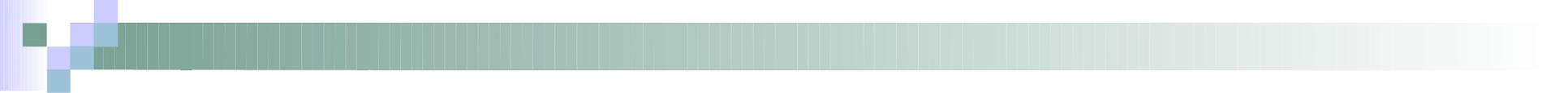
- **Orçamento Participativo (OP):** Orçamento público elaborado, em geral no município, com a participação, em condições de igualdade, de todos os munícipes. Modalidades: deliberativo ou consultivo
- **Conselhos Gestores de Políticas Públicas (CGPP):** conselhos que deliberam, com a participação da sociedade, sobre as políticas públicas adotadas pelo Poder Executivo, nos seus diversos níveis (municipal, estadual e federal). Ex.: Conselhos de Saúde, Educação, da Criança e do Adolescente, de Desenvolvimento Urbano etc.



- **Conselhos de natureza propositiva e fiscalizadora**

ex.: Conselhos de Direitos Humanos: propõem as diretrizes da política de direitos humanos, denunciam as suas violações, fazem vistorias e inspeções, elaboram propostas para a promoção dos direitos humanos. Outros: Conselhos dos direitos da mulher, do idoso, da comunidade negra.

- **Ouvidorias:** encaminham as reclamações do cidadão referentes a irregularidades ou a má prestação do serviço público; acompanham a tramitação da reclamação, recebem a resposta do gestor e formulam sugestões para o aprimoramento do serviço público.



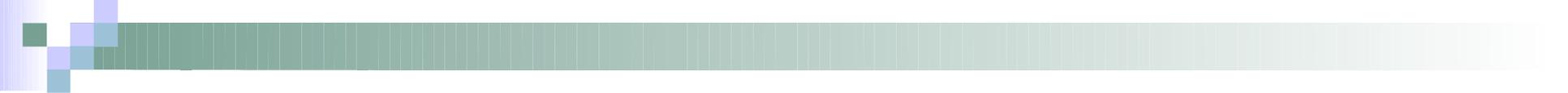
Ouvidoria: único instituto unipessoal da administração pública.

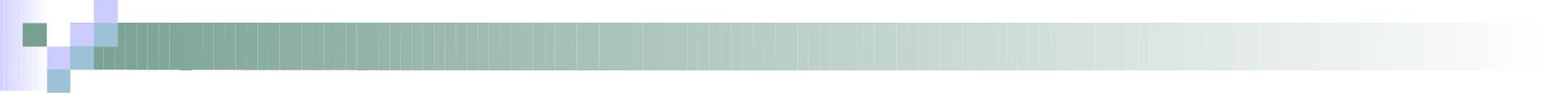
Traços distintivos da ouvidoria pública: menos reconhecido como instrumento da democracia participativa, pelo seu caráter unipessoal e pela situação de subordinação da ampla maioria das ouvidorias em relação aos órgãos gestores onde atuam.

II – O Ombudsman, o Ministério Público e as Ouvidorias: diferenças e semelhanças

- Os três têm como função comum a defesa dos direitos do cidadão e dos princípios constitucionais da legalidade, da impessoalidade, da transparência, da eficiência e da justiça.

São, portanto, comprometidos com o regime democrático e com a inclusão social.

- 
- **Ombudsman e Ministério Público:** ambos são defensores dos direitos de todos os cidadãos dos países em que atuam.
 - **Ombudsman clássico:** status de Ministro do Supremo Tribunal Federal, jurisdição em todo território nacional, ou em parte deste; atuação na esfera administrativa e judicial; investidura no cargo pelo Parlamento, com mandato fixo.

- 
- **Ministério Público:** status (níveis variáveis, conforme o estágio da carreira), semelhante ao do Poder Judiciário; jurisdição setorial e local; atuação apenas na esfera judicial e investidura mediante concurso.

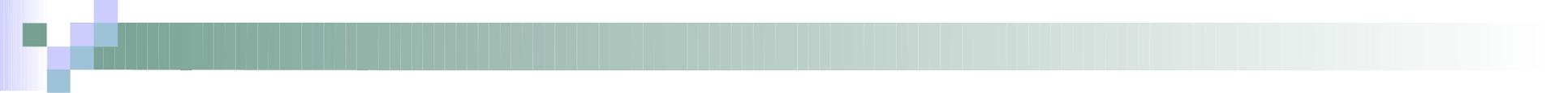
Sua legitimação, deriva do saber técnico-científico e o cargo é vitalício.

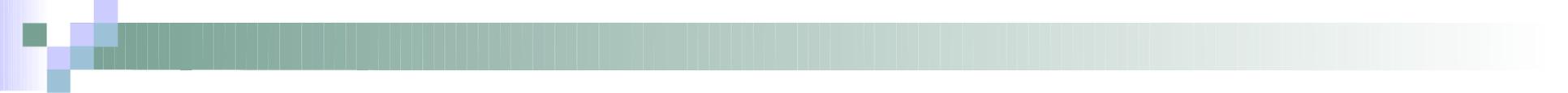
- **Ouvidor autônomo:** status correspondente ao escalão superior de sua instituição; área de atuação a ela restrita, ou a um setor específico da administração (saúde, educação, sistema penitenciário etc); atuação apenas na esfera administrativa, sem poder coercitivo (é, por isto, considerada a **magistratura da persuasão**); investidura de seu titular se dá através de mandato, conferido por um colegiado independente do gestor, em geral, mas com a sua participação, e da sociedade, na sua escolha; privilegia a oralidade e **informalidade em seus procedimentos.**

III – As características próprias da Ouvidoria

- No Brasil, as funções do Ombudsman são repartidas entre o Ministério Público e as Ouvidorias. O primeiro defende, na esfera judicial, os direitos de todos os cidadãos brasileiros, visando o respeito aos direitos fundamentais.

O MP o faz, preventivamente, através do chamado ajustamento de conduta, e, se necessário, ingressando em juízo contra os infratores daqueles direitos.

- 
- Os ouvidores cuidam do cotidiano da administração, na instituição ou no setor em que atuam. Contribuem para corrigir as injustiças do dia-a-dia, as irregularidades administrativas, mas se preocupam, sobretudo, com a qualidade da administração, com a sua eficácia e políticas de combate à violência e inclusão social.

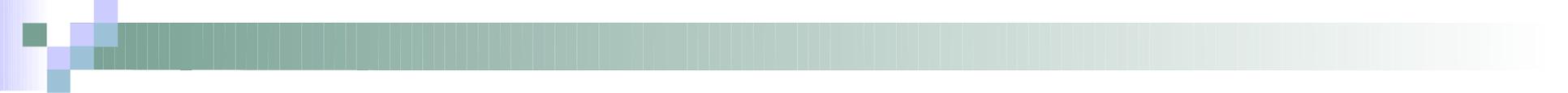
- 
- **Forma de atuação da ouvidoria:** informalidade, oralidade e jurisdição restrita a uma instituição ou a um setor da administração pública, características que conferem grande proximidade em relação aos seus usuários e agilidade única no atendimento aos seus pleitos, o que torna a ouvidoria um instituto imprescindível à administração pública.
 - A ouvidoria é um instituto sui generis, indispensável ao cidadão no âmbito da administração pública, não comparável, na sua forma de atuação, a nenhum outro.

IV – As características próprias da Ouvidoria

- Prerrogativas básicas para ser ouvido: ter garantida a resposta do órgão ou servidor interpelado, em curto prazo, sob pena de responsabilidade; publicar relatórios e divulgá-los, no âmbito da instituição; propor medidas para a melhoria dos serviços da instituição, posicionando-se livremente, interna e externamente, sobre assuntos de interesse da ouvidoria.
- Prerrogativas necessárias para poder ouvir o demandante: assegurar, quando julgar necessário, o sigilo do demandante.

IV - Atributos necessários ao bom desempenho do Ouvidor:

- **Condição necessária para o exercício independente de seu múnus, e para a segurança do seu emprego: atribuição de mandato e escolha do ouvidor por um colegiado independente do gestor.**
- **Por na ordem do dia, em todos os encontros promovidos pelos ouvidores, a discussão da instituição de um sistema nacional de ouvidorias autônomas e democráticas.**



Obrigado!

Rubens Pinto Lyra
rubelyra@uol.com.br