

200 anos de criação do Ombudsman - 4 a 6.11.09 – São Paulo

200 anos de experiência sueca e as lições para o mundo – Kjele Swanstrøsn

O escritório foi estabelecido em 1809 na Suécia. Muitos países com histórico de governo autoritário. A democracia não é uma pré-condição para o estabelecimento de uma Ouvidoria.

Charles XVII fugiu para Turquia e em 1713 nomeou um Ombudsman supremo como seu representante, que cuidava dos interesses. A palavra Ombudsman é neutra quanto gênero. Hoje são quatro parlamentares. O título para designar esse posto é “chanceler de justiça”, sendo Ombudsman do governo. O rei, no séc. XVIII dava autoridade para o chanceler de justiça. Em 1809, após período de autocracia a nova constituição previu a eleição de um Ombudsman parlamentar. O parlamento elegeu como seu representante o Ombudsman para supervisionar os juízes e os servidores públicos. Em 1809, a Suécia não era um estado democrático.

O Ombudsman Parlamentar funcionou por mais de 100 anos num estado não democrático e contribuiu para o avanço do estado de Direito. Os cidadãos não estarão sujeitos aos governantes. O Estado seria governado por leis gerais que seriam promulgadas pelo Parlamento. O Ombudsman contribuiu no resultado da responsabilidade pessoal dos servidores públicos, fortalecendo o papel do Parlamento e defendendo os direitos e responsabilidades.

O Ombudsman deve ser eleito de forma democrática, sendo eleito pelos representantes do povo, salvaguardando a democracia depois de um período autoritário. O trabalho do Ombudsman pode contribuir para fortalecer uma democracia. É preciso encontrar a pessoa certa para esse cargo. Alguns são advogados, jornalistas, servidores públicos. É necessário que tenha um conhecimento técnico e jurídico. É importante uma “integridade inquestionável”, deixando a política partidária de lado.

As normas jurídicas exigiram pessoas qualificadas para eleição do OMBUDSMAN, devendo ser aceita a pessoa por todos os partidos políticos. Ele precisa ser independente financeiramente aos Estados, com recursos adequados, dando publicidade às suas ações. Os cidadãos têm que ter um acesso ao escritório do Ombudsman, não sendo financiado por aqueles que ele irá fiscalizar. A maturidade política é necessária aos membros do parlamento. Essa crítica pode ajudar a administração pública a melhorar a prestação dos serviços públicos. O Ouvidor precisa ser independente em relação ao objeto de suas investigações. Os órgãos estaduais e públicos devem compreender que o fato do Ombudsman ser eleito pelo Parlamento não deve interferir no trabalho do Ombudsman. O Ombudsman deve ter acesso aos documentos e informações fundamentais para a devida avaliação do Ombudsman. É difícil aos cidadãos confiar no Ombudsman se ele não tem acesso às informações. Ter acesso às informações confidenciais ou fechadas ao público em geral. O Ombudsman pode não estar em posição de explicar as razões de sua investigação. Se o seu trabalho é confiado pela população em geral, o seu trabalho será confiável.

Ele não tem a força de um julgamento de tribunal, mas sim na força de sua persuasão, de convencimento. É um promotor especial trazendo à público questões que precisam ser investigadas. Quando ele pede um julgamento no tribunal, compete ao tribunal decidir se haverá ou não o julgamento, através do conselho disciplinar. As recomendações do Ombudsman devem ser ouvidas, quando não são aceitas, a sua credibilidade entra em jogo. O Ombudsman deve:

Manter-se firme às regras normativas.

É importante considerar as circunstâncias reais quando uma autoridade pública tomou uma decisão “errada”. Uma declaração crítica pode ajudar os colegas na tomada de decisões similares.

Na Suécia, temos um respeito muito grande pela profissão e recebe apoio por parte do Parlamento. Não existe Shangrilá no mundo real. O Ombudsman trabalha em Estados com dificuldades reais. Pode levar algum tempo para as autoridades públicas compreenderem o papel do Ombudsman, o qual pode contribuir para uma sociedade com menos imperfeições.

Painel: Tendências globais e atuais do trabalho do Ombudsman – Ian Darling – Presidente do FCO – Fórum Canadense de Ombudsman

É presidente da FCO desde 2003. No Canadá há diversos cargos de Ombudsman. Essa instituição foi criada na Suécia, que tem o papel de promover a justiça, sendo um posto confidencial que investiga a atuação dos indivíduos. Há diferentes tipos de Ombudsman – papéis clássicos nos setores públicos privados e universidades têm autonomia. Houve crescimento dos cargos municipais. Não há Ombudsman federal.

O Ombudsman começou nos anos 60, 70 nas províncias. Ouvidores dos setores públicos atuam nas esferas públicas tentando resolver os problemas. Os Ouvidores privados exercem funções semelhantes. É um mecanismo informal para reclamação dos clientes. O Ombudsman no Canadá busca diversas fontes para orientar as suas práticas. Os Ouvidores das universidades. O papel do FCO reconhece uma diversidade de papéis do Ombudsman no Canadá. Não há um modelo único de prática de Ouvidores no Canadá. A essência da Prática da Ouvidoria é uma análise justa do problema, facilitando a mediação para resolução de problemas. Na área legislativa, há investigações sistêmicas. A gama de reclamações os Ombudsman trabalham com investigações sistêmicas mais complexas, identificando fontes de reclamações.

Implicações sistêmicas em investigações de interesse público Internacional - Ombudsman Institute – investigações nos tribunais quando há dispositivos de controle utilizados em centros correcionais, sendo mal utilizados pelo poder público. Esse processo foi desencadeado pelo Ombudsman.

Nós temos uma tradição “dia da marmota”, queremos evitar que o Ombudsman se torne uma marmota, aparecendo uma vez. O Ombudsman deve ser um agente de justiça, tentando se aproximar das questões mais importantes para a população - o conceito da universalidade e da resolução de conflitos nos mais diferentes setores. As primeiras Ouvidorias apareceram em 1960, tendo todos os Ombudsman um enquadramento de atividades. O Ombudsman não deve criar expectativas não reais da população em relação ao seu papel, que é mais de recomendação do que ação são importantes para promover justiça quando tem autoridade para isso. O Ombudsman sempre trabalha junto às organizações fazendo suas “recomendações”, se não tiver uma relação próxima, não vão ter uma boa ação. O Canadá não tem um Ombudsman federal. As ouvidorias realizam funções diferentes (Ouvínia de banco, Ouvínia de universidades, etc).

No Canadá, a FCO resolveu não adotar um único modelo de funcionamento. O Ombudsman deve saber para que serve um departamento de Ouvidoria, a justiça não é barata. Os Ombudsman canadenses trabalham com práticas maduras e estáveis, mas ainda há muito o que avançar nos próximos 200 anos.

Arlene Brock – Ombudsman da Bermuda e Vice Presidente Regional para o Caribe e América Latina do International Ombudsman Institute

A Bermuda é um país muito pequeno. Ombudsman assume as reclamações de todos os departamentos públicos, diferenças entre os modelos clássicos e híbridos. Chegou o momento para nos voltarmos para o que temos em comum.

Poderíamos encontrar que nas mais diferentes culturas e países, os Ombudsman originalmente deram voz aos direitos humanos e governança. O importante é que o Ombudsman seja independente. Que tipo de Ouvidoria é mais relevante para a nossa prática? Ter um Ombudsman é um direito humano, um papel essencial na liderança democrática. A nossa tarefa é promover a justiça, os direitos humanos na esfera pública.

- Investigações individuais
- Injustiças sistêmicas

É nosso trabalho tornar as reclamações visíveis. As pessoas devem sempre ter uma importância fundamental.

Ombudsman → ação concreta altamente contextualizada → tem mandato de interesse público.

Investigação sistêmica → questões sérias, de interesse público. Essas investigações transformaram os procedimentos públicos.

É importante ao Ombudsman construir a confiança junto à comunidade e demais autoridades. Foco no cliente, abertos e trabalhar com melhoria contínua → o que deve ser um bom serviço público?

Internacional Ombudsman Institute. Não há muitos Ouvidores na área privada. Não há Ouvidores bancários. Estão incentivando a criação de Ouvidores bancários.

Painel: Desenvolvimento dos métodos de trabalho e ferramentas do Ombudsman

Palestra: Elementos fundamentais de uma Instituição eficaz de Ombudsman.

Dean Gottehrer

Lars Hannerheim

Muitas Ouvidorias foram criadas quando houve a queda do muro de Berlim.

Elementos Fundamentais:

Mínimos redutíveis

Ideal platônico de Ouvidoria:

Visão contemporânea do ideal de ouvidoria:

Mais de 125 países desde 1809.

Que disposições são essenciais para ser uma Ouvidoria reconhecida internacionalmente?

Criado na construção ou lei para estabelecer a permanência do escritório.

Fixados, longo prazo e podem ser reconduzidos.

Afastamento apenas por justa causa e por grande maioria da entidade que nomeia.

Alto salário fixo.

Orçamento suficiente.

Imune à responsabilidade e grande maioria é exigida para nomeação.

Qualquer pessoa pode reclamar diretamente à Ouvidoria sem pagar taxas ou passar por um oficial intermediário.

Imparcialidade e equidade.

Quanto maior a competência do Ouvidor, menos controle terão do seu trabalho.

Pode investigar sem queixa motivos para revisão geral da Ouvidoria: pode incluir uma boa administração, o Ouvidor pode manter a confidencialidade. Interdependência das características.

A imparcialidade e justiça requerem imparcialidade e torna a equidade possível. Independência, imparcialidade, equidade, processo de avaliação.

Foco na má administração ou na violação dos direitos humanos.

Diferentes normas usadas em diferentes países. Função e estrutura são importantes que o nome.

Qualificação mínima:

2/3 de votos de todo o corpo legislativo.

Alto salário, benefícios compatíveis

O Ouvidor pode delegar responsabilidades aos funcionários.

O Ombudsman tem que ter o poder de não investigar. Em alguns casos, é preciso todos os recursos administrativos e judiciais. Responsabilidades quando o Ouvidor decidir não investigar. Às vezes, precisa recorrer aos tribunais para a devida investigação, conduzidas em privacidade.

Pode fazer revelações necessárias para recomendações (para onde elas irão) para qualquer agência.

Privilégios específicos imunidades, proteções de salvaguardar a independência, imparcialidade, justiça, sanções por interferir com o trabalho de ouvidor.

O verdadeiro Ombudsman independente é aquele que é autonomeado e toma conta dos seus orçamentos.

A parceria pessoas/ouvidor: fazendo-a funcionar
- Fiona Crean – Ombudsman da cidade de Toronto/Canadá

Ombudsman não é uma meta que a Ouvidoria deve ter. A validade do Ouvidor, a sua tarefa é assegurar o que é relevante para o seu povo. Temos muito a aprender uns com os outros. Tudo deve ser examinado cuidadosamente por vocês.

Quase todos os povos já tentaram ter instrumento que faz a mediação entre o público e o Estado. O conceito original tem a ver com as legislações. O Brasil tem o modelo parecido com o Ouvidor do séc. XVI → mediação entre governante e governado. Estão trabalhando com os limites do escopo. Entre os séculos 16 e 19, Brasil era colônia de Portugal. Esta conferência revela um compartilhamento de recursos. A agenda política canadense tem questões parecidas. O local do Ombudsman é estar num local de equilíbrio entre as necessidades do governo governar e a população ser reconhecida nos seus direitos, grupos que tem graus de riqueza e pobreza. Cada pessoa tem direito de ser tratada equitativamente.

O conceito de Ombudsman no Ouvidor vai além da esfera administrativa.

Em abril deste ano, Toronto tem pela 1ª vez de ter um Ombudsman. Recebo reclamações de pessoas afetadas, como também posso fazer investigações, haja como intermediário para um público diverso. A justiça é um conceito fundamental para um governo.

Como você vê a sua posição para lidar com a diversidade?

Como você age para aumentar a capacidade da organização e lidar com a diversidade? É necessário ir até as pessoas.

Equidade, independência, credibilidade.

Uma boa lei mais um bom Ombudsman. Como conciliar o mundo excludente com a cidadania?

A maneira como as pessoas são tratadas na Ouvidoria afetam o exercício da cidadania. A maneira como as pessoas são tratadas configurará o exercício ou não da cidadania.

Desafios da Proteção e Proteção dos Direitos Humanos
Federico Chunga – PERU

O Ombudsman peruano → Defensoria do povo. Essa instituição deve ser governada pela dignidade humana. $\frac{1}{4}$ da população pensa que se governa para a população. Só 37% dos latino-americanos confiam na democracia participativa.

O Ombudsman se desenvolve num cenário de exclusão social. Não conseguimos expressar a multiculturalidade que caracteriza as etnias e culturais. Não nos reconhecemos como parte de um todo. A América Latina é a região mais desigual do mundo. Os problemas dos Ombudsman Latino americanos são bastante desiguais.

A Ouvidoria é chamada a cumprir o seu papel pedagógico nos defasados direitos humanos. O Ombudsman desenvolveu uma linha de trabalho na transparência e acesso à informação cumpre uma tripla função, possibilitando às pessoas o exercício de seus direitos, o combate à corrupção e a legitimidade do serviço público. A Ouvidoria teve um papel importante para garantir a legalidade dos processos eleitorais. Na América Latina ainda há 45 milhões de pessoas sem acesso à eletricidade. No Peru, temos áreas especializadas para o atendimento à essa população.

Peter Kostelka – Ombudsman da Áustria e Secretário Geral do IOI- International Ombudsman Institute.

Pelos primeiros 120 anos, praticamente nada aconteceu. Nos últimos 20 anos o processo vem rapidamente se ampliando. O séc. 18 estava tão dedicado à doutrina de Montesquieu.

O novo Ombudsman irá nos aproximar e facilitar as práticas em nossos países. A secretaria geral está localizada na Ouvidoria Geral da Áustria.

www.thioi.com

O executivo não pode recusar o pedido do Ouvidor quanto às informações sigilosas. O ouvidor é um representante do cidadão. Sua menor função seria a proteção dos direitos pessoais dos cidadãos. Os Ouvidores tem mandatos mais amplos que os dos tribunais. A rotina diária do Ouvidor precisa intermediar entre os cidadãos e o governo. Os cidadãos estão em

busca da proteção dos seus direitos e interesses. O Ouvidor precisa trabalhar dos dois lados. Parece ser necessária a eliminação das barreiras entre os cidadãos e a Ouvidoria. A comunicação deve ser facilitada, não faz sentido dificultar esse acesso. Um Ouvidor que nunca se encontra com os cidadãos não está realizando bem o seu trabalho. Ele deveria estar mais próximo possível da população. Para ser bem sucedida, a Ouvidoria precisa ser conhecida pelo público. É preciso conhecer as suas funções e confiar na Ouvidoria. Se não for bem divulgada, estará disponível apenas para algumas camadas da sociedade.

Na Rússia, República Tcheka e Islovênia há o Ombudsman, precisam enviar os relatórios aos parlamentos e serem conhecidos pelo público. A Ouvidoria tem que fazer o papel da oposição. O público precisa conhecer o conteúdo dos relatórios que são encaminhados ao governo. A mídia pode ser usada para divulgar e disseminar o trabalho das Ouvidorias. A Ouvidoria como uma figura pública, torna-se igual ao governo. O papel da mídia não deve ser subestimado. Há regras que a Ouvidoria precisa estar ciente. O Ouvidor deve aprender a não divulgar casos complicados na mídia. O Ouvidor precisa acolher casos que vão gerar uma resposta emocional na mídia. Apenas 10 a 15% das queixas acabam em irregularidades administrativas. Quando o Ouvidor fala com a imprensa, ele precisa lembrar que são pessoas que questionam as pessoas, os jornalistas não querem ser instrumentos das Ouvidorias. Os papéis são semelhantes.

Trazemos muita divulgação das nossas atividades na Áustria, quando apresentamos 1 ou 2 casos semanalmente. Nos tornamos mais conhecidos pela população. É importante o confronto entre a Ouvidoria e as pessoas que representam o governo. Se o governo não participa. É importante para o Ombudsman ser imparcial. Temos que ir além da mídia eletrônica. Temos que prestar serviço ao cidadão. O governo/parlamento tem que ver o Ouvidor de forma séria.

A sociedade é dirigida pela mídia. Na maioria dos países, as denúncias anônimas são inaceitáveis, pois é de direito das pessoas reclamarem de qualquer coisa. Mas isso não quer dizer que esses órgãos parem essa investigação. É importante o direito de se iniciar uma investigação.

No Peru, a questão da confidencialidade é mais fácil do que a questão da denúncia. Há questões que devem ser tratadas confidencialmente.

A Ouvidoria e sua atuação como agente de defesa – Luciana Bertachini – Ouvidora Geral da União Social Camiliana (Universidade São Camilo).

A figura do Ombudsman tem a conotação de uma tentativa de equacionar os diversos problemas na organização.

Amplia-se a atuação da Ouvidoria do ponto de vista:
.Mercadológico, estratégico, interpessoal e social.
.Defesa do consumidor
.Programas de qualidade

Na identificação e desenvolvimento decorrentes das falhas nos sistemas.
Aproximação como público interno.

SAC – procedimentos definidos.
Ouv. – função mais ampla, atuação de forma mais personalizada e humanizada.
→ Cidadania ativa.

A Ouvidoria na Defesa do Consumidor – Vasni Perez Junior – Ouvidor do PROCON/SP

Interesses econômicos e sociais são interligados pela Ouvidoria.
Cidadania é um conceito amplo para exercê-la, há algumas condições.

Na sociedade de consumo, tenta-se prover a cidadania através das relações de consumo.
É impossível somente o setor público, selecionar as questões de consumo.

O PROCON é um órgão de fiscalização, regulamentação e educação.

- Departamento Nacional de Defesa do Consumidor
- Agências Reguladoras
- Órgãos de Metrologia
- Ministério Público Federal
- Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON
- Ministério Público Estadual
- Organizações não Governamentais
- Ouvidorias Privadas

Fatores favoráveis às ouvidorias na defesa do consumidor

- A proximidade com o consumidor
- o conhecimento dos processos internos
- a modificação de processos

Desafios às Ouvidorias na defesa do consumidor

- Autonomia

Desvinculação dos procedimentos



Vinculação às “regras externas”.

- Independência

Financeira – orçamento próprio
Funcional hierárquica

- Vencer vícios corporativos

Falta de enfoque nas pessoas
Expectativas legítimas
Ambiente de disputa com o consumidor
Enfoque nas ferramentas de marketing
Enfoque nas ferramentas de avaliação exclusivamente numéricas

O que as Ouvidorias deveriam fazer? – Fermino Fecchio Filho –Ouvidor da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República

O que é essencial para uma Ouvidoria?

A importância da interação entre Estado e sociedade civil e como nós temos que nos mobilizar para isso?

O controlador social deve ter participação nas políticas públicas (Fayol). O objetivo do controle é comparar os resultados diante do que foi planejado. O registro sistemático das manifestações mostram as causas das infrações dos direitos humanos → transformarem essas informações em diagnósticos precisos que possibilitem melhoria dos processos.

O 1º seguro de vida para policiais surgiu pela atuação das Ouvidorias em 1997/SP. Temos que fortalecer as Ouvidorias, para que não se transformem em escritórios jurídicos, em lugares burocráticos. O atendimento deve ser ágil, evitando a burocacia. A cidadania é fundamental, é preciso investir na cidadania.

A comunicação com o público é importante. Os relatórios devem servir para revelar ao público cidadão como o serviço público funciona. A polícia sempre se escondeu da população. É importante revelar o objeto controlado, ter consciência da legitimidade do controle social. O Ouvidor tem que dominar o que ele controla, e utilizar estratégias de controle social.

São aproximadamente 50 mil homicídios no Brasil. Nós não temos dados oficiais da segurança pública. A maioria dos inquéritos não tem laudo. O controle externo da polícia deixa a desejar.

O projeto de Lei federal nº342/07 – o que é? O que significa? – Deputado Federal Luiz Bassuma – autor de substitutivo.

É preciso um marco regulatório para regular a função do Ouvidor.

O Ouvidor deve ter o talento de saber ouvir. Todos acharam que era importante ter uma lei em relação à Ouvidoria. Sete artigos e três incisos.

Oficinas Temáticas:

1. Pontos cruciais:

Quais as instituições que deverão ser obrigadas a terem Ouvidorias na esfera pública e privada (médicos e grandes empresas)?

O Ouvidor deve ser eleito ou nomeado?

Não houve consenso, contemplando as duas situações, devendo, contudo, existir mandato. A rotatividade é importante (dois anos com uma recondução), com garantia de estabilidade.

Pedro Henri (Mato Grosso) é o atual relator da comissão.

Há necessidade da certificação das Ouvidorias.

Qual o conceito de uma democracia forte?

Ouvidoria, numa sociedade de consumo, é o único instrumento de humanização das relações de consumo.

Há o Conselho Nacional de Justiça que vem trabalhando a melhoria da prestação de serviços do Judiciário.

2. Rede de saúde:

Há Ouvidorias na rede de Saúde da Bahia.

Pontos Fortes:

Apoio da gestão, autonomia, canais de acesso, cooperação da instituição quanto à Ouvidoria, gestão da informação, participação em Fóruns/Seminários, parcerias, intersetorialidade.

Pontos Fracos:

Falta de base legal, ausência de Plano de Cargos e Salários, carência de RH capacitados; desconhecimento do papel e reconhecimento desse papel; acúmulo de funções; falta de publicidade; desconhecimento por parte das diversas áreas, quanto à Ouvidoria; interferências políticas na atuação da Ouvidoria; descontinuidade do projeto construído; ausência de

recursos (materiais, financeiros e humanos); conhecer o perfil do usuário; dificuldade de acesso às informações.

Desafios a serem enfrentados:

Ouvidorias itinerantes, humanização do espaço de trabalho, educação permanente, investimento em capacitação, participar do espaço do colegiado.

3. Ouvidorias dos Legislativos Federal, Estaduais e Municipais

Ser um canal de acesso de comunicação – elo contribui para efetivação dos direitos fundamentais. Poder dialogar através da mediação de conflitos.

Pontos Fortes:

Atendimento personalizado ao cidadão, ética no cotidiano, relação da empatia entre cidadão.

Pontos Fracos:

Estruturas insuficientes, falta de dependência orçamentária. A sociedade brasileira desconhece a Ouvidoria, sendo necessária mais publicidade ameaças interna.

Conflitos de interesses entre gestores e Ouvidorias; resistências internas à atuação das Ouvidorias, morosidade nas respostas.

Desafios a serem vencidos:

Burocratização interna do órgão, morosidade das respostas, política de capacitação contínua, processo de informatização, a pesquisa de satisfação dos usuários, indicadores de performance, incremento da estrutura, o planejamento das atividades, compartilhamento de informações, a possibilidade de incremento da democracia.

4. Ouvidorias do Sistema Financeiro:

O segmento das Ouvidorias da área financeira já está regulamentada.

Algumas instituições ainda descumprem o cumprimento dos procedimentos. Se uma Ouvidoria não funciona bem, ela representa uma ameaça para as demais Ouvidorias.

Pontos Fortes:

Existência da resolução 3477. O Banco Central tornou a Ouvidoria obrigatória; autonomia (vinculação direta com o conselho de administração), independência, facilidade de acesso e responsabilidades definidas nos seus estatutos.

Pontos Fracos:

Falta de entendimento do papel de Ouvidoria, falta de padronização dos procedimentos, perfil do Ouvidor inadequado, comunicação deficiente.

Fatores Externos

Ineficiência das Ouvidorias, fortalecimento, programa de educação, resolução 377; falta de capacitação contínua, construção de indicadores.

5. Ouvidorias do sistema educacional e de ensino:

Como melhorar o nosso trabalho?

Fazer com que ele seja reconhecido? É preciso trabalhar pedagogicamente, didaticamente. A universidade é o fórum da cidadania.

A Ouvidoria não é a responsável pela resolução do conflito; ela possibilita, através da intermediação, que o gestor solucione. Ela é mais um canal de comunicação.

O código de civilidade deve apontar os princípios do ambiente do trabalho. Sem dignidade humana não há soberania. O cidadão que procura a Ouvidoria sempre é vulnerável. A informação é um direito do cidadão e um dever por parte da Ouvidoria.

Que o Ouvidor demonstre empatia, integridade, ética e que conheça a instituição. Se o Ouvidor faz o seu papel com amor e humanização, ele contribui para a sociedade.

6. Ouvidorias nas empresas privadas:

Confiança dos clientes, conhecimento dos cidadãos em relação aos seus direitos e deveres são alguns pontos fortes.

O desconhecimento quanto ao papel da Ouvidoria é um ponto fraco.

Capacitação contínua, gestão participativa dos colaboradores, divulgação interna do trabalho desenvolvido são alguns desafios. Há necessidade de fóruns dos Ouvidores privados, com cases de sucesso e de insucesso, maior integração dessas associações, padronização dos procedimentos são alguns desafios.

7. Ouvidorias das Agências Reguladoras:

Há diferença entre usuário de serviço público e consumidor?
O Código de Defesa do Consumidor surgiu em 1990.

8. Criação e gestão de Ouvidorias:

Como estruturar uma Ouvidoria e como gerenciá-la?

Manoel Camargo

Existe uma diversidade de modelos de Ombudsman e de Ouvidorias.

Há esforços acadêmicos internacionais para classificação do Ombudsman.

Essas classificações dependem do critério: natureza, nível de competência pela legitimação ativa e passiva, etc.

A “função” preponderante do Ombudsman aqueles nascidos antes da década de 60. A partir de 62, com o nascimento do Ombudsman da Noruega, houve uma predominância da defesa do cidadão. A partir de 70, volta-se preponderantemente dos direitos humanos, cujas modelagens são marcadas pela função, tendo como princípio o da legalidade. O Ombudsman precisa ter conhecimento jurídico. A função preponderante tem que estar adequada à estrutura e demais requisitos. Existem características que se atrelam à estrutura.

Ouvidores localizados no mesmo órgão de controle interno.

Alternativas:

- Manter a Ouvidoria como instituição brasileira.
- Ter como meta a institucionalização do Ombudsman típico.

Kjell Swanstron

O conceito original do meu país tem sido adotado em diversos países, com adaptações. No Brasil, ainda é mais flexível por serem diversificados.

- Cidadania
- Confidencialidade
- Imparcialidade

O Ombudsman deve fornecer informação ao público. Se o Ombudsman tem o direito de agir de forma direta, ele deve ter o poder executivo. O Ombudsman é um vigilante extraordinário, que funciona fora do sistema, agir com independência.

Dean Gottehrer

Há tamanha diversidade de experiências. Uma das maiores preocupações com o Brasil é em relação à independência, mandato e autonomia.

Existe uma paixão pelo trabalho realizado.

Vejo a possibilidade de grandes oportunidades, com relação à lei que tramita no Congresso. É necessário que os Ombudsman ajude a aperfeiçoar e aplicar essa lei. Se conseguirem isso no Brasil, ela se tornará referência para os demais países.

Peter Kostelka

Não existe um modelo único. Ninguém copiou o modelo sueco integralmente. Todos temos a nossa particularidade. É preciso o Brasil participar do cenário internacional. Durante as privatizações, os cidadãos perdem seus direitos e a Ouvidoria precisa ajudar neste sentido. Os Ouvidores também precisam dizer à administração que precisam ajudar servir as pessoas. Quando isso acontecer, vocês poderão atuar no controle. É nossa tarefa como Ouvidores de não apenas fiscalizar a administração, mas também analisar se elas estão atuando para o interesse dos cidadãos. Vocês deveriam ter cooperações internacionais. Estou muito interessado no que está acontecendo no Brasil.

Karla Júlia Marcelino
Ouvidora Geral do Estado/SEAS