



Governo do Estado de Pernambuco
Secretaria da Controladoria Geral do Estado
Rua Santo Elias, 535, 1º andar - Espinheiro, Recife-PE - CEP: 52.020-090
Site: www.ouvidoria.pe.gov.br – E-mail: ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br
Telefones: (81) 3183-0815 / (81) 3183-0845

DIA NACIONAL DO OUVIDOR

Neste 16 de março comemora-se em âmbito nacional o Dia Nacional do Ouvidor, conforme Lei nº 12.632/2012 publicada pela Presidenta da República. Essa data também é uma homenagem à criação da Associação Brasileira de Ouvidores em março de 1995, durante o 1º Encontro Nacional de Ouvidores, realizado na cidade de João Pessoa-PB.

Na Grécia Antiga, em Atenas e Esparta existiam os Euthynoi e os Eforat 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”. No início do século XIX surgia na Suécia a figura do Ombudsman, oficializada na Constituição de 1809, com a finalidade de defender cidadãos em relação aos seus direitos, apesar de no século XVI já existir o Grande Senescal, que era um inspetor dos tribunais de justiça e que informava ao monarca as irregularidades na administração da justiça.

Desde o período colonial, a figura do ouvidor é conhecida. Tomé de Souza nomeou em 1549 o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges. Sua função era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei. A origem do termo Ombudsman vem da junção da palavra ombud que significa “representante” com a palavra man como sendo homem, independente da variação de número e gênero.

Conforme nos diz Edson Vismona, nos países escandinavos e anglo-saxões, a atuação do Ombudsman, também denominado Defensor del Pueblo (Espanha e América Hispânica) e Provedor de Justiça (Portugal), decorre de eleição do Parlamento (nacional, provincial ou municipal) e exerce atividades de defesa dos direitos constitucionais, fiscalização do cumprimento dos deveres dos

administradores públicos e supervisão da prestação de serviços, buscando a promoção dos Direitos Humanos, podendo acionar judicialmente na defesa dos interesses individuais e coletivos. No Brasil, essas diversas atividades são exercidas de forma descentralizada, por Conselhos de Defesa dos Direitos Humanos e Comissões Parlamentares. E, especialmente com legitimação para postular em juízo, o Ministério Público e as Defensorias Públicas.

Pela Declaração de Direitos Humanos e do Cidadão, de 1789, e pela Declaração Universal dos Direitos do Homem, da ONU, de 1948, o homem é reconhecido, na sua eminente dignidade, como tendo direito a ter direitos.

Participação torna-se palavra de ordem, pois “um Estado Democrático não pode ser reconhecido somente pelas manifestações de voto e plebiscito, o cidadão tem que participar, se envolver e ser ouvido” (COSTA, 2006, p. 54). Ainda segundo o mesmo autor (2006, p. 48), O controle social (...) é um advento do Estado Social de Direito, exercido pela sociedade para monitoramento das ações estatais. Seu objetivo principal é aperfeiçoar a relação do Estado e a sociedade civil, desenvolvendo uma relação de co-responsabilidade na administração da coisa pública. (...) Para que haja efetivo controle social, a sociedade deve estar convencida de sua importância, para que realmente acompanhe e verifique as ações da gestão pública, especialmente no que se refere ao planejamento e execução das políticas públicas e à avaliação de seus objetivos, processos e resultados”.

A Ouvidoria, na perspectiva de uma Administração Pública, tem como missão “assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada da gestão pública”. Compete à Ouvidoria Pública, encaminhar as manifestações pertinentes aos gestores e órgãos responsáveis pela necessária resposta ou mesmo medida corretiva quanto aos serviços públicos, atos ilícitos ou irregularidades administrativas, cobrando dessas mesmas áreas as respostas quanto às soluções devidas, para que não haja a reincidência dos assuntos das denúncias e reclamações relativas aos serviços prestados pelos gestores, informando-as aos cidadãos. Com base nessas informações oriundas das manifestações recebidas, o Ouvidor auxiliará a gestão, identificando os pontos fracos que necessitam de ações corretivas e propondo ações de melhoria. Assim, através das informações gerenciais que a Ouvidoria elabora, tendo por base as suas manifestações recebidas e registradas no banco de dados, ela atua enquanto instrumento de gestão. Com a implantação de Ouvidorias públicas, ampliam-se os mecanismos de controle social, que permite a transparência da gestão e a promoção da democracia, pois se constitui como um canal permanente de comunicação entre sociedade e governo.

À exemplo de outros Estados que implantaram Rede de Ouvidorias, Pernambuco também trabalha no sentido da consolidação e expansão de sua Rede de

Ouvidorias. A evolução do número de Ouvidorias públicas no Estado de Pernambuco demonstra o crescimento da consciência do cidadão na busca pela participação na administração da coisa pública.

A estrutura de Ouvidorias do Governo do Estado contava com apenas com 23 unidades, que não trabalhavam interligadas e com seus principais procedimentos padronizados. Hoje a realidade é bem diferente. A Rede do Executivo conta com 60 Ouvidorias – canais de comunicação direta com os cidadãos pernambucanos disponibilizados em secretarias e órgãos públicos estaduais.

Para coordenar essa Rede, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, rotinas de trabalho e a necessária capacitação profissional, o governador Eduardo Campos criou, em outubro de 2008, a Ouvidoria do Estado, unidade vinculada atualmente à Secretaria da Controladoria Geral do Estado. Esse sistema integrado vem legitimando um dos direitos mais básicos da população: o de manifestar-se para fazer denúncias, pedir informações, solicitações, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. Trata-se, portanto, de uma nova forma de atuação da Administração Pública.

Esse exercício de cidadania assegurado pela Ouvidoria do Estado pode ser feito por telefone (0800.2812900), pela internet (www.ouvidoria.pe.gov.br) ou pessoalmente: estamos de portas abertas para receber e ouvir na Rua Santo Elias nº535 1º andar Espinheiro.

Neste dia 16 de março, Dia Nacional do Ouvidor, temos muito que comemorar, a confraternização é ampla: aos pernambucanos, felicitações pelo exercício de cidadania. Ao Governo do Estado, o reconhecimento ao compromisso de assegurar, ampliar e investir em um sistema de Ouvidorias - que tem como meta a eficiência do atendimento. Aos Ouvidores e assistentes que integram a Rede do Governo do Estado, o mais sincero agradecimento pelo zelo e compromisso no diário exercício profissional.

Karla Júlia Marcelino

Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE