

## OUVIDORIA E TOLERÂNCIA

Ricardo Lacerda\*

Ao ler, na obra “A era dos direitos” de Norberto Bobbio, um breve tratado sobre “As razões da tolerância”, encontro uma citação ontológica de Benedetto Croce que afirmou ser tão pouco intolerante que, no âmbito da história, era tolerante até mesmo com os intolerantes. Vou buscar no mestre Aurélio, o significado mais preciso de tolerante, que é “O que admite e respeita opiniões contrárias à sua”.

Tratando da boa convivência civil, Bobbio afirmou que a tolerância pode significar a escolha do método da persuasão em vez do método da força ou da coerção. Logo aqui já se vislumbra o exercício da atividade do Ouvidor que ao reconhecer o direito de expressão do cidadão, tem que ser imparcial e não pode emitir juízo de valor devendo se preocupar com os direitos e liberdades individuais.

Vejamos uma história contada pelo jornalista Helder Moura no Correio da Paraíba, em 02 de agosto de 2009:

Em 1982, os americanos James Wilson e George Kelling formularam um artigo falando da “teoria das janelas quebradas”, onde a ausência do Estado, por mínima que seja, pode desencadear um efeito cascata, gerando um problema macro. No artigo eles citam o exemplo de uma singela janela quebrada num prédio público, ensejando que isso espelhe um estado de descaso, abandono e permissividade, formando um ambiente favorável para a criminalidade.

Essa teoria inspirou o conceito de tolerância zero, que ficou popular no início dos anos 90, no governo de Rudolph Giuliani, prefeito de Nova York. Por esse conceito, a polícia receberia carta branca para atuar de maneira inflexível sobre delitos de pequena gravidade, reprimindo com penas duras as infrações

leves, inibindo a violência com o medo. Embora a tolerância zero tenha proporcionado fama e longevidade política para o prefeito americano, utilizar desses preceitos atualmente seria, literalmente, dar um tiro no pé.

Victor Hugo já afirmava: “Desejo que você seja tolerante, não com os que erram pouco, porque isso é fácil, mas com os que erram muito e irremediavelmente, é que fazendo bom uso dessa tolerância, você serve de exemplo aos outros”.

No cotidiano de nossa imprensa, são constantes as referências ao tema:

Em visita ao Oriente Médio, o Presidente Obama pregou a liberdade e a tolerância entre o Oriente e o Ocidente.

Em Copenhague, o Dalai Lama, em visita ao primeiro-ministro dinamarquês, pediu tolerância no mundo afirmando textualmente “Sou uma pessoa religiosa e, no fundo, minha visita não é política. Sou budista e

convido a praticar o amor, a compaixão e a tolerância”, afirmou o líder tibetano.

Uma reportagem sobre a qualificação dos profissionais de uma rede hoteleira para atender o público gay citou: “A capacitação fez eles aprenderem a lidar com os próprios preconceitos e com situações possíveis de acontecer, em benefício do melhor atendimento ao turista”.

O Jornal Nacional de 17/06/2009, noticia a morte por espancamento de um participante da parada gay em São Paulo e o comentário “Para quê essa intolerância toda?”.

No seu significado histórico, quando se fala de tolerância, o que se têm em mente é o problema da convivência de crenças religiosas e políticas diversas. Hoje o conceito é generalizado para o problema da convivência das minorias étnicas, lingüísticas, raciais, para os que são chamados geralmente de “diferentes”, como por exemplo, os homossexuais, os loucos ou os deficientes.

O Ouvidor deve estar preparado para lidar com todo o tipo de preconceito, mas deve ter cuidado com os excessos de tolerância no sentido negativo, como ocorreu com Bobbio ao receber uma proposição onde se pede apoio à exigência do “direito à pornografia”, o que fere os princípios éticos.

O Ouvidor deve ser antes de tudo um “Perceiver” ou percebedor, expressão citada por Wilson Luiz Sanvito encontrada no livro “A arte de pensar”. Ser um “Percebedor” ou “alguém que ouve atentamente”, eis aí um dos grandes predicados do Ouvidor, pois, ao longo do tempo e com a experiência dos atendimentos realizados, passa a sentir o que o interlocutor deseja expressar e que nem sempre consegue transmitir com palavras precisas. Esta habilidade assim como a tolerância e a paciência, fazem a diferença ao perfil do Ouvidor como um profissional vinculado ao nível estratégico das organizações.

Então o que estamos a esperar? Se grandes líderes formadores de opinião cultuam a tolerância como a forma mais civilizada de agir, podemos também e facilmente praticar a tolerância no nosso dia a dia, na família, no trabalho, nas ruas, pois há espaço para a tolerância no agir, no falar, no olhar, enfim, em todas as formas de manifestação humana.

Fica uma última reflexão: Ser tolerante é antes de tudo praticar a máxima cristã “Amai-vos uns aos outros”.

\* Ricardo Lacerda é economista e pós-graduado em Ouvidoria e Ombudsman.