

**I FÓRUM INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS/OMBUDSMAN/DEFENSORES  
DEL PUEBLO/PROVEDORES DE JUSTIÇA/ MEDIATEURS DE LA REPUBLIQUE**

**Tema:**

**“O Fortalecimento da Democracia Participativa”.**

**Procurador Geral da República**

“As Ouvidorias funcionam como canal de ligação entre os cidadãos e o Governo. Nesta perspectiva, o cidadão deve influenciar nas decisões de governo. A sociedade na democracia participativa funciona como termômetro. O Ministério Público Federal tem o papel na defesa da cidadania”.

**Secretário Executivo da Presidência da República**

O Brasil promoveu mais de 60 conferências relativas às políticas públicas. O diálogo social é um princípio do atual governo. Foram criados 13 conselhos.  
O Brasil tem uma democracia participativa e representativa forte.

**Diretor Presidente da ANVISA/ Dirceu Raposo**

A ANVISA é um dos patrocinadores do evento. Foi apresentado um projeto de fortalecimento de Ouvidorias públicas, através de um Fórum Global de Ouvidores.

**Deputado Federal – Paulo Rocha**

Tivemos que intervir no destino do nosso país, no período da anistia, movimento pelas diretas já. As mulheres trabalhadoras rurais não tinham licença maternidade, os servidores públicos não tinham direito de se sindicalizar.

**Defensoria Pública de São Paulo**

Temos em comum a solidão. A Ouvidoria da Defensoria Pública é escolhida por uma lista tríplice. Como superaremos essa solidão e isolamento que todo ouvidor sofre? Só tem uma possibilidade: criando órgãos como ANOP que horizontaliza as Ouvidorias e eventos como este.

**Senador da República – Sadi Cassol**

Cidadania participativa está atrelada à importância da Ouvidoria Pública. O cidadão dispor de um instrumento que lhe represente e a possibilidade do controle direto dos governantes de forma horizontal. A natureza das atribuições do ouvidor não se confunde com as do Ministério Público. Os Ouvidores não são meros receptadores das reclamações do povo. A função do Ouvidor serve de controle do exercício de poder.

**Governador do Piauí – Wellington Dias**

Não basta ouvir, é preciso agir, sendo uma missão espinhosa para os Ouvidores públicos e também da área privada. No meu Estado, criamos uma Ouvidoria autônoma e independente em 2003. Ela nos permite receber boas idéias, bons projetos que surgiram da Ouvidoria. É também um espaço para denúncias e críticas. São mais de 200 servidores demitidos a partir das denúncias das Ouvidorias. É um instrumento ainda jovem e temos muito a aprender. Registro o meu apoio à criação do Fórum Internacional de Ouvidores Públicos. É o olho do cidadão que faz a fiscalização, sendo a Ouvidoria a interface deste processo.

**Ministro da Previdência Social – José Pimentel**

A democracia representativa não atende mais as demandas da população. Até 1930, as mulheres e os trabalhadores não podiam participar do processo de votação. Em 1934, há uma Constituição democrática, que foi rasgada durante a 2ª guerra mundial. Só em 89, conquistamos novamente o direito de eleger os nossos representantes. Precisamos construir a democracia participativa. O benefício da licença maternidade hoje é concedido em meia hora. Atualmente no Brasil são 5.524 municípios.

**A dignidade do homem e o bem comum como fundamentos da democracia.**  
**Prof. Dr. Krystran Complaic – Universidade de Wroclav – Polônia**

Democracia – provém da língua grega → poder do povo. Os gregos conceberam a democracia como direta. Os gregos diziam que quando tínhamos uma eleição, tínhamos uma seleção de aristocracia.

A democracia representativa → respeito pela manutenção das regras não se encontra no centro de suas preocupações.

No Brasil, desde a última década do séc. passado, surge o interesse pela dignidade humana começou historicamente depois da 2ª guerra mundial.

Bem comum – na antiguidade essa concepção teve dois entendimentos (Platão, Aristóteles) e posteriormente Santo Agostinho.

Bem comum está definido pelos governantes e governados.

Santo Agostinho entendia o bem comum como a harmonia das desigualdades.

A revolução francesa introduz outra noção → noção do “interesse público”, concepção totalmente diferente.

Democracia representativa deve ser complementada por democracia direta. Na Europa permanece o tipo de democracia representativa pura. Na Costa Rica e México não existem democracia direta.

Carta famosa dos direitos fundamentais da comunidade Européia. Na América Latina há outra concepção de dignidade humana.

→ A dignidade segundo concepção Européia é a da humanidade. Conjunto de condições sociais que permite a cada um dos seus membros e aos grupos do bem comum. Na Europa há a democracia representativa. É muito difícil escolher o tipo de democracia: representativa ou direta.

Na Europa não se fala em democracia direta. A Alemanha é um exemplo da democracia representativa pura. Os especialistas frisam que a democracia representativa é disfuncional → é uma ditadura da opinião pública manipulada pelas elites.

#### **Dr. José Geraldo de Souza Júnior – Reitor da Universidade de Brasília – UNB**

As pessoas envolvidas nas Ouvidorias lidam com conflitos. A noção de Ouvidoria em relação à dignidade humana, igualdade que a revolução Francesa inventou.

Atenas, no apogeu do séc. VII antes do Cristo permitia que 95% da população votassem, com exceção dos escravos, mulheres e estrangeiros.

No fim da revolução Francesa, a democracia vai ser censitária, com comprovação de alguma renda.

A dignidade estaria na defesa dos direitos humanos. O Ministério Público é o órgão que tem legitimidade ativa processual na defesa dos direitos dos cidadãos.

A Ouvidoria do Ministério Público já não bastava aos anseios dos interesses públicos. Neste caminho, a Ouvidoria se apresenta como alternativa aos conflitos. Tenham no Ministério Público um complemento para propositura de ações que está a judicialização de conflitos.

#### **PAINEL: As Ouvidorias como espaços de educação em cidadania- Michael Mills – Ombudsman de Portland, Oregon-EUA**

A Ouvidoria foi um processo mais lento nos Estados Unidos, começou lentamente na década de 70. As Ouvidorias dos Estados são ligadas ao Executivo. Temos o Ouvidor Geral Nacional e temos escritórios especiais. Nós adotamos as Ouvidorias, de maneiras diferentes. Internas e/ou externas. De Portland/Oregon, recebo manifestações decorrentes das mudanças políticas. Os poderes Legislativos e Executivos trabalham em conjunto. A Ouvidoria tem o seu grau de independência resguardado. Criamos 13 fundamentos (mandato fixo não existe). A melhor Ouvidoria em termos de independência. Em Portland, a Ouvidoria controla todas as agências

governamentais. Como nós educamos a nossa população? A função Ouvidor só será boa se formos conhecidos pela população. A maioria do público não tem conhecimento de como esse serviço funciona. Temos grandes migrações e precisamos criar uma relação de confiança em nosso escritório. Nós convidamos os líderes comunitários, nós vamos até eles ao invés deles virem até nós. Temos um relatório anual de fácil leitura. Nós podemos produzir relatórios públicos, avisando ou relatando ao público quanto à resposta. Um dos papéis principais é o relatório público. Uma das funções-chaves é estabelecermos uma boa relação de trabalho com as agências (órgãos). Essa relação de trabalho com as agências deve ser saudável, mas não de muita amizade. Até onde podemos ir? Muitas vezes a solução demandada pelo cidadão não seja justa. É importante fazer investigações sistemáticas, sobretudo quando são reincidentes. A Ouvidoria tem a capacidade de contemplar essas questões sistêmicas. Um Ouvidor não é bem um mediador, talvez ele tenha algumas habilidades semelhantes. O objetivo de um mediador é obter o maior grau de satisfação possível. O nosso trabalho vai muito além, no sentido de informar os indivíduos os seus direitos. Ouvidor também não é um advogado para uma determinada parte específica.

Na cidade de Portland, eles estabeleceram novas leis sobre assédio moral ou bullying.

### **Laura Guinowart – Defensoria Del Pueblo de Montevideu/Uruguai**

A Defensoria tem três anos de criação. No Uruguai não existe uma instituição com características semelhantes. Nossa equipe é composta por sete pessoas. É uma instituição de Ombudsman de característica local. No final de 2008 foi criada uma instituição nacional de direitos humanos. Uruguai tem uma população de aproximadamente três milhões de habitantes. A metade reside na capital de Montevideu. Regime de governos locais – as juntas locais passarão a ser municípios.

A Ouvidoria é uma instituição com funções independentes. O Ouvidor não receberá instrução de nenhuma autoridade. Ele deverá apresentar anualmente à junta local o seu relatório. O Ouvidor tem orçamento, mas não tem autonomia financeira. Apesar do Decreto ter sido inovador, não prevê questões que são necessárias para um melhor desempenho de suas funções e que todos os departamentos tenham seus Ouvidores. O Ouvidor não pode ter atuação política. As recomendações do Ouvidor não têm caráter obrigatório, mas sim força moral. A Ouvidoria deve ter a autonomia técnica para garantir a melhoria da prestação dos serviços.

Por trás de cada queixa existe um direito vulnerável. Os cidadãos têm direitos e deveres. Estamos pensando trabalhar com responsabilidade empresarial e ambiental.

Existe sempre um conflito permanente quanto aos direitos individuais em relação aos direitos institucionais. Nos baseamos no aprendizado coletivo.

Progressos no trabalho da Ouvidoria:

- Especialização no serviço da recepção
- Recomendações individuais ou gerais
- A sistematização de diferentes reclamações e trabalho articulado com a intenção de encontrar soluções mais amplas.



- Envolvimento das diferentes organizações com a Ouvidoria.
- Foco na educação do direito do cidadão.

Pretendemos implantar a Ouvidoria itinerante, aprofundar o intercâmbio com os outros países.

### **Paulo Otto Von Sperling – Ouvidor Geral da Petrobrás**

A Petrobrás foi criada há 53 anos sendo uma sociedade anônima de capital aberto, que atua como uma empresa de energia nos setores:

- Exploração e produção
- Refino
- Comercialização, etc.

A Petrobrás atua em 27 países, além do Brasil.

A velocidade da Petrobrás está muito grande. Crescimento integrado, rentabilidade e responsabilidade sócia ambiental são as palavras chave da Petrobrás. Temos o objetivo de estar entre as cinco maiores empresas de energia do mundo. Pagamos 90 bilhões de impostos no Brasil.

A Ouvidoria Geral criada em 2002 como uma assessoria da Presidência, foi formalizada em outubro de 2005, sendo vinculada ao Conselho de Administração.

Indicada como canal de denúncia para atendimento à Lei Sarbanes – Oxley. Há a garantia da independência no exercício de suas atribuições.

Diretriz da Ouvidoria Geral da Petrobrás: Assegurar que seja acessível a todos. É uma sociedade de economia mista, sendo controlada pelo Estado. Ela ajuda também a fazer uma pesquisa de gênero na companhia.

A Petrobrás aderiu ao selo Pró-equidade de Gênero. Ela mapeou o seu público interno e adotou práticas diferenciadas em relação à gênero.

[ouvidoria@petrobras.com.br](mailto:ouvidoria@petrobras.com.br)

55 (21) 3224.6666

**PAINEL: As Ouvidorias e o Fortalecimento da Cidadania**

**Paulo Tjipilica – Provedor de Justiça de Angola**

Festeja-se o 24º aniversário da Independência de Angola.

O trabalho de justiça é sigiloso. Na instrução dos processos, privilegiamos o princípio do contraditório.

Visitam o sistema prisional e as províncias e fazem as recomendações. Sem dignidade não há povo, não há pátria, nem cidadãos e cidadania.

**Ian Darling – Presidente do Fórum Canadense de Ombudsman**

Hoje é o dia da memória no Canadá, que comemora o fim da 1ª guerra mundial. O Ombudsman do Canadá trabalha com queixas.

→ Ouvidoria Legislativa – resultado da eleição pelo Parlamento (Ouvidoria Clássica). No Canadá começaram a se desenvolver 30,40 anos.

→ Ouvidorias em Agências Públicas – para investigar queixas, são criadas pelo Ministro de Gabinete ou liderança pública.

→ Ouvidorias Privadas – o governo não tem atuação sobre elas.

→ Ouvidorias Universitárias – resolvem conflitos informalmente.

Tentamos criar uma rede de Ouvidorias no Canadá e criamos um Prêmio sobre quem fizesse artigo sobre o trabalho do Ouvidor no Canadá.

Se a Ouvidoria está anunciando uma investigação, é uma forma de assegurar que ela está sendo vista pela população.

A conscientização do trabalho da Ouvidoria aumentou no Canadá. Será que isso não gerou expectativas irreais?

Quando tentamos criar Ouvidorias que o modelo clássico seja adotado nesses órgãos.

Há 134 línguas no Canadá. Como chegar a esses cidadãos? É um desafio que os escritórios do Canadá terão que enfrentar. O Poder da Ouvidoria deverá vir do público. Tem que haver a conexão entre a Ouvidoria e os cidadãos.



**PAINEL: O Papel das Ouvidorias na Defesa dos Direitos Fundamentais dos Cidadãos**  
**Christian Le Roux – Mediateur de La Republique**

Cada provedor tem que ser independente perante si próprio, perante sua filosofia própria e perante os amigos.

**Juan José Dutto – Defensor Del Pueblo da Província de Neuquen – Argentina**

Surgiu através da reforma de 1994 o Defensor do Povo, como órgão de controle local. Há algumas Ouvidorias Municipais que ainda não foram votadas no Congresso. Quando se privatizou algumas empresas que eram públicas, significou o desemprego, gerando total falta de credibilidade, sendo as Ouvidorias os interlocutores naturais dos grupos que sofreram forte impacto. Há apoio e fortalecimento da Ouvidoria da cidade de Neuquen com órgãos públicos e empresas privadas.

As Ouvidorias se tornaram uma referência para outros vizinhos. Há grandes desigualdades sociais na região, com episódios de violência. Há uma média de uma greve a cada dia. A nossa Ouvidoria tem um espaço de 150 metros quadrados disponíveis para os diferentes grupos sociais, com os devidos equipamentos. O crescimento da nossa cidade ocorreu rapidamente, com 90 poços de petróleo.

O avanço da atividade petrolífera vem gerando uma série de dificuldades. Fazemos mais de 200 mediações de conflito anualmente. São 10 anos de criação da Ouvidoria que foi criada através de uma Carta Orgânica, tem autonomia orçamentária, além do reconhecimento dos diversos parceiros. Há algumas limitações jurídicas. Tem legitimidade processual e o amparo da maioria dos defensores (Ouvidores).

Qual a natureza da nossa função? O nosso papel é preservar os direitos dos cidadãos. De que forma e como cumprir a nossa real função? Da forma como cada Ouvidor do povo decida trabalhar repercutirá nos impactos dos resultados dos seus próprios trabalhos.

**Professor Rubens Pinto Lyra**

Formas de atuação da Ouvidoria Pública. Complementaridade dialética entre Ouvidores públicos e o Ministério Público. No Brasil a função do Ombudsman é compartilhada entre Ouvidores públicos e o Ministério Público.

Pontos em comum: entre Ouvidoria Pública e o Ministério Público:

Ambas têm como missão a promoção e a defesa dos direitos sociais. São distintas na sua forma de atuação. O Ministério Público através da Procuradoria dos Direitos do Cidadão, tem

a prerrogativa de acionar judicialmente às instituições que violem os direitos. O Ministério Público através do termo de ajustamento de conduta assegura, monitora os entes federativos, estaduais e municipais que assegurando políticas públicas preventivamente. Apesar de complementares, são diferentes as suas atuações.

As Ouvidorias não dispõem de poder coercitivo, exercendo a magistratura de persuasão. As Ouvidorias necessitam de prerrogativas, divulgação de relatórios, sigilo quanto às suas manifestações, além da necessária autonomia e independência orçamentária. A grande maioria das Ouvidorias públicas não é dotada dessas prerrogativas. Necessita de credibilidade.

Proximidade em relação ao usuário do setor público, que encontra no Ouvidor o defensor dos seus direitos.

- Máximo de informalidade na sua atuação, criada para agilizar.
- Agilidade que se deve aos itens anteriores.

São as características que fazem da Ouvidoria o único órgão capaz de monitorar as ações/desempenho dos órgãos.

Ministério Público-coercitividade jurídica quanto ao direito violado.

A Ouvidoria atende cidadãos que tem demandas concretas em relação ao órgão.

A natureza unipessoal aliada à informalidade e agilidade, favorece a mediação de conflitos, através do diálogo.

A mediação é utilizada com proveito em todas as modalidades de Ouvidorias. O exercício de mediação por Ouvidorias agrárias vem sendo muito eficaz.

As Ouvidorias de polícia de São Paulo e Paraná vêm se destacando no cenário brasileiro. Sobretudo a de São Paulo, que contribuiu para aproximar as polícias militares e civis, tornando polícia protetora dos direitos do cidadão.

A ação crítica de Ouvidores independentes vem sendo impedidas, tratam de fragilizá-las quando não podem fechá-las.

Porque até hoje não temos uma Ouvidoria no Senado Federal?

O novo Ouvidor da República terá a sua atuação ampliada na defesa dos Direitos Humanos. Há uma resolução que ainda não foi adotada pela ONU que agrega ao Ombudsman a questão dos direitos humanos.

Argentina:

Defensores Del Pueblo – Municipal, Provincial e Nacional



**PAINEL: A Administração e os Instrumentos para o Exercício da Cidadania**  
**Alfredo José de Souza – Provedor de Justiça de Portugal**

Eleito para um mandato de 04 anos.

Provedor de justiça age em relação às queixas dos cidadãos, mas pode por iniciativa própria, realizar suas atividades.

**Manuel Maria Paez Monges – Defensor Del Pueblo do Paraguai**

É uma instituição criada pela Constituição em 1999. É um parlamentar que tem a defesa dos direitos humanos. Nossa principal atividade passa pela defesa dos direitos humanos. O Ouvidor não pode ter função judicial nem exercer funções na justiça eleitoral. Não temos outras obrigações de outros Poderes do Estado. A democracia passa pela maior divisão dos Poderes do Estado.

Foi criada a Ouvidoria adjunta para substituir o Ouvidor quando ele se encontra impossibilitado de exercer o cargo – não há um perfil específico necessitando ter o aval do parlamento e não pode exercer outra atividade privada. Ele está proibido de exercer qualquer atividade política.

Os deveres e atribuições:

- Acatar e investigar denúncias/queixas e também pode intervir em ofício em qualquer situação que haja qualquer violação dos direitos humanos. Ele não apenas intervém no setor público, mas na área privada. Quando se constata a violação dos direitos humanos, apresentam-se as recomendações aos Poderes Judiciário, Legislativo ou Executivo, a todas as empresas privadas. Também pode emitir sanção moral, que significa a censura. Podem elaborar e divulgar relatórios, além de habeas corpus. O escritório principal é em Assunção e em outras cidades. Recebem queixas sobre as questões sociais, culturais, educação, saúde, penitenciárias, serviços públicos. Recebem solicitações de pessoas que tiveram violados os seus direitos humanos no período 1954 a 1989, não importando a nacionalidade. Produzem relatórios destinados ao Parlamento também. O processo de tramitação da queixa é gratuito.

**Carmelita Pires – Guiné Bissau**

Não tem Ouvidor Geral da República.

**PAINEL: Ouvidoria na Defesa dos Direitos Humanos**

**Luiz Gonzaga Dantas, Ouvidor da Polícia do Estado de São Paulo**

1789 – Rev. Francesa – Libert, Igualité, Fraternité  
1848 – Manifesto Comunista  
1917 – Russos Bolcheviques  
1934 – Estado Novo – Getúlio Vargas  
1948 – Declaração Universal Direitos Humanos  
1955 – Trabalhadores Rurais em Pernambuco, criando ligas camponesas.  
1959 – Revolução em Cuba  
1964 – Golpe Militar  
1988 – Nova Constituinte  
1991/1992 – Surgem os Conselhos Estaduais de Direitos Humanos – PB e SP.

**Karla Júlia Marcelino**  
**Ouvidora Geral do Estado/SEAS**