

SOBRE A OUVIDORIA E OUTRAS DIVAGAÇÕES

Belisário dos Santos Jr.¹

Penso nos outros, logo existo.

(Carlito Maia)

Comecei a ouvir mais os outros. Acho que estou ficando um sábio.

(Pedrinho, 15 anos, meu neto)

INTRODUÇÃO

Nesses últimos 30 anos, desde 1995, tenho convivido, sempre pelas mãos de Edson Vismona, com a ideia da ouvidoria sendo criada e exigida, mas principalmente sendo exercida, praticada, aperfeiçoada, passando a integrar textos legais, desde a pioneira Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, que irradiou seus efeitos e influência para a lei nacional e muitas outras leis estaduais e municipais.

Nesses anos, falei muito sobre ouvidoria, escutei muito, participei ativamente da sanção da lei estadual (Lei 10.294, de 20 de abril de 1999) e da campanha para a tão demorada lei nacional (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017), convicto de que a ouvidoria é a maior esperança de resgate da dignidade do usuário do serviço público, se ofendido por palavras ou atos ou omissões de autoridades públicas.

Aquele que vai à ouvidoria e entrega seu problema ainda confia no Estado e dele espera uma resposta, uma explicação. O ouvidor tem essa responsabilidade: manter essa confiança no Estado e defender a dignidade do usuário. Nem sempre o cliente tem razão, mas tem direito a atendimento e a uma devolução correta e justa em relação à sua queixa.

A burocracia, máquina essencial para a atividade pública, com regras, rotinas e hierarquias bem definidas, se de um lado garante o exercício da Administração, de outro pode servir de pretexto para tornar mais difícil a vida de quem dela precisa. “Não é aqui!”, “Não é comigo!”, “O funcionário que faz isso está de férias”, ou até de juízes: “O senhor acha que eu tenho só o seu processo?”

O aperfeiçoamento da ouvidoria corre de mãos dadas com a regulamentação dos direitos dos usuários do serviço público, com a recuperação do sentido de “servidor público” e com a cada vez maior implementação da ideia e da cultura da ouvidoria.

Hoje nos balcões de atendimento no lugar do famoso aviso “*Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela é crime. Pena: detenção de seis meses a dois anos ou multa*”, tem-se cada vez mais a indicação “*Ouvidoria, telefone tal, e-mail qual*”. Há, assim, uma alternativa, além da desavença pessoal, para o usuário que tenha sido mal atendido.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.25-28

1 Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo (1995 – 2000), membro da Comissão Internacional de Juristas (2008-2023); presidente da Comissão de Direitos Humanos do Instituto dos Advogados de São Paulo, membro da Comissão Arns de Direitos Humanos (desde 2019).

A função do ouvidor ganha proeminência após o STF ter declarado a constitucionalidade do crime de desacato, criando apenas limitações para seu reconhecimento:

1. o crime deve ser praticado na presença do funcionário público;
2. não há crime se a ofensa não tiver relação com o exercício da função;
3. é necessário que o ato perturbe ou obstrua a execução das funções do funcionário público;
4. devem ser relevados, portanto, eventuais excessos na expressão da discordância, indignação ou revolta com a qualidade do serviço prestado ou com a atuação do funcionário público.

A própria Corte Interamericana de Direitos Humanos aceita a aplicação do crime de desacato, em casos graves de excessos e abusos na liberdade de expressão, ainda que a Convenção Americana dê a entender que não se pode pôr peias à liberdade de expressão.

Assim, esse anteparo entre o usuário e a agência pública é muito importante e é o que mais caracteriza a ouvidoria.

Daí a extrema valia dos pensamentos em epígrafe. A preocupação com a alteridade é a base da solidariedade, da generosidade, dos direitos humanos, enfim.

OUVIDORIA E CIDADANIA ATIVA

O ouvidor deve estar sempre atento à árvore, sem perder de vista a floresta. Uma reclamação recebida pode levar a uma atividade de correção pontual. Duas reclamações recebidas, três reclamações recebidas sobre o mesmo tema, podem continuar a merecer ajustes focais. Mas, na quarta reclamação sobre o mesmo tema, o ouvidor deve desenhar uma atuação mais incisiva e menos responsiva.

Colocar em xeque o sistema proativamente. Pugnar por mudanças que corrijam a falha e evitem a necessidade de novas reclamações. Essa é a lição que aprendi com Maria Inês Fornazaro, ex-presidente da ABO Nacional.

Essa atitude diligente do ouvidor, da ouvidora, deve se estender à criação de estímulos para a convivência cidadã, combatendo preconceitos, enfrentando uma cultura de ódio que paira sobre nossa sociedade. De certa forma, uma ouvidoria ativa não só reaproxima a cidadania do Estado, como reduz espaços de violência, aproximando a sociedade da própria sociedade, principalmente agindo em atividades de educação. A educação é um dos meios de superação da linguagem de ódio.

OUVIDORIA E DEMOCRACIA

Nossos legisladores nos legaram (e nós lutamos muito por isso) instrumentos que preveem o direito à informação, o direito a um bom serviço e o direito ao controle do serviço. O artífice e, de certa forma, o gerente desse sistema é a ouvidoria. Mas a ouvidoria precisa ousar mais alto.

A ouvidoria precisa entender seu papel na defesa da democracia. Nestes tempos de revolução digital convivendo com o vazamento de dados e a desinformação, de conquistas científicas coexistindo com tentativas de quebra do estado de direito, todos (e os ouvidores nisso) somos responsáveis por criar atividades de respeito à democracia. É como se, a cada fim de dia, todos (ouvidores aí inclusos), nos perguntássemos: Como melhorei o mundo hoje? Ajudei alguém? Falei em democracia? Defendi alguma ideia contrária a preconceitos e discriminações?

A ouvidoria é o fio condutor da ética dentro das instituições. O administrador, seja público ou pri-

vado, precisa entender que a ouvidoria pode até informar o que vai bem, mas principalmente, o que vai mal. Ela não responde pelas falhas, senão apenas as reporta. Não se pode matar o mensageiro, mas prestar atenção à mensagem, lembrando o antigo episódio em que Dario III manda executar quem lhe trouxe a notícia da derrota.

No anúncio das empresas estatais mais reclamadas, feito pelo Procon/SP em março de 1995, na primeira fila do auditório estava toda a diretoria da Sabesp. Ariovaldo Carmignani, seu presidente, explicou (cito de memória): “É preciso entender o que está errado, para chegar ao acerto.” Lição exemplar.

Administrar, com atenção ao plano, mas também com vista às informações trazidas pela ouvidoria é administrar democraticamente.

Mário Covas, em cuja administração foram criadas mais de 200 ouvidorias em agências do Estado, dizia que o “ouvir” era fundamental para o ato de governar. E ele ouvia muito.

OUVIDORIA COMO POLÍTICA PÚBLICA (OU PÚBLICA NÃO ESTATAL)

Em qualquer situação a ouvidoria tem que preencher os princípios de uma boa política pública. Tem que buscar a eficiência e incentivar a transparência.

Dentro do Estado, se a integração entre as várias agências estatais é um desafio, a função das ouvidorias é agir de forma concertada, integrada. Estabelecer parcerias para melhor atuar (eficiência), para além dos órgãos previstos legalmente.

O agir da ouvidoria é, sobretudo, pedagógico, incidindo na Administração, incentivando sua eficiência, presteza, correção e atenção do agente, e no usuário, dando-lhe condições de melhor analisar o serviço que lhe é prestado, e com ele contribuir com suas observações e críticas. Não será demais dizer ser papel da ouvidoria *educar para o exercício da cidadania*.

Também da ação da ouvidoria (assim como de outros fatores) deve resultar um repensar do Estado, diminuindo o espaço da violência, aumentando o campo do diálogo, facilitando o acesso da cidadania aos diversos mecanismos do Estado (que, aliás, existe para servir à sociedade, sempre é bom lembrar...).

Defender a não-discriminação, o não-preconceito, deve ser o dia a dia da ouvidoria, para dentro da agência e para a sociedade.

Pura poesia?

Não. Pura Constituição Federal, artigo 3º:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I – construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II – garantir o desenvolvimento nacional;

III – erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Claro, a obrigação não é só dos ouvidores, mas de todos os brasileiros e, portanto, também dos ouvidores, cidadãos especiais a quem a sociedade procura para dizer o que precisa, o que está errado, o que lhe falta, para onde o Estado/a empresa deve olhar e... ouvir.

EM CONCLUSÃO

Uma ouvidora, escutando minhas reflexões, me perguntou: “Então eu sou a pessoa mais importante da minha secretaria?” Eu lhe respondi: “A segunda pessoa mais importante”.

Alguém governa, exerce o poder, mas é a ouvidoria quem ausculta o pulso da Administração e pode apontar, a partir do seu dia a dia, o que deve ser feito/melhorado em muitas áreas.

Nos espaços públicos/privados, organizados com rigor e seriedade, a ouvidoria deve estar diretamente ligada ao dirigente, ao secretário, ao governador, ao presidente.

Será que isso acontece? É necessário que o dirigente entenda como a ouvidoria pode ser útil ao melhor exercício de sua função. Isso interessa à sociedade, não pode depender só da vontade do dirigente.

Mas já é hora do nosso passeio diário, como recomendava o grande educador uruguaio Pérez Aguirre:

Seria fundamental educar para que sempre se realize um passeio diário pelo nosso cotidiano e pela nossa cidade, identificando a realidade de discriminação.
Consagrar parte da atividade diária de cada um para questões de educação, tolerância e solidariedade.

Talvez seja esse o exercício fundamental para se chegar a uma sociedade livre, justa e solidária, como quer a Constituição cidadã.