

ABO, OUVIDORIA, OUVIDOR: VÍNCULOS E CONEXÕES COM A PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Maria Inês Fornazaro¹

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) completa 30 anos, sempre honrando sua finalidade precípua de congregar ouvidores e ombudsman em todo o Brasil. A trajetória da entidade se confunde com a história das ouvidorias no país, pois desde sua instituição é fiel ao objetivo de desenvolver, disseminar e fortalecer as ouvidorias, por meio da qualificação, capacitação e certificação de profissionais de organizações públicas e privadas, consolidando as ouvidorias como um instrumento da democracia, cidadania e cultura de paz.

Desde 16 de março de 1995, ano da fundação da associação, muitas mudanças e desafios foram enfrentados. Porém, a essência da ABO e das ouvidorias, bem como sua representação social junto ao cidadão brasileiro, permanecem inalteradas, isto é, resgatar e qualificar os relacionamentos entre os cidadãos e as organizações.

Cabe mencionar que nas últimas décadas a sociedade brasileira passou por inúmeras transformações que determinaram o redimensionamento de políticas públicas, com repercussão direta nas organizações públicas e privadas. Algumas dessas políticas propiciaram e ampliaram mecanismos de participação social fundamentados na Constituição Federal de 1988, com vistas ao aperfeiçoamento do regime democrático.

As ouvidorias no Brasil se inserem precisamente no sistema constitucional de participação social. O ouvidor apresenta-se como um interlocutor entre o cidadão e as organizações, fortalecendo o sentido de participação, tanto por sua consolidação como canal de diálogo, como por sua expansão, motivada pelo reconhecimento, confiança e credibilidade da sociedade.

Participação social pode ser entendida como um processo pelo qual indivíduos ou grupos organizados se envolvem na tomada de decisões e ações que afetam a comunidade, a sociedade, organizações e o Estado, com a finalidade de promover a cidadania e o desenvolvimento social.

A participação social estimula a consciência crítica e a governança participativa, melhora a qualidade de vida dos cidadãos, reforça a justiça social e a igualdade de oportunidades.

Participação social é, portanto, parte do processo de desenvolvimento de uma nação.

A liberdade de participar, manifestando opinião ou desagrado com produtos ou serviços públicos ou privados, é eficaz para o progresso econômico. Negar essa possibilidade e enfrentar as de-

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.29-31

¹ Bacharel em Ciências Sociais, pós-graduada em Psicologia, com especialização em Administração de Organizações Não Lucrativas e aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e Privadas. Atuou na Fundação Procon-SP por 25 anos, onde foi diretora executiva por oito anos. Foi Ouvidora do Município de São Paulo, implantou e foi Ouvidora da Câmara Municipal de São Paulo, foi Ouvidora do Estado de São Paulo, presidente da ABO-SP e presidente da ABO Nacional por quatro mandatos. Atualmente, é membro do Conselho Deliberativo da ABO Nacional e vice-presidente da ABO SP.

correntes imposições à participação dos cidadãos é restringir a possibilidade de escolha e a tomada de decisões de consumo, ativar a desigualdade econômica e impedir interações com a sociedade, além de limitar a transparência e a segurança nas transações.

Em material publicado pela Ouvidoria Geral da União, em 2012 – Orientações para a Implantação de uma Unidade de Ouvidoria –, foi citado que as ouvidorias são *“uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, têm o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade”* (OGU, Brasília, DF, p. 7)

A participação requer informação e consciência de direitos (não necessariamente conhecimento), além de ser questão central para a solução dos principais problemas básicos atinentes à qualidade de vida, colocando o cidadão como elemento imprescindível no contexto das organizações e partícipe do processo que induz a qualidade de produtos e serviços.

Portanto, a capacidade política de um país pode ser avaliada pela capacidade de participação social do seu povo, com fortes vínculos com a qualidade de vida.

Assim, cabe refletir detidamente sobre as funções da ouvidoria e o que ela representa para as organizações, objetivando mudar a perspectiva e o ângulo de observação para perceber que as ouvidorias são um mecanismo estruturado de participação social, com especial relevância para o processo de desenvolvimento social e econômico do Brasil.

A instituição ouvidoria exige essa atenção diante da proliferação de modalidades que disponham como exigência legal ou de redução de custos com formato questionável para a sociedade.

O sucesso das ouvidorias e a proximidade com o cidadão fizeram com que houvesse uma tendência, tanto nas instituições públicas como nas privadas, de arrebatar suas funções e destiná-las à complementação de temas como comunicação, marketing, compliance, controle interno, corregedoria, entre outros, geralmente não afinados com o sistema de participação social e por muitas vezes limitando sua capacidade de atuação transversal que alia consumidores, colaboradores e fornecedores, em benefício da própria organização.

O modelo brasileiro de ouvidoria, único e peculiar, põe em prática o processo de defesa dos direitos dos cidadãos, ao repercutir sua voz no interior das organizações, por meio de manifestações, opiniões e anseios, especialmente quando apontam deficiências, fragilidades e vulnerabilidades.

A implantação de uma ouvidoria transcende as estratégias do competente atendimento ao público, pois promove a qualidade, equilibra situações de desgaste ou conflito, desnuda distorções, além de propor melhorias sempre no contexto geral a que estiver vinculada. Combinando princípios éticos e diretrizes compatíveis com a participação social, as ouvidorias valorizam o cidadão e o exercício da cidadania.

As ouvidorias fazem parte de um modelo em que prevalece a democracia nas relações entre as organizações, o cidadão, gestores e colaboradores, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. O ouvidor deve ser dotado de um inconformismo construtivo e de sensibilidade e compreender a abrangência de sua função social, primando pelos princípios universais que regem sua atuação:

- **Independência** – ativa o livre pensar e agir do ouvidor, um observador dedicado na organização;
- **Autonomia** – permite o livre acesso a todos os setores da organização para requisitar infor-

mações, documentos e acompanhar processos e procedimentos;

- **Neutralidade** – confere a isenção necessária para compreender, analisar e buscar soluções para as demandas, bem como formular críticas e recomendações;
- **Confidencialidade** – resguarda os dados pessoais dos cidadãos e o sigilo das fontes, especialmente em situações que afetam a saúde e a segurança física ou econômica dos interessados;
- **Transparência** – propicia a divulgação das ações e informações institucionais e a fundamentação técnica cabível a cada manifestação.

Finalmente, cabe alertar que afastar o ouvidor dos principais dirigentes da organização e ignorar a multiplicidade de ações que permeiam sua atuação equivale a um processo de perda social e desperdício do potencial de uma instituição que em nada rivaliza com o desenvolvimento da organização, ao contrário, impulsiona transações éticas, eficazes e úteis para a sociedade.

Em 2001, no livro *Ouvidorias no Brasil*, Edson Luiz Vismona, na p. 14, afirma que a ouvidoria *“fortalece os direitos do cidadão, aproximando-o da instituição. Age em contato com o poder decisório e, coibindo abusos e a repetição de erros, estimula o processo de melhoria contínua da qualidade”*.

A exitosa história da ABO não significa a superação dos desafios que ainda existem e são muitos, mas por outro lado anima a constante dedicação no caminho do avanço e desejo de que as ouvidorias ocupem o espaço cabível na organização, mantendo sua reputação ilibada, evidenciando sua vocação clássica de elemento de gestão centrada no sistema de participação social como meio de aperfeiçoamento da democracia e valorização da tolerância e da convivência social.

A evolução histórica da ABO assegura a importância e as bases da estruturação das ouvidorias no país, com atenção voltada para as transformações sociais que muitas vezes são tão velozes, tornando-as imperceptíveis, como, por exemplo, o uso crescente da IA – Inteligência Artificial nas ouvidorias. Seus impactos, no entanto, são e serão ainda muito sentidos e exigem reflexões profundas sobre o futuro da ouvidoria e sua capacidade intrínseca de evolução.

A ABO, sempre vigilante, prospera em suas ações, em consonância com o momento histórico, em apoio incondicional às ouvidorias/ombudsman e aos ouvidores.

