

**REQUERIMENTO Nº
(Do Sr. Pedro Wilson)**

Solicita realização de audiência pública na Comissão de Legislação Participativa para discussão do tema: “Ouvidoria Pública – uma ferramenta para o fortalecimento da democracia”

Senhor Presidente,

Requeremos, nos ternos regimentais, a realização de reunião de Audiência Pública desta Comissão de Legislação Participativa para discussão do tema “Ouvidoria Pública – uma ferramenta para o fortalecimento da democracia”, evento para o qual devem ser convidados representantes da Ouvidoria Geral da União.

JUSTIFICAÇÃO

“A Ouvidoria Pública é um instrumento de gestão ética, democrática e transparente; uma instância necessária de participação cidadã e consequente inclusão social que viabiliza as condições institucionais para o amplo exercício dos direitos do administrado, e que se traduz também ao conceito ou princípio da eficiência e eficácia.”

No contexto das reformas governamentais empreendidas sobretudo na última década, e sob a égide de um estado democrático de direito, torna-se premente a necessidade de dotar a Administração Pública Federal de um eficaz sistema de ouvidoria que propicie a participação ativa do cidadão no controle social sobre a atuação dos seus órgãos e entidades.

É importante destacar que, além de fundamental papel no fortalecimento da cidadania, a Ouvidoria tem também importância no estabelecimento de parâmetros sobre a atuação do serviço público, com destaque aos da transparência, eficiência, de ser canal para o exercício do controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados.

O Poder Executivo Federal, conscientizando-se da importância do tema Ouvidoria Pública e da imposição constitucional, editou a Lei nº 10.683, de 28.05.2003, na qual elenca a competência da Controladoria-Geral da União, que além das atribuições de correição, de controle interno e de auditoria pública, têm a função de Ouvidoria-Geral, no âmbito do Poder Executivo Federal.

A Medida Provisória nº 163, de 2004, alterou a terminologia de Ouvidoria-Geral da República para a denominação Ouvidoria-Geral da União adequando, assim, a sua competência, tendo em vista que a mesma é adstrita ao Poder Executivo Federal, excluindo, assim, o Poder Legislativo e o Poder Judiciário.

A Ouvidoria-Geral tem por atribuições específicas orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal; contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal; sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos; e promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral da União deve atuar como mediadora entre o cidadão e os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e desse modo não exige – recomenda, não obriga – convence, não impõe – negocia, tendo como perspectiva de atuação a adoção de soluções sustentáveis e que aproveitem a toda sociedade.

A ocorrência, em tese, de casos de negligência, omissão, ineficiência, falhas em obedecer a políticas ou procedimentos, discriminação, des cortesia, atraso injustificado, informações ou orientações imprecisas ou recusa injustificada no fornecimento de informações ou orientações, dentre outros, pode ensejar uma manifestação para a Ouvidoria-Geral da União.

Portanto, a criação de um Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal vai permitir a padronização de métodos; banco de dados integrados; ordenamento jurídico mais detalhado sobre a matéria e visibilidade da atividade junto ao cidadão (divulgação, credibilidade).

A implementação da figura do ouvidor oferece aos cidadãos demonstração de transparência e compromisso com o oferecimento de serviços de qualidade, ética e cidadania, além de possibilitar a participação da população na correção de rumos e no processo de tomada de decisões pela Administração Pública. O serviço de ouvidoria, nesse contexto, assume grande relevância como fator de fortalecimento da cidadania.

Não é suficiente que se estimule a divulgação dos serviços de ouvidoria, pois pior do que não ter um canal aberto de comunicação entre o Poder Público e o cidadão é o risco de que esse caia em descrédito, comprometendo todo o serviço público.

É preciso que os núcleos de ouvidoria existentes operem de forma harmônica, para construirmos uma administração pública na qual o respeito aos direitos dos cidadãos não dependa apenas da coerção, mas se torne um valor intrínseco da própria sociedade.

Portanto, a falta de uma legislação federal específica que regulamente a função das ouvidorias no país é considerada uma das principais falhas do sistema brasileiro de ouvidorias, sendo este debate, o objetivo desta audiência pública.

Sala das Sessões, em maio de 2007.

Deputado PEDRO WIILSON – PT/GO