

Ouvidoria aproxima cidadão do processo legislativo

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.” A definição consta no *Guia de Ouvidorias 2011*.

Com o objetivo de convidar a população a se aproximar do processo legislativo, a Mesa Diretora criou a Ouvidoria do Parlamento, que iniciou oficialmente seus trabalhos em 1º de março deste ano. A socióloga Maria Inês Fornazaro, com experiência de quatro anos frente à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e oito anos na direção do Procon de São Paulo, foi escolhida como ouvidora responsável.

“A Ouvidoria é institucional, o vereador tem autonomia e independência para gerir seu mandato”

A Ouvidoria da CMSP entrou em cena como canal de comunicação para ajudar a aproximação e participação de quem elege, mas que nem sempre acompanha ou cobra o desempenho dos vereadores. É uma ouvidoria que não trabalha com um objeto tangível como as demais, que lidam com o consumidor de produtos ou serviços, públicos ou da iniciativa privada, com demandas muito semelhantes. “Aqui na Câmara não tem SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Nosso serviço é cidadania, que não se vende, não se dá, não se compra. A gente respeita a cidadania”, diz Maria Inês.

Há, contudo, limites para essa atuação. Não é função da Ouvidoria fiscalizar as atividades do mandato dos parlamentares. “A Ouvidoria é institucional, o vereador tem autonomia e independência para gerir seu mandato”, explica a ouvidora.

Quando se fala da participação do cidadão no processo legislativo, a impressão é de que se está falando de algo não palpável, etéreo, longínquo. Para





Inês, a participação é uma questão de insistência, pois, quanto mais próximo o cidadão estiver da Câmara, mais suas demandas serão atendidas. A Ouvidoria já detectou que esta proximidade depende do interesse que os assuntos em pauta no plenário provocam na população.

No mês de junho, o número de manifestações dos paulistanos na Ouvidoria da Câmara disparou em relação aos meses anteriores, com 2.714 registros, dos quais 2.068 eram manifestações de cidadãos discordando da aprovação do Projeto de Lei 288/2011, que tratou da concessão de incentivos fiscais para a construção de um estádio na zona leste do Município, o Itaquêro.

Sugestões de projetos de lei são comuns nas posições de atendimento da Ouvidoria para o público (atendimento presencial, por telefone e e-mail). Apenas alguns exemplos de projetos sugeridos: integrar o bilhete único (municipal) com o bilhete metropolitano; obrigar a coleta seletiva em todos os prédios; criar um crematório no Cemitério Vila Formosa; eliminar o documento Habite-se; proibir o uso de som abusivo em automóveis. As sugestões são encaminhadas para o Setor de Elaboração Legislativa e ficam à disposição dos vereadores em um “banco de projetos”.

As reclamações e solicitações também chegam até a

Maria Inês Fornazaro, ouvidora da CMSP: “Nosso serviço é a cidadania”

Ouvidoria. A vizinhança da Câmara, por exemplo, queixou-se do som do plenário da Casa, pedindo para diminuí-lo. Há manifestações da sociedade civil em relação ao uso dos auditórios do Palácio Anchieta, que alguns consideram restrito, e sugestões para obrigar os vereadores a utilizarem carros mais baratos.

A Ouvidoria da CMSP, segundo Maria Inês, precisa contribuir para a cidadania, mostrar à população o quanto são importantes as leis e como afetam o dia a dia do cidadão. E, claro, o quanto a sua participação pode influenciar o processo

legislativo. Para ela, que preside a Associação Brasileira dos Ouvidores (ABO), este tipo de canal não pode ser de fachada, pois, se for, além do desperdício de recursos, a credibilidade da organização é atingida.

Aos poucos, as ouvidorias passam a ser um instrumento importante de cidadania no Brasil, tanto nas organizações do setor público, quanto da iniciativa privada. Hoje, uma empresa ou órgão público com atuação transparente e ética, portanto, com respeito ao seu público, não dispensa os serviços de ouvidoria. ■

GUIA DE OUVIDORIAS



Guia de Ouvidorias do Brasil 2011, lançado em evento na CMSP

Foi lançada neste ano a primeira edição do Guia de Ouvidorias, que reúne os canais de contato de mais de 300 ouvidorias brasileiras, com artigos de especialistas e informações que abrangem desde o início do serviço, quando o Brasil adotou o modelo ombudsman da Suécia, passando pelo conceito, principais características, objetivos, valores e benefícios que as ouvidorias trazem ao cidadão. Mais informações em www.guiadeouvidorias.com.br.