



Comunicação Pública em debate:
Ouvidoria e Rádio

Fernando Oliveira Paulino
Luiz Martins da Silva
(Organizadores)



Universidade de Brasília



50 1962
2012



Empresa Brasil
de Comunicação

**Comunicação Pública em debate:
Ouvidoria e Rádio**



UnB

Universidade de Brasília

Reitor: Ivan Marques de Toledo Camargo

Vice-reitora: Sônia Nair Bão

Decano de Ensino de Graduação: Mauro Luiz Rabelo

Decano de Administração: Luís Afonso Bermudez

Decano de Pesquisa e Pós Graduação: Jaime Martins de Santana

Decana de Extensão: Thérèse Hofmann Gatti R. da Costa

Decana de Assuntos Comunitários: Denise Bomtempo Birche de Carvalho

Decanato de Gestão de Pessoas: Gardênia da Silva Abbad

Decanato de Planejamento e Orçamento: Carlos Alberto Muller Lima Torres

Secretário de Comunicação: Hugo Costa

EDITORA



UnB

Editora Universidade de Brasília

Diretora: Ana Maria Fernandes

Conselho Editorial: Ana Maria Fernandes, Ana Valéria Machado Mendonça, Eduardo Tadeu Vieira, Fernando Jorge Rodrigues Neves, Francisco Claudio Sampaio de Menezes, Marcus Mota, Neide Aparecida Gomes, Peter Bakuzis, Sylvia Ficher, Wilson Trajano Filho, Wivian Weller



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Empresa Brasil de Comunicação

Diretor-Presidente: Nelson Breve

Diretor-Geral: Eduardo Castro

Conselho Curador: Ana Luiza Fleck Saibro (Presidente), Heloisa Maria Murgel Starling (Vice-presidente), Ima Célia Guimarães Vieira, Cláudio Salvador Lembo, Rosane Maria Bertotti, José Antônio Fernandes Martins, Maria da Penha Maia Fernandes, Rita de Cássia Freire Rosa, Paulo Ramos Derengoski, Daniel Aarão Reis Filho, João Jorge Santos Rodrigues, Murilo César Oliveira Ramos, Takashi Tome, Mário Augusto Jakobskind, Ana Maria da Conceição Veloso, Wagner Tiso, Guilherme Gonçalves Strozi, Sueli Navarro, Helena Chagas, Marta Suplicy, Aloizio Mercadante e Marco Antonio Raupp

Comunicação Pública em debate:

Ouvidoria e Rádio

**Fernando Oliveira Paulino
Luiz Martins da Silva
(organizadores)**



Universidade de Brasília



50 1962
2012



COMUNICAÇÃO
PÚBLICA
EM
DEBATE:
OUVIDORIA
E
RÁDIO

Organização

Fernando Oliveira Paulino / Luiz Martins da Silva

Agradecimentos

Messias Melo / Boleslaw Skowronski / Lucio Haeser / David Renault da Silva/ José Geraldo de Sousa Junior / Lúcia Helena Pulino / Murilo César Ramos / Daniele Perdomo / Fernando Soares dos Santos / Ivoneide Brito de Oliveira / Jose Alves Sobrinho / Alessandro Oliveira / Carolina Farah / Marcos Gomes / Maria Luiza Busse / Luzia Helena Alves de Castro / Joseti Marques / David Silberstein / Tiago Martins / Ana Cristina Santos / Williamsmar da Silva / Marcos Tavares / Edson Néri / Carlos Moraes / Josemar França / Efraim Lisboa / Joca Sanz / Ageu Cantilino / Anderson Ribeiro / Octavio Pieranti / Marco Antonio de Carvalho Moreira / Reynaldo dos Santos / Christiane Araújo Santos / Edielton Paulo / Grazielle Oliveira / Samuel Faria de Abreu / Adrielen Alves / Andhrea Tavares / Luiza Inês / Walter Antônio Teixeira / Zélia Leal / Carlos Senna / Mara Régia di Perna / Jessé Costa / Jaider Ribeiro de Amorim / Célio Antonio / Leleco Santos / Vânia Vieira / Patrícia Borges / Laureana Telles / CAO-Rádio MEC / SOARMEC / Central do Ouvinte/ Arquivo Rádio Nacional do Rio de Janeiro/ Joaquim Monteiro / Lacy Barca e todas as pessoas que contribuíram com a parceria UnB e EBC.

Projeto Gráfico

Patrick Cassimiro / Thiago Lima / Mariana Pizarro / Miryan Rodrigues

Revisão

Regina Marques / Simone Garcia / Fernando Oliveira Paulino / Luiz Martins da Silva

Apoio Técnico

Juliana Soares Mendes

Copyright © 2013 by Editora Universidade de Brasília

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a autorização por escrito da Editora.

Editora Universidade de Brasília

SCS, quadra 2, bloco C, n.º 78, edifício OK

2.º andar, CEP 70302-907, Brasília-DF

Telefone: (61) 3035-4200

Fax (61) 3035-4230

Internet: www.editora.unb.br

E-mail: contato@editora.unb.br

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

C741 Comunicação pública em debate : ouvidoria e rádio /
Fernando Oliveira Paulino, Luiz Martins da Silva, organizadores. -- Brasília :
Editora Universidade de Brasília, 2013.
200 p. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1097-3

1. Comunicação. 2. Comunicação pública. 3. Ouvidoria. 4. Rádio. I. Paulino,
Fernando Oliveira. II. Silva, Luiz Martins da.

CDU 654.19

*A todos os servidores da Universidade de Brasília e da
Empresa Brasil de Comunicação que colaboraram com as
atividades desenvolvidas entre 2009 e 2012.*

*Aos membros da Comissão UnB 50 Anos e à Editora
Universidade de Brasília por incluir o livro nas celebrações
do Jubileu da UnB.*

SUMÁRIO

PREFÁCIO..... 13

Nelson Breve

PREÂMBULO 15

Regina Lima

INTRODUÇÃO 17

Fernando Oliveira Paulino e Luiz Martins da Silva

PARTE I ENTREVISTAS: ORIGENS DA EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO E DA OUVIDORIA DA EBC

COMO SURTIU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO? 27

Entrevista com Tereza Cruvinel

COMO SURTIU A OUVIDORIA DA EBC? 41

Entrevista com Laurindo Leal Filho

PARTE II PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DE RÁDIOS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL DA MÍDIA 55

Fernando Oliveira Paulino

PARÂMETROS PARA A OUVIDORIA DA EBC 71

Luiz Martins da Silva

OUVIR, FALAR, TRANSMITIR: A INTERATIVIDADE NO RÁDIO E O PROGRAMA <i>RÁDIO EM DEBATE</i>	87
Leonardo Barreiros Rocha	

OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL	101
Paulo Machado	

PARTE III DEPOIMENTOS

DEPOIMENTOS DE OUVINTES, PROFISSIONAIS E GESTORES	111
---------------------------------------------------------	-----

DEPOIMENTOS DE ESTUDANTES QUE ATUARAM NA OUVIDORIA	121
----------------------------------------------------------	-----

PARTE IV OUTRAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A OUVIDORIA NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO	135
José Eduardo Elias Romão	

OS MEDIA AO ESPELHO: A EXPERIÊNCIA DO OMBUDSMAN EM PORTUGAL E ESPANHA.....	165
Madalena Oliveira	

OUVIDORIA NA TELEVISÃO COLOMBIANA	183
Jairo Faria	

PARTE IV
OUTRAS PRÁTICAS
DE OUVIDORIA

A OUVIDORIA NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO

ENTREVISTA COM JOSÉ EDUARDO ELIAS ROMÃO

Graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (1998), com especialização em Direito Humanos (2001), mestrado (2003) e doutorado (2010) em Direito Público pela Universidade de Brasília, José Eduardo Elias Romão é Ouvidor-Geral da União. Romão tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Constitucional, atuando principalmente nos seguintes temas: criança e adolescente, estado democrático, hermenêutica, administração pública, mediação de conflitos e comunicação social.

Como o senhor avalia a experiência da Ouvidoria-Geral da União?

A Ouvidoria-Geral da União começou a desenvolver, há quase dez anos, um trabalho de estímulo à criação de ouvidorias. Naquele momento, a preocupação era que houvesse, na Administração Pública Federal, canais de atendimento ao cidadão que superassem ou transpusessem os serviços de atendimento ao consumidor (SAC), que costumavam prover uma orientação pontual, uma via de mão única. O cidadão ligava, a informação era fornecida ou não. As Ouvidorias seriam então instâncias naquele momento criadas para atribuir alguma profundidade à resolução do problema, produzindo uma tradução das solicitações e necessidades da população para a Administração Pública. Cada ouvidoria deveria ser um canal de mediação e diálogo, portanto, via de mão dupla.

136

O modelo brasileiro incorporou contribuições internacionais?

Com o passar do tempo, inspirado ainda no modelo sueco de ombudsman, viu-se que as ouvidorias, no Brasil, por serem órgãos vinculados aos ministérios, subordinados à direção de cada um dos órgãos públicos federais, não teriam condições de se estruturar nos termos de *ombudsman* tal como as experiências internacionais, com destaque para a Suécia, Reino Unido e Peru, onde os serviços se constituíram como órgãos externos à Administração Pública, com algum controle sobre a administração, em condições de até mesmo promover ações judiciais. Essas características, por maior que fosse o interesse, não puderam ser aplicadas ou atribuídas às Ouvidorias na Administração Pública Federal.

Que balanço que pode ser feito da cultura das ouvidorias no Brasil?

Ao final desses dez anos de trabalho, houve um aumento significativo no número de ouvidorias: de 40, em 2002, para aproximadamente 174, um crescimento de mais de 400%. Ainda existem ouvidorias que funcionam pouco, quase sempre

com eficiência e eficácia reduzidas. Essa distinção eu sempre faço em relação a experiências que ainda não conseguem resolver os problemas que recebem. E que, quando conseguem, não são totalmente efetivas, porque não são capazes de aferir se a resolução dada ao cidadão de fato o satisfaz e se foi dada a tempo. Esse é o imbróglio criado que a Ouvidoria-Geral da União também vivenciou.

Desse montante, o que se pode dizer em termos do que foi efetivamente implantado?

A coordenação desse conjunto, dessa diversidade, era quase impraticável, amparada por conceitos estranhos à realidade e distintos das características da Administração Federal e das experiências de constituição de uma ouvidoria. Por influência e inspiração desses conceitos, pretendia-se promover a coordenação desse conjunto distinto, o que não se deu. O resultado é que das aproximadamente 174 ouvidorias existentes, pode-se afirmar, com alguma segurança, que 100 funcionam adequadamente, atendendo em prazos, conseguindo ao menos dar encaminhamento às respostas, minimamente.

137

Ouvidoria e *ombudsman* são sinônimos?

A atribuição ou a denominação no campo jurídico de jabuticaba é quase sempre pejorativa. Quando alguém diz, um jurista levanta a voz para dizer ‘Ah, isso é uma jabuticaba, isso só se tem no Brasil’, é para dizer que isso é aqui produzido como uma excrescência. Nós estamos também trabalhando de modo inverso, acho que a gente pode fazer das Ouvidorias uma prática de criação nacional. O fato de não haver tradução para o termo já tem refletido no modo como eu me pronuncio quando dialogo com outras experiências estrangeiras, já não traduzo mais para *ombudsman*. Eu digo: ‘Que aprendam vocês a expressão “ouvidoria”, como a gente teve de assimilar outras tantas’.

O que é, então, uma ouvidoria, hoje, no Brasil?

É um órgão vinculado à Administração, portanto, pode ser um órgão de controle interno para promoção da transparência

e do controle social. Então, de um lado, as ouvidorias desenvolvem controle interno, contribuem para avaliação dos serviços públicos prestados para que a sociedade possa controlar a Administração como um todo. Por outro lado, que eu acho mais relevante, ao mesmo tempo em que avaliam serviço, promovem os direitos da população. Não se trata de um mandato, como pretendiam muitos ouvidores, como se fossem representantes do povo, eleitos indiretamente. Alguns ouvidores chegaram a entoar esse discurso, a exigir essa condição: ‘Ah, sou representante do povo.’ Não é bem verdade. A ouvidoria representa a obrigação da Administração em garantir direitos.

138

A implantação das ouvidorias no Brasil teve um caráter marcadamente estatal?

Em alguns momentos se discutiu no Brasil, ‘Ah, o Governo é diferente de Estado’, pois o ouvidor é aquele que tem que afirmar diuturnamente que o Estado está organizado para garantir direitos fundamentais à população brasileira. Este é o seu mandato precípua, que é mais importante que ele, é a sua obrigação constituída. E, dessa forma, com uma dupla vinculação, é possível caracterizar o modelo de ouvidoria contemporâneo. É controle interno, ou está vinculado à atividade de controle interno, e se constitui como uma instância que caracteriza esse modelo das ouvidorias se relacionarem regidamente, de forma organizada, contínua, com outros órgãos para garantia de direitos. O Brasil, na Constituição de 1988, decidiu criar um modelo de Ministério Público poderoso. Há defensorias públicas vinculadas aos Estados. Então, não se pode imaginar que as ouvidorias, sendo entidades vinculadas à Administração, poderiam sozinhas suportar o desafio da realização de direitos fundamentais, de garantir a assistência social, a saúde. Então, compreendendo bem a nossa função, essa distinção eu costumo fazer sempre: há um papel, que é amplo e abrangente de realização dos direitos, ao qual também estão vinculados o Ministério Público, as ouvidorias, as defensorias públicas e os conselhos de direitos.

As funções dos ouvidores já estão bem claras no Brasil? O público já sabe em que situações deve procurar um ouvidor?

Há um papel, que a todos nós oferece textos para atuação. Há funções específicas. Essas funções não estão hoje devidamente coordenadas. Quando uma ouvidoria, a exemplo da existente na Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), recebe uma notícia ou uma manifestação de discriminação, uma reclamação de qualquer tipo de preconceito atribuído, enfim, quando a encaminha ao Ministério Público, o faz por dever de ofício, mas não há uma interação em que o Ministério Público se sinta obrigado a responder à ouvidoria sobre o que foi feito, a ouvidoria tem que ir lá e cobrar. Nós precisamos agora adotar os procedimentos, essa visão da gestão pública abrangente para a realização de uma tarefa essencial: a realização dos direitos fundamentais e humanos no Brasil. Esse é o grande papel, que cabe às ouvidorias realizar: promover a efetividade dos direitos humanos no Brasil. Então, se tem uma dimensão que é externa ou interinstitucional, que vai definindo a sua função específica e a sua relação entre os órgãos.

139 |

Especificamente, qual é o papel da Ouvidoria-Geral da União?

Cabe à OGU a coordenação do trabalho das Ouvidorias da Administração Pública Federal, atuação que tem se ampliado para outras ouvidorias públicas do Brasil, por demandas de ouvidorias municipais e estaduais. O trabalho de organização e coordenação tem por objetivo a constituição de um sistema. Assim, nas definições mais típicas e tradicionais de sistema, nós precisamos definir competências que sejam conjuntas, compartilhadas; objetivos que circulem e produzam a atuação coordenada do trabalho e da prática de ouvidoria de todos os órgãos. Procedimentos, regras, prazos e cargos.

Já se pode dizer que há no Brasil uma carreira de ouvidor?

Quando falamos em sistema, é preciso que os ouvidores contem com uma remuneração específica, com certas características,

com mandato para realizar determinado fim, daí nós temos um sistema. É necessário que os ouvidores consigam se organizar minimamente para o desenvolvimento desse papel, tendo cada um uma função específica no âmbito das organizações. Então, a Ouvidoria-Geral da União tem trabalhado para a constituição de sistemas nessa dupla dimensão: externa, interinstitucional, envolvendo órgãos distintos da Administração Pública Federal, outros poderes; e internamente, intra-Administração Federal.

Um sistema de ouvidorias facilita o atendimento ao cidadão nas suas demandas?

140

Num futuro próximo, pretendemos que o cidadão envie sua manifestação para qualquer Ouvidoria da Administração Pública Federal e o seu problema seja encaminhado adequadamente e tratado em prazos previstos. Nossa expectativa é de que o sistema se constitua e, aí, o cidadão tenha um Portal de Ouvidorias. Essa é a nossa pretensão inaugural com uma face mais visível, a plataforma eletrônica, a cara dessa ouvidoria para que, ao fazer suas reclamações, o cidadão não tenha obrigação de saber qual é o tipo de serviço, qual é a dotação orçamentária, qual é o dirigente, mas que ele consiga dar prosseguimento ao encaminhamento de seus problemas. Então, nessa visão, temos afirmado que as ouvidorias no Brasil se constituem como um novo tipo de instituição democrática de participação.

Como tem se dado a integração do sistema de ouvidorias com outras estruturas administrativas?

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) fez uma pesquisa, relacionando instituições de participação social. As ouvidorias estão lá, entre conselhos e outros órgãos de destaque, comitês e conferências. São instâncias de participação organizada ou não, da Administração. As ouvidorias se estabelecem aí nessa zona cinzenta de Estado e de participação.

E na sociedade civil?

Na sociedade civil essa interlocução melhora e deve se aprimorar, reunindo elementos para promover participação social e garantir direitos. Então, as ouvidorias estão sendo organizadas para que possam exercer esse papel mais amplo, compartilhado com diferentes órgãos, com uma função específica de promover a realização de direitos pela mediação extrajudicial, sem judicializar conflitos, garantindo a comunicação entre os órgãos, melhorando procedimentos e políticas públicas.

Além das 174 ouvidorias do Poder Executivo Federal, há alguma estimativa de sistemas semelhantes nos outros poderes da República, incluindo os Poderes em âmbito estadual e municipal?

141

Hoje, somos aproximadamente 174 cadastradas no Poder Executivo Federal. A estimativa, segundo as associações que representam ouvidorias, gira em torno de mil ouvidorias públicas no Brasil, mas é um número que não se confirma. Essa é uma atribuição da Ouvidoria-Geral da União, que pretende fazer um censo de ouvidorias públicas no Brasil, tentando, para além dos limites entre poderes, promover a identificação, ao menos, dessas ouvidorias, dar amplo conhecimento à população. Mas, hoje, não há essa informação, é uma das pretensões que cabe a nós realizar.

Essas 174 uvidorias têm produzido encontros, partilhado conteúdos?

O primeiro momento da constituição do sistema para nós é a formação de uma rede de trabalho. Então, quando as Ouvidorias se reuniam há um tempo atrás para discutir a criação de um projeto de lei ou a definição legal de suas funções e atribuições, era um trabalho estimulante, mas um tanto quanto insuficiente, porque não se conseguia produzir interações mais práticas. Então, o que nós ouvimos o tempo todo é que há uma diversidade que deve ser mantida. Os encontros que a gente tem feito, duas vezes por ano, têm

tentado identificar adequadamente essas iniciativas e essas diferenças, para valorizá-las em alguns casos, quando elas representam, de fato, a função de demandas peculiares.

Os ouvidores, portanto, também atuam na solução pontual e imediata de conflitos?

Houve um caso demonstrativo desse tipo de intervenção. Uma mulher entrou no atendimento de um hospital com droga no corpo e os policiais exigiam do médico que ele colocasse esse fato no prontuário para incriminá-la. O médico levantava a questão sobre o que fazer nessa situação, questão que, de alguma forma, foi resolvida com a ajuda da ouvidoria. Enquanto a segurança do hospital queria ajudar a polícia a fazer a apreensão da droga e da pessoa, a ouvidoria continuou dizendo “não é só uma questão de sigilo médico, há outros direitos que se aplicam a esse caso e que não podem, por uma decisão da segurança, ser violados, nem mesmo com a ação da polícia”. Então, a Ouvidoria há anos está enfronhada nessa resolução diária de conflitos que são relevantes e que não têm visibilidade. Então, o primeiro trabalho de constituição da rede como ferramenta específica que estamos criando é uma Casoteca, para tentar relacionar casos e para promover descrição qualificada de exemplos que dêem visibilidade a esse trabalho. Estamos tentando promover um intercâmbio entre ouvidorias, agora, com um plano de formação.

142

Portanto, há muito o que se fazer em termos de capacitação?

A nossa expectativa é não só fazer capacitação, mas também promover um plano de formação que inclua qualificação dos serviços prestados, não só dos agentes que atuam nas ouvidorias. Nós firmamos recentemente com a Secretaria-Geral da Presidência da República um convênio, para, junto com a CGU, identificar demandas que correspondam a problemas coletivos ou demandas de movimentos organizados em termos de direitos coletivos. As ouvidorias enxergam a Dona Maria, mas se ela é negra, quilombola, mulher ou vítima de violência,

pretendemos fazer vinculação com serviços e políticas. Nós estamos tentando, nessa rede, qualificar essa mediação.

Há como acumular conhecimentos que sirvam como protocolos de atendimento?

A rede se constitui no primeiro momento para valorizar experiências e a diversidade, mas ao mesmo tempo atribui novos valores. É possível coletivizar soluções, é desejável que haja uma interação entre políticas e ouvidorias quando uma pessoa demanda para o seu problema a garantia de diferentes direitos que foram segmentados ou setorializados apenas por uma funcionalidade da gestão. Como fazer? Você partimentaliza ou é melhor que isso seja integrado no esforço conjunto da Administração de resolver, de fato, o problema? Essa é a nossa opção. A Ouvidoria-Geral da União tem tentado constituir essa rede como uma garantia à população, com a perspectiva de um dia uma demanda poder ser resolvida com mobilização de vários órgãos. Então, rede, para nós, tem essa dupla função: integrar as ouvidorias e valorizar a diversidade.

143

É possível padronizar e ao mesmo tempo atender as diversidades?

Nós não estamos querendo padronizar ou pasteurizar a atuação das Ouvidorias, pelo contrário. Queremos valorizar a diversidade, mas garantido que haja um procedimento que se comunique, que estabeleça regras para todo o conjunto, basicamente, prazos e procedimentos de atendimento presencial, telefônico e, por outro lado, agregar valores a essa atuação que expressem não só a sua função específica num âmbito de ministério, mas no seu grande papel, de promotora de direitos. Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação vem como um bálsamo para todos nós.

Como a Lei de Acesso a Informação (12.527/2011) pode contribuir com a consolidação do sistema de ouvidorias?

A Lei de Acesso, por ser uma demanda nova, produziu necessariamente uma junção, uma aproximação das ouvidorias. É como se nós nos olhássemos do início de vigência da lei para

cá e pensássemos: e agora, o que nós vamos fazer com isso? Qual é a função da ouvidoria nesse novo trabalho, será que nós estamos preparados para isso? Então, a implementação da Lei de Acesso foi para nós um grande estímulo e, claro, uma preocupação, para alguns, angustiante. Os primeiros relatos antes da vigência da Lei eram esses: “não sei se dou conta”, “não estamos preparados”, “não tem estrutura, será um fardo insuportável para nós...” Hoje, transcorridos os primeiros meses de vigência, os mesmos ouvidores dizem: “a lei nos valoriza”, “objetivamente eu tenho mais contato com a alta direção do que tinha”, “agora, eu tenho que discutir todas as semanas os casos que são relevantes”, porque, objetivamente, o protocolo estava um tanto quanto alijado do processo de gestão interna ou estratégica. Hoje, uma demanda da Lei de Acesso, em 30 dias no máximo, chega às mãos dos ministros.

A Lei de Acesso funciona, portanto, como uma garantia de que o cidadão será atendido?

O que fez o “seu José” no protocolo, se ele fez errado, o ministro responde em 30 dias. Antes da Lei, o ministro nunca responderia, nunca chegaria às mãos dele. E se o ministro não responder, a demanda chega à Controladoria-Geral da União (CGU), ou à Ouvidoria-Geral da União, cinco dias depois, e essa é uma pequena revolução, não só na Administração Pública, mas na relevância que as ouvidorias têm para administração. Então, as ouvidorias, com a Lei de Acesso, pelo relato dos ouvidores, foram da margem para o centro. Das aproximadamente 174 Ouvidorias, mais ou menos 40 assumiram atribuições fortes: algumas monitoram a implementação da transparência ativa; outras, responderam pela implementação de Grupo de Trabalho e, hoje, participam de comissões criadas.

Pode citar um exemplo?

O Ministério da Fazenda criou uma comissão, um núcleo de transparência, com a participação na presidência e coordenação das Ouvidorias. É importante destacar que o contato e o auxílio prestado, a importância dada às manifestações, cresceu

enormemente, conseguindo dialogar melhor e com mais frequência com todas as áreas. Então, essas experiências, Ouvidoria coordenando comissão, ouvidoria assumindo integralmente responsabilidade como fazemos nós, aqui, pela análise dos pedidos respondidos pela casa, se intensificaram. A Ouvidoria-Geral da União é um funil dentro da CGU que analisa todas as respostas produzidas pelos órgãos e pelas áreas afins.

E há uma verificação dos atendimentos?

É importante que a gente consiga verificar se aquilo que foi demandado e o interesse contido na solicitação foi efetivamente respondido. É o que a gente chama de efetividade da aplicação da lei, da garantia de direito. A ouvidoria faz isso e é para essa finalidade que a Ouvidoria-Geral da União tem se preparado, especialmente. Então, nós temos uma consultoria internacional para nos ajudar, constituímos um grupo-piloto com Ouvidorias que representam essa diversidade, não só a diversidade anterior a lei, mas a diversidade na lei, ou seja, Ouvidorias que assumiram diferentes atribuições nos termos da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012 e, com esse grupo-piloto, nós estamos monitorando o que acontece.

145 |

Se for preciso, o assunto pode ser retomado?

Não nos preocupa se, ao final desse processo, a gente tiver de afirmar: ‘Olha, não deu certo e de fato o que aconteceu nos dez primeiros meses não se confirmou nos demais’. Mas não é essa a nossa suspeita, nós estamos achando que o Brasil vai conseguir produzir um modelo de implementação com as Ouvidorias públicas. O Brasil vai poder dizer: ‘Existem instituições num Estado democrático que não só devem ser aproveitadas, mas que, para garantir a atenção ou o direito de acesso, podem potencializar os efeitos da lei, ampliando a organização e documentação, melhorando a gestão eletrônica, melhorando e aprimorando os serviços prestados ao público das cartas de serviço, entre outros fins.

Esse novo cenário não é bem conhecido, pois ainda predominam visões ultrapassadas, de um lado, que o ouvidor existe para favorecer a instituição; de outro, que o ouvidor está a serviço de controles, perseguições e punições.

146 | A frase de efeito é: a ouvidoria atua na proa e não na popa. A ouvidoria não se preocupa em punir quem fez mal ou prestou inadequadamente o serviço. Interessa-nos eventualmente qualificar esse servidor ou afastá-lo, se ele for inadequado, mas garantir que haja uma melhoria do serviço. Nós precisamos resolver os problemas, auxiliar o processo de resolução daqui para frente. Para nós, só pode haver solução quando há participação dos interessados. E esse é o grande desafio imposto a Ouvidorias, auditorias, correção, controle, responsabilização... Para a ouvidoria, interessa que outros agentes interfiram, que as pessoas se pronunciem, que haja mobilização, que possa ser realizada com audiência pública. Enfim, para a ouvidoria, a relação com garantia e liberdade é fundamental, então quando se fala em autonomia das ouvidorias eu tento sempre traduzir: a ouvidoria tem que garantir o exercício público das autonomias privadas. O caso da denúncia anônima eu acho que é exemplar, pois ainda que a Constituição vede a denúncia anônima, e corretamente o faz, podem as ouvidorias, e devem, na nossa visão, receber denúncias anônimas e processá-las. Ouvindo a pessoa sem que isso promova vingança. Pelo contrário, as pessoas devem se dirigir à ouvidoria tendo a segurança de que suas liberdades estarão sendo preservadas.

Ou seja, são várias as necessidades de interlocução dos Ouvidores: com a organização, com o público e entre os pares?

São duas as interlocuções indispensáveis em termo de especialização com o servidor da Administração. Em algum tempo se criou uma expectativa de que viriam da Ouvidoria soluções especializadas. Elas não virão. Eventualmente, você pode ter um ouvidor especializado em algo, e, quando o problema diz respeito a esse algo, ele pode sugerir soluções muito especializadas, mas isso é raro. O ouvidor contribui com

um processo de resoluções, ele vai dizer ‘Olha, é difícil você obter soluções na sua área fim ouvindo só determinado cidadão, não levando em conta o grupo que ele representa, ou sem se prontificar a utilizar instrumentos que permitam avaliar a satisfação da população’. Isso é relevante para atuação das ouvidorias. Depois de implementada essa solução, testa, se antecipa, faz checagem. É assim que atua a ouvidoria.

E com a imprensa, como é que um ouvidor se relaciona?

Outra atuação é junto à imprensa organizada, como os profissionais de comunicação que também fazem rotineiramente a análise dos serviços públicos. Muitas vezes essa relação gera uma certa tensão na ouvidoria, que não tem mecanismos próprios, não faz uma análise da mídia. Os ouvidores, às vezes, reagem a manifestações de jornalistas, mas, quase sempre, em defesa de políticas. É preciso que se mantenha uma interação mais qualificada com os profissionais de comunicação, com a mídia, para que se compreenda o exercício da liberdade de imprensa, em alguns casos, como uma avaliação constante dos serviços públicos prestados pela Administração. Volto à Lei de Acesso para dizer que também é uma via de mão dupla o que se observa. Eu tenho afirmado que os jornalistas, sobretudo da imprensa privada, dos meios particulares de informação, se relacionaram há anos com o Estado com privilégios, buscando informações com os gabinetes, informações que não correspondem a processos públicos de garantia, essa é a grande diferença. Hoje, o jornalista busca um furo na relação privilegiada com determinadas autoridades garantindo publicidade para alguns fatos, crítica para outros e essa relação se modificou com a Lei de Acesso.

A Lei de Acesso é um recurso para a produção de notícias. Como equacionar os prazos que ela estabelece e a pressa dos jornalistas?

A Lei de Acesso, ao garantir procedimentos públicos, estabelece um prazo que não é comum para imprensa. Pode parecer exíguo para grande parte da Administração, mas

vinte dias é fatal para muita reportagem. Então, essa relação tem que se reorganizar, para que não haja privilégios e para que essa relação com o jornalista, que é gigantesca, seja boa, pois grande parte das demandas vem de jornalistas. Essa é uma relação específica, que não cessa. Uma relação sobre a qual nos interessa muito refletir, com a imprensa e com o exercício da liberdade. É a publicidade dos questionamentos e das respostas. Porque o jornalista, ao se apropriar de uma informação pública, às vezes o faz respondendo a interesses particulares ou específicos do órgão no qual ele trabalha. A nós, interessaria muito que a imprensa começasse a demandar, para algumas finalidades, o acesso à transparência ativa.

148

Qual é precisamente o papel das ouvidorias na relação do setor público com a imprensa?

As ouvidorias têm um papel decisivo nessa relação. Elas modificam um pouco o eixo da relação com a imprensa, que está habituada a ter assessoria, estabelecendo a obrigatoriedade do procedimento. Você acessa, tem necessidade de informações públicas, então é indispensável que recorra ao procedimento público, promovendo uma interação diferenciada e qualificada com os órgãos. Essa é uma visão. A outra é que as Ouvidorias também têm condições de, ao responder a uma solicitação, promover uma comunicação diferenciada com o cidadão e com o jornalista.

Ou seja, se o servidor público não tiver disposição para colaborar, todos saem perdendo, cidadão, jornalistas...

As ouvidorias, pela sua experiência, irão tentar perguntar para esse cidadão sobre o que de fato interessa a ele. Isso não é uma prática corrente na Administração Pública, porque os servidores, por força de outra lei, estão obrigados a negar os pedidos quando eles se modificam ao longo de sua solicitação. Os servidores podem simplesmente dizer que, se seu pedido era A e, agora, está se pedindo B, que faça um novo pedido. As ouvidorias têm ajudado no sentido de esclarecer adequadamente os pedidos. Não é apenas a troca

de expedientes ou o registro formal de solicitações, mas uma interação onde também se expressam as limitações. Então, essas alterações que já se praticam, que já se organizam, são interações típicas de um Estado que se comunica. De modo que responde, ao menos em parte, aquilo que foi solicitado.

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) tem uma especificidade, por ser de um canal de comunicação pública. Qual é a avaliação que o senhor faz de casos como o da EBC, em que a Ouvidoria procura angariar a participação do próprio público na promoção da qualidade dos serviços que presta?

O que é determinante nesse caso da EBC e parece cada vez mais necessário para caracterizar sua atuação, é a divulgação das peculiaridades e a afirmação das diferenças. A EBC, pelos programas disponíveis, diz que há serviços prestados por Ouvidorias específicas, que prestam serviços à população, esclarecendo o que é feito, o modo como é feito e o seu funcionamento. A peculiaridade dessa Ouvidoria está na função que se atribui à imprensa, de prestar serviços e oferecer informações de relevância pública que atendam as necessidades da população. Então, revelar a estrutura do Estado para conhecimento público é uma função que nenhuma outra ouvidoria pode realizar, apenas a da EBC. E essa é, certamente, uma parceria que a gente pode consolidar ainda melhor em instrumentos típicos. O que nós estamos tentando fazer é identificar, também dentro dessa diversidade, algumas especificidades que aglutinem ouvidorias universitárias, hospitalares, bancárias ou de instituições financeiras. É hora de promovermos, para efeitos de divulgação da lei e para a divulgação dos serviços prestados, uma visibilidade das Ouvidorias.

Além de favorecer a intermediação entre uma organização e seus públicos, uma ouvidoria é também um fator de transparência?

A Ouvidoria é um canal importante para as prestações de contas. Um ouvidor também tem que dar a conhecer os seus

limites, ser questionado publicamente, inquirido sobre o que faz e o que deixou de fazer. Um fórum amplo de debate com a população, atomizada e pulverizada pelas tevês e pelos rádios, é muito importante para os ouvidores. É muito importante que eles consigam um canal instituído, como o da Ouvidoria da EBC, e que se submetam a essa crítica constante, podendo prestar contas do que fazem e aprimorando o trabalho realizado pelas Ouvidorias públicas.

No caso da EBC, além da Ouvidoria ter de prestar contas do que a empresa faz, ela tem de funcionar como um canal de escuta dos anseios do público pelo que espera de um sistema público de comunicação. É, portanto, uma ouvidoria diferenciada?

150

Em relação à EBC, especificamente, é importante mapear e entender essa relevância para o conjunto. Acho fundamental que, quando se afirma a comunicação pública no Brasil, quando dizemos que é necessário estabelecer direitos e não apenas entretenimento, se não houver uma crítica constante do que nós divulgamos, essa afirmação fica fragilizada e lança a todo conjunto da comunicação pública uma desconfiança, de alguma forma, justificada. Se a Ouvidoria da EBC não promover constantemente a crítica do que produz, do que a programação exhibe dos conteúdos, das decisões produzidas no âmbito das comunicações públicas, o grande risco, mais do que nas demais ouvidorias, é produzir um descrédito a todo o esforço realizado pelo Estado para afirmar a comunicação pública como um direito. Então, se é direito, é passível de crítica e questionamentos. Agora, se fosse apenas um produto comercializável, haveria como o consumidor reclamar de uma prestação indevida.

A participação de leitores, telespectadores e ouvintes na construção do próprio ente público é um diferencial?

O que estamos afirmando, e aí vemos a importância da Ouvidoria da EBC, é que ali se pratica a garantia de um direito de transformação. Se promovo com a comunicação pública o

acesso a direitos, informações, a qualidade do que é veiculado tem que estar sempre submetida à crítica constante. Aí, a EBC tem um papel e uma função, como destaquei, mais grave, desafiadora e significativa do que o conjunto. Comunicação pública, esse tipo de serviço ou política promovida pelo Estado, não só estrutura o Estado democrático de direito, como também aponta caminhos. Quaisquer modificações que venhamos a promover na estrutura do Estado, na relação com a sociedade, dependem fundamentalmente do exercício das liberdades comunicativas. Então, a EBC se coloca no epicentro da afirmação de um novo modelo de Estado. Um Estado democrático em que se garantem os procedimentos públicos de comunicação.

No caso da EBC, houve a ideia de realizar uma parceria com a Universidade de Brasília para obter um suporte externo, que funcionou especificamente em relação às emissoras de rádio. Como o senhor avalia esse tipo de cooperação?

Se nós conseguíssemos multiplicar o que foi feito dessa parceria da Universidade de Brasília com a EBC, nós conseguiríamos constituir um eixo seguro para o desenvolvimento das ouvidorias do Brasil. Se a universidade tem a missão de produzir conhecimento, refletir criticamente sobre aquilo que é feito pela Administração e outras práticas, o que a EBC conseguiu fazer com UnB e que faz agora, registrando adequadamente e produzindo informações sobre a parceria, é uma crítica constante do que fazemos. É uma discussão que não cessa a constituição de parcerias e procedimentos que promovam a crítica incisiva e a reflexão constante. As ouvidorias no Brasil têm a pretensão, ou tinham, de exercer com enorme autonomia a sua função de crítica. Eu insisto, a sua enorme autonomia e independência é improvável, para não dizer impossível. No entanto, se conciliadas as suas atividades e tivermos a parceria com as universidades, que gozam de autonomia por força da natureza da instituição, na visão do sistema, acho que isso se completa. A parceria,

refletindo em voz alta, pode garantir à Ouvidoria da EBC aquilo que nenhuma outra ouvidoria tem.

Parcerias com as universidades podem, portanto, respaldar as Ouvidorias, em autonomia e subsídios críticos?

Autonomia para reflexão, para a crítica constante, para crítica da atuação da direção e das decisões produzidas. Essa independência e essa autonomia se garantem com parcerias e com interações com os sujeitos distintos. É nisso que apostamos. Não se pode imaginar que cada ouvidoria seja um pequeno Ministério Público ou um super-órgão da Administração Pública Federal. Quando esses órgãos são fortalecidos excessivamente, o que se vê é a captura pelo capital organizado e com grande poder de fogo. O que estou apostando, como a experiência entre a UnB e a EBC demonstra nesse momento, é que a interação entre universidades, que tem afirmação institucional e autonomia, pode nos oferecer aquilo que nós não temos. Se nunca teremos é outra discussão relevante, mas, o que não temos, as universidades podem conferir ao exercício das ouvidorias públicas do Brasil.

152

E o que os parceiros externos têm a ganhar com a experiência das ouvidorias, especialmente em se tratando de instituições universitárias?

As ouvidorias valorizam o indivíduo sem reforçar o individualismo, isto é, acolhe-se o cidadão e se tenta atribuir solução ao seu problema em benefício de toda a sociedade. Não é necessário que um determinado problema diga respeito a milhares de pessoas. Basta que esse problema afete o exercício de direitos de um único cidadão. Essa talvez seja a grande contribuição que as ouvidorias públicas podem dar ao aprimoramento das instituições brasileiras. Sobretudo num contexto em que os valores estão associados a quantidades, noutras palavras, numa sociedade de massas, as ouvidorias podem, por exemplo, romper a hegemonia dos índices de

audiência e atribuir relevância ao problema vivenciado por uma mulher ou por uma criança, enfim, por um único cidadão.

Esta aí uma tendência atual: quantas pessoas acessaram determinado site, quantos milhões repercutiram no Twitter tal assunto...

Se eu tenho dez manifestações, porque elas não são relevantes ou não podem ser consideradas significativas para qualificação de políticas ou para produção de pesquisas? Por que apenas o número? Não é a política. O que nós criticamos nessa relação, e acho que isso é fundamental que as ouvidorias consigam consolidar com a universidade, é a afirmação de uma sociedade de massas, sujeita a escravidão dos números, pela afirmação de que só tem relevância quando duzentas milhões de pessoas estão sendo diretamente afetadas. Por que não apenas uma? Os exemplos que tenho a oferecer, quando faço a afirmação de que a ouvidoria deve também atender pessoas com deficiência, são de que: “Olha, tem um caso aqui, mas ele é o suficiente para que eu calibre o atendimento e diga que, se eu estou preparado para atender uma pessoa com deficiência, então eu estou pronto para atender as pessoas consideradas normais”.

153

Casos singulares, atendimentos singulares?

Existem padrões e regras no meu atendimento que dão conta de qualquer situação inusitada. Então, por que não? É a mesma coisa de pensar na organização das cidades a partir da perspectiva das crianças ou das pessoas com deficiência. Se penso na mobilidade urbana para cadeirantes, eu resolvo a vida de muita gente. Então, não tem 200 milhões de cadeirantes no Brasil, mas a afirmação das minorias, do pequeno número, é fundamental.

Por sua vez, as universidades precisam de material empírico para fundamentar as suas reflexões e o dia a dia dos órgãos públicos pode fornecer muita informação laboratorial. Que lhe parece?

As universidades têm condições de verbalizar e produzir o conhecimento que se dirige a afirmação de direitos. Essa relação da UnB com a EBC pode nos ajudar e muito a tratar casos com a sua devida importância, a tratar pessoas com a dignidade integral nos termos da Constituição. Essa indisposição que se cria na comunicação pública em relação ao índice de audiência não é um problema da comunicação, da tevê ou do rádio no Brasil, é uma afirmação de um determinado modelo de sociedade, que só dá relevância quando existem massas mobilizadas para tanto. Essa relação pode lançar luz sobre esse problema. Eu realizo mudanças públicas quando há números de eleitores suficientes ou quando a necessidade é premente e há risco da violação dos direitos fundamentais e humanos? A nossa opção é por essa segunda afirmação.

As demandas do público são muito diversificadas. O que os ouvidores podem fazer para não dar respostas por atacado, mas, ao mesmo tempo, lidar com grandes parcelas de público?

O fato é que existem demandas que não são conhecidas e o ouvidor pode atuar revelando-as. Acho que esse é o grande papel, ou uma das consequências desse papel de garantir direitos. Nós somos uma população diversa e essa é a nossa grandeza. Ao contrário de que se afirmava décadas atrás, nossa diversidade é nossa maior grandeza. Quando se produzia política pela indução, presumindo-se hipóteses e se afirmando-se políticas, o gestor se surpreendia, pois, de fato, sua política não resolvia os problemas das pessoas. O caso concreto tem esse grande poder, de crítica contundente a um modelo de Estado que se organizou a partir da massificação e, por outro lado, de dar relevância ao que somos nós, essa grandeza e diversidade é que deve nos orgulhar.

Como estimular a manifestação do público e sua consequente contribuição para o aprimoramento da gestão?

Como a gente está tratando de casos, acho que a população deve ser ouvida. É preciso verificar se os demandantes ficaram

satisfeitos com o retorno dado à manifestação encaminhada. E a revelação desses casos, de satisfação ou insatisfação, considero que estimula muito as pessoas. Quantas vezes nós comemos num lugar porque um amigo seu disse que foi lá e gostou? A gente dá fé a essas experiências quando as conhece com mais clareza. A análise da satisfação daqueles que demandam atendimento nas ouvidorias, daqueles que reclamam, dar expressão e voz a essas pessoas, não como quem prepara campanha publicitária, mas como quem divulga o resultado de ações específicas. Esse é o foco que as ouvidorias ainda não conseguiram plenamente tratar ou acolher.

Os ouvidores facilitam as relações entre as organizações e os seus públicos, mas nem sempre eles contam com um sistema de divulgação dos resultados obtidos ou do seu próprio trabalho. O que pode ser feito nesse sentido?

155 |

A gente ainda faz mal a divulgação dos resultados. A Ouvidoria do Servidor do Ministério do Planejamento conseguiu introduzir modificações no crédito consignado, que era um grande problema para muito servidor público, e isso nunca foi muito divulgado com uma resolução. É preciso dar mais visibilidade ao usuário, ao cidadão, garantindo que ele se expresse, diga a sua satisfação ou não. Torna-se cada vez mais necessário dar materialidade e concretude para alcançar um número ainda maior de manifestações. Outra ideia é de que quanto maior a nossa atuação conjunta com universidades e demais parceiros, que nos garantam autonomia e reflexão sobre o que fazemos, maior será a eficácia do nosso trabalho.

E como superar os antigos estereótipos, de que o ouvidor não está a serviço dos usuários, mas a serviço de organizações?

Eu acho que ‘ouvidoria’ é uma palavra que traz um peso, uma história que hoje, talvez, o significado é o inverso que se tem para afirmar. Um exemplo disso é o uso da palavra ‘censura’. É difícil descontaminar a palavra censura, que está sobrecarregada de um passado recente. Eu não vejo problemas na resignificação

da expressão 'ouvidoria' como órgão de escuta da população. No primeiro mandato do governo Lula, o ministro da Secretaria-Geral da Presidência da República dizia que participação social envolvia uma escuta forte, e a Secretaria era uma ouvidoria no sentido de acolhimento. Ouvidor não é aquele que espia as pessoas, ou que escuta para delatar, ou delator oficial do rei, como foi durante o período colonial. Ouvidor é aquele que compreende as demandas da população, que tem obrigação de escutá-las, compreendê-las e, se for o caso, solicitar providências. De ouvir mais do que agir em defesa do Estado. Eu ouço, assimilo e tento me pronunciar para dentro da estrutura do Estado. O Estado ouve fora, mas se comunica dentro, para dizer aquilo que afirma os direitos da população. Então, é uma palavra que merece uma re-significação e que, de alguma forma, pode nos ajudar a constituir nosso modelo de atuar.

A Constituição Federal é um divisor de águas absoluto, ou há experiências anteriores de Ouvidorias exemplares no setor público antes de 1988?

A Ouvidoria de Curitiba, apontada como a ouvidora precursora, é anterior a Constituição, mas já exprimia um movimento democrático em sua criação. As ouvidorias também surgem como uma estrutura capaz de ouvir a população. O que dá significado à Ouvidoria, e isso me dá muita satisfação de trabalhar nesse campo, é a prática consolidada das inúmeras demandas, por volta de três milhões na Administração Pública Federal. Se isso não funcionasse, as pessoas não reclamariam mais. A média de resolução de problemas das ouvidorias federais é de 60 dias. O Poder Judiciário, por exemplo, demora 60 meses. Essa é uma prática, uma atribuição que não é um esforço acadêmico, de afirmação de um conceito, ela é a consolidação da experiência. E nisso eu creio. Essa é a força que vem da população que demanda. Precisa aprimorar, precisa, mas acho que a Ouvidoria hoje já se consolida como um canal de escuta da população, de afirmação de direitos, mesmo contra interesses do governo.

A tendência, portanto, é que esses números aumentem ainda mais?

São números que crescem, se avolumam, que representam a integração dos canais de atendimento. As ouvidorias atendem presencialmente, por telefone e pela internet, através de uma convergência de canais. As ouvidorias vão agregando novas formas de comunicação que antes estavam dispersas pelos ministérios, órgãos públicos. Com a eficácia necessária as Ouvidorias vão apresentando um aumento expressivo.

O que representam e podem representar para o trabalho das ouvidorias os instrumentos de interação e interatividade surgidos com as tecnologias atuais de informação e comunicação?

Nós criamos na Ouvidoria-Geral da União um perfil no Twitter. E para quem acha que a Lei de Acesso tem prazos exíguos, quem se comunica ou reclama nas redes sociais tem a expectativa de resposta em minutos. Então, o que se pratica hoje, ao contrário do que se pretende com o Twitter, é encaminhar resposta para que procurem a Ouvidoria. Àquele que reclama pelo Twitter, informamos: ‘Olha, em 30 minutos eu só posso lhe dizer para reclamar na Ouvidoria que deve lhe responder de 5 a 10 dias. Mas eu não vou poder responder a sua solicitação por aqui, porque senão fura a fila’. A *Folha de S. Paulo*, acrescentando informações, recentemente mostrou um quadro de como obter respostas em menor prazo. O jornal sugeriu que criar um blog reclamando da empresa ou fazer isso nas redes sociais acelera soluções para as manifestações. O desafio posto é não fazer das novas mídias um acesso privilegiado para adolescentes mobilizados ou antenados com novas tecnologias. Eu acho que ainda há uma desigualdade entre a população sem e com acesso à rede. Está aí um desafio que tem de ser enfrentado pela Ouvidoria. Instituir meios e formas que, num primeiro momento, são estabelecidas para resolver problemas, vocalizando as reclamações públicas por meio da transparência passiva (demandada) e da transparência ativa (contínua).

Trata-se, portanto, de um desafio: aproximar o tempo das respostas num contexto em que as perguntas são feitas à velocidade da luz?

O grande desafio é o do tempo, que é cada vez menor para solicitações e essa agilidade não é própria da Administração Pública. Existem casos nos quais a morosidade se justifica. Esse é o desafio das novas mídias, que exigem uma aceleração do processo decisório. Nós não fomos preparados para isso. Acho que poderia haver políticas diferenciadas para o público com esse perfil. Ainda hoje, no Brasil, quem usa mais tais recursos tecnológicos é o público jovem, geração digital de uma forma habituada. Será que não é hora de se dirigir a esse conjunto sem prejuízo dos demais? Ou integrá-los às novas redes? A gente tem testado algumas experiências específicas.

158

Pode citar uma dessas experiências?

Existe um grupo em São Paulo que se chama *My Fun City* (www.myfuncity.org), que trata de apresentar reclamações. A experiência dos buracos me parece semelhante ao que ocorre em Brasília. Quando um grupo começou a pintar e identificar os buracos, o Governo do Distrito Federal (GDF) lançou o desafio de “quem encontrar primeiro liga” para ver se a empresa podia ir lá, antes de eles pintarem. Então, eu acho que isso é legal. Claro que o Estado não tem a mesma agilidade de quem demanda, mas acho que o GDF tentou responder ao público, algo benéfico para todos. É essa concertação que ainda não conseguimos desenvolver com o uso das redes sociais, para que a ação intensiva de um internauta promova benefício para todo mundo, não só apenas uma resposta a ele, furando a fila. O caso dos buracos é um bom exemplo. Como eles disputam para atender aquele público, eles ganharam visibilidade, promoveram uma divulgação. Tampa o buraco pelo pedido de um, mas beneficia todos que passam pela via. É essa relação que me parece o principal desafio.

Qual tem sido o papel da Ouvidoria-Geral da União em relação à transparência e que recomendações o

senhor daria para facilitar a aplicação da Lei de Acesso (12.527/2011)?

As ouvidorias, em geral, pouco se relacionaram até aqui com a transparência ativa. Hoje, defendendo a tese de que “quanto maior a transparência ativa, menor a passiva”, nós começamos a nos preocupar com o que é divulgado. Não importa só o quanto é divulgado, mas a necessidade de dar visibilidade às informações, com modos e meios diferenciados de divulgação, cuidados com a linguagem utilizada, com os acessos e até com a questão dos dados abertos. É preciso se promover, como no caso dos salários dos servidores públicos, a divulgação não apenas de cada um dos nomes, mas listas para que as pessoas consigam utilizar essa informação. Por exemplo, os canadenses divulgam dados sobre coleta de lixo. Eles fizeram um aplicativo sobre a coleta e existem pessoas com este sistema no celular. Como é feito uso dessa informação? Vale a máxima dos precursores de dados abertos, que, se você não sabe, divulgue que outras pessoas saberão fazer melhor uso. Todas as ouvidorias devem realizar esse papel de prover acesso.

159 |

Então, um dos papéis dos ouvidores é serem proativos, não esperando passivamente pelas demandas?

Sim, outro instrumento que tentamos promover é que as Ouvidorias façam pesquisas pontuais, estimulem a análise da satisfação daqueles que usaram sistemas ou que interagiram com transparência. Em relação à universidade, especificamente, a questão da memória, da documentação, da produção de registros, da consolidação de informações iria ajudar bastante, pois esse é um relevante problema para Administração Pública. Durante anos, os arquivos foram sinônimos, infelizmente, de papel guardado. Agora não, a gestão documental, a gestão eletrônica de documentos é muito importante para a divulgação das informações. Então, novas formas de conhecimento, de divulgação, um debate franco sobre o papel dos arquivos públicos no Brasil, tem muito a contribuir para a consolidação da democracia.

Durante a tramitação no Congresso Nacional, o debate sobre a Lei de Acesso à Informação ficou excessivamente polarizado quanto aos arquivos da ditadura e da Guerra do Paraguai, como se apenas iluminassem o passado e não olhassem para frente.

Como vamos produzir isso e registrar a nossa própria memória? Acho que essa é uma pergunta que as universidades podem nos ajudar a responder. De que modo organizaremos a memória, as informações para as gerações posteriores, como lançar mão desse registro para manter nosso dia a dia?

Em que consiste a transparência ativa? Pode detalhar esse conceito?

160

A transparência ativa, tanto quanto a passiva, se realiza pela atuação coordenada ou colegiada, oferecendo informações sobre atividades e sobre aplicação de recursos sem que haja uma demanda prévia do cidadão. Não se pode produzir transparência ativa por setores isolados ou por uma manifestação de determinado setor. A transparência ativa é sempre uma afirmação institucional na defesa de valores democráticos. Então, o que já recomenda tendo por base essa experiência recente da implementação da Lei no Brasil é que os órgãos construam núcleos, comissões e comitês de transparência. São os nomes que retiro das experiências de órgãos como o Ministério da Fazenda, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e os hospitais universitários, que nos chegam como uma afirmação forte das pretensões da universidade ou dos objetivos que a constituem.

Em que as universidades podem contribuir para a implantação da Lei de Acesso à Informação?

As universidades como todos os órgãos públicos ficaram muito preocupados com a criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), previstos na Lei de Acesso. Porém, mais fundamental do que o SIC, é a organização colegiada, é a constituição de grupos de trabalho para organização das informações públicas disponíveis nos órgãos, para

disponibilizar na transparência ativa. Essa é, certamente, uma das consequências mais proveitosas da lei, promover e justificar a organização colegiada, a constituição de comitês que têm impacto direto na quantidade de pedidos e na sua complexidade. Então são essas comissões que vão definir aquilo que tem repercussão geral, que tem impacto, podendo oferecer uma avaliação do risco das informações produzidas e, em alguns casos, promovendo inovações precisas em termos de coordenação do trabalho realizada em cada uma das unidades.

Especificamente com relação à Universidade de Brasília, há algo a ser contextualizado?

A UnB, pela proximidade com os Poderes Públicos e a sua iniciação no contexto de Brasília, tem que produzir um envolvimento mais direto com a qualificação dos serviços. Essa tarefa é uma parceria que a UnB já tem mantido com a CGU na preservação da memória e promoção do debate, indagando os órgãos públicos, promovendo a exposição das experiências, tarefa que a universidade realiza com excelência. Oferecer um espaço sem restrições, sem coação, para que as discussões ocorram, espaço ligado ao cinquentenário da UnB. Ademais, destacar a Lei de Acesso para promover esse debate com o auxílio dos órgãos públicos e com a interação com os órgãos de imprensa, é um espaço privilegiado no bom sentido, destacado, proeminente de debate e mobilização. E a UnB cumpre um papel relevante.

161

E que pode repercutir no campo acadêmico em geral?

Posso fazer menção às tevês universitárias, acho que a programação EBC poderia se organizar melhor para essas experiências, para essas iniciativas. Eu desconheço reportagens sobre algo que eu acho tão interessante é o acompanhamento do dia a dia de um processo. Interessa a muitos cidadãos que a Administração Pública ainda seja um conjunto de repartições inacessíveis. Seria interessante que alguém entrasse aqui, a exemplo do que fazem esses programas de humor da tevê privada. Eu gostaria que a tevê pública pudesse se pautar pela verificação, revelação do que se passa no âmbito da

Administração Federal, o dia a dia de um ministro. Não como quem relata os atos oficiais, mas como quem investiga a atuação e o funcionamento da Administração Pública. Acho que esse é um canal a ser explorado pelas universidades públicas e, em especial, pelas tevês universitárias.

Em experiência anterior, no Ministério da Justiça (MJ), o senhor atuou na implantação do sistema de Classificação Indicativa e no esclarecimento da população sobre a necessidade e a utilidade dele. Um trabalho como esse, hoje, seria mais facilitado pela Lei de Acesso a Informação?

162

Eu acabo associando Lei de Acesso com a Classificação Indicativa. O Brasil vive, felizmente, um caminho sem volta de reafirmação da democracia e das liberdades democráticas. Vejo isso com satisfação, porque na época em que atuei no MJ, principalmente no período 2006-2008, se apontava a classificação como retrocesso ou ressurgimento da censura ou do controle estatal sobre a atividade. Quando você une os pontos, você verifica que produziu com a classificação, entre outras políticas, a afirmação da Democracia ou do controle sobre o Estado. Se a Lei de Acesso representa o ápice desse processo, que talvez mereça um acréscimo de uma futura Lei de Comunicação de Massa, é preciso vê-lo como um processo histórico de afirmação do Estado Democrático de Direito e das demandas e quais a população nos encarrega. Então, não dá mais para fazer uma afirmação como aquela que se praticava na época em que se pretendia o controle sobre os meios. Há um volume, há um conjunto de instituições afirmadas, consolidadas durante esses 15 anos que não nos permitem mais fazer retrocesso como a mídia apontava em relação à Classificação Indicativa, pelo contrário.

A atuação das ouvidorias decorre, portanto, de um contexto de transformações que sucederem à Constituição de 1988?

Se há um procedimento, um processo público de afirmação da Constituição e de políticas, ele, muito provavelmente, ou

necessariamente, produzirá garantias públicas e democráticas. Pouco provável que resulte num retrocesso ou numa negação da Democracia ou do processo que produziu essa mesma decisão. É com satisfação que vejo que há um ganho, que não se restringe à Classificação Indicativa, que não se restringe à política, mas que as fortalece. Há um esforço conjunto, às vezes não muito coordenado, mas quando se afirma um direito, se afirma um conjunto. E é isso que a Classificação Indicativa hoje demonstra a todos àqueles que a criticavam ou apoiavam. Afirma-se uma política pública de comunicação, afirma-se a Democracia como um conjunto.

A LEI QUE CRIOU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO (EBC) PREVIO A EXISTÊNCIA DE DUAS INSTÂNCIAS QUE GARANTEM A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NOS RUMOS DA EMPRESA. UM DESSES ÓRGÃOS É O CONSELHO CURADOR QUE TEM, ENTRE SUAS PRERROGATIVAS, A FUNÇÃO DE CONTROLAR E FISCALIZAR, EM NOME DA SOCIEDADE, A QUALIDADE DOS CONTEÚDOS OFERTADOS PELAS EMISSORAS DA EBC. O OUTRO É A OUVIDORIA, QUE TEM COMO COMPETÊNCIA RECEBER E EXAMINAR AS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES DO PÚBLICO, ALÉM DE EXERCER A CRÍTICA INTERNA DA PROGRAMAÇÃO PRODUZIDA PELOS VEÍCULOS DA EMPRESA.

NESSOS PRIMEIROS CINCO ANOS DA EBC, O TRABALHO COLABORATIVO ENTRE OS DOIS ÓRGÃOS TEM SIDO FUNDAMENTAL. AS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NÃO RARO PASSAM A CONSTITUIR FOCO DAS DISCUSSÕES E DECISÕES DO CONSELHO CURADOR, COM REFLEXO DIRETO NA ORIENTAÇÃO DA LINHA EDITORIAL A SER ADOTADA PELOS VEÍCULOS DA EMPRESA.

A EXPERIÊNCIA EM ANDAMENTO NA EBC, EMBORA EM SEU ESTÁGIO INICIAL, SOMA-SE ÀS DEMAIS RELATADAS NESTE **COMUNICAÇÃO PÚBLICA EM DEBATE: OUVIDORIA E RÁDIO**, QUE VISAM AO APRIMORAMENTO PERMANENTE DOS CANAIS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NAS EMISSORAS PÚBLICAS DE COMUNICAÇÃO. DENTRE ELAS, ESTÁ O RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM PARCERIA INOVADORA COM PROFESSORES E ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.

É PRECISO TER EM MENTE QUE SE NÃO FORMOS CAPAZES DE OUVIR A SOCIEDADE, NÃO SEREMOS CAPAZES DE ABRIR O ESPECTRO DE RADIODIFUSÃO BRASILEIRO PARA A MANIFESTAÇÃO DE MÚLTIPLAS IDENTIDADES, PARA A GERAÇÃO DE PROGRAMAÇÃO NÃO-PAUTADA PELA NECESSIDADE DO FATURAMENTO E PELAS INGERÊNCIAS POLÍTICAS. BOA LEITURA!

ANA FLECK, *PRESIDENTA*
DO CONSELHO CURADOR DA EBC

ISBN 978-85-230-1097-3



9 788523 010973