

João Elias de Oliveira

- Graduado em Direito, é especialista em Legal Law pelo Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmec) e em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas e pela Faculdade de Economia São Luiz (São Paulo)
- Criador da primeira ouvidoria públicas Brasileira, de Curitiba (1986)
- Foi secretário de Estado com funções de ouvidor-geral do Governo do Paraná, de 1995 a 2001
- Foi presidente nacional da Associação Brasileira de Ouvidores de 2006 a 2009 e um dos seus fundadores
- Ex-diretor executivo da Universidade do Professor, da Secretaria da Educação do Estado do Paraná
- Foi professor do Curso de Especialização em Administração Pública da Unibrasil (Curitiba) e professor convidado da Universidade Federal da Bahia (UFBA), da Faculdade São Camilo de Belo Horizonte, da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (FGV-Rio de Janeiro) e de diversas outras instituições de ensino
- Coautor de diversas obras e autor de grande número de artigos
- jelias.deoliveira@gmail.com

Entrevistador

Luiz Carlos Assis Iasbeck

- Doutor em Comunicação e Semiótica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).
- Professor do Mestrado em Comunicação da Universidade Católica de Brasília (UCB).
- iasbeck@uol.com.br

Ouvidoria brasileira, estímulo à cidadania

Brazilian ombudsmanship, a stimulus for citizenship

La defensoría brasileña, un estímulo a la ciudadanía

entrevista

João Elias de Oliveira



João Elias de Oliveira é um respeitável senhor de 65 anos, de pose esguia e elegante, que surpreende ao primeiro contato justamente pela atenção com que distingue aqueles que o procuram. Ele sabe, como poucos, regular o repertório e adequar a conversa ao modo de seu interlocutor, deixando-o assim bem à vontade para discorrer, lamentar, criticar e elogiar ou mesmo apenas perguntar.

“Graduado em respeito ao ser humano, com mestrado em ética e dignidade”, tudo isso arrematado por um “doutorado em ser feliz e fazer os outros felizes”, João Elias, tal como ele se autodefine em nossa entrevista, é uma pessoa que se fez na escola da vida, mas que também buscou refinar, apurar e aprimorar na academia aquilo que a experiência lhe legou.

E essa experiência o tornou famoso. Pioneiro na implantação de ouvidorias públicas no País, foi na sua terra natal, em Curitiba (PR) que João Elias concebeu, planejou e implantou a primeira ouvidoria estadual, na qual permaneceu até o ano 2001. Durante esse tempo, não apenas exerceu sua função dentro dos rigores e das alegrias que ela pode proporcionar, como também contribuiu significativamente, com seu exemplo, para inspirar uma série de outras iniciativas do gênero que, aos poucos, foram surgindo pelo País.

Chamado para participar de eventos sobre o tema da ouvidoria no Brasil e no exterior, João Elias lembra que o nome “ouvidoria” foi cunhado a partir da sua iniciativa. Assim, ao mesmo tempo em que ressuscitou o antigo ouvidor do Brasil Império,

imprimiu nele as tintas democráticas de um país no qual a participação política e cidadã se mostrava como uma consequência inevitável de uma natural evolução política e social. A esse novo ouvidor acrescentou ingredientes do ombudsman sueco, uma instituição secular do Velho Mundo, com destaque para sua função mediadora entre cidadão e Estado.

A receita que João Elias concebeu deu certo, floresceu e frutificou. Hoje, só em Brasília temos mais 150 ouvidorias públicas, instaladas nos mais diversos órgãos do Governo Federal, em ministérios e autarquias da administração direta e indireta. Paralelamente, as empresas privadas foram descobrindo as vantagens mercadológicas que um ombudsman pode proporcionar ao estreitar laços entre seus públicos de interesse e seus interesses empresariais.

Hoje, João Elias já não exerce mais a ouvidoria em órgãos públicos. Deixou recentemente a presidência da entidade que ajudou a fundar em 1997, a Associação Brasileira de Ouvidores, radicada em São Paulo e com seccionais em quase todo o País, para dedicar-se à disseminação do conceito de ouvidoria, ao debate dessa ideia em seminários, congressos e solenidades. Tornou-se, por assim dizer, um ícone desse instituto, presença obrigatória onde quer que o assunto seja celebrado, estudo e mencionado.

Nesta entrevista ele nos fala de suas ideias, seus ideais, seus pendores, temores e humores acerca da ouvidoria. Também nos orienta e inspira no estudo desse que é um modelo autêntico de representatividade democrática

e - por que não dizer? - uma mídia que se instaurou nas organizações para facilitar os relacionamentos, conciliar conflitos e agilizar soluções.

João Elias sabe que o modelo não está pronto e talvez nunca possa se dar por resolvido, acabado. Teme pelos desvios que se insinuem aqui e ali, pelas dificuldades de sua implantação por decreto, pelas interpretações autoritárias e regulações draconianas a que ele se presta na mão de quem, por vaidade ou ambição, o deseja para obter visibilidade ou se sustentar no poder. Tais preocupações não arrefecem seu entusiasmo nem desestimulam sua motivação para o estudo e a troca de experiências com ouvidorias das mais diversas naturezas.

Não há muita literatura sobre ouvidoria no Brasil nem tampouco no exterior. Alguns estudos esporádicos – que pouco aparecem em formato de livro – são divulgados em congressos do gênero. Mas há muita narrativa de experiência publicada em livros de organização ou anais de congresso. E em todas elas algo se mantém: o entusiasmo com que seus protagonistas se dedicam ao exercício diário da ouvidoria, uma atividade que segue além de simplesmente ouvir e compreender o cliente, o cidadão.

Trabalhar em ouvidoria é uma atitude de respeito e de valorização das diferenças, cujo resultado não pode ser medido apenas por números ou estatísticas de atendimento. Como bem nos ensina João Elias, aqui o melhor resultado é sempre “subjetivo e qualitativo” e se evidencia pela “satisfação do cidadão” e pelo “respeito e confiança na organização”.

Vale a pena conhecer o que pensa esse ouvidor, moldado na experiência e na sensibilidade.

* * *

lasbeck – Como foi o seu primeiro contato com a ouvidoria e como nasceu essa vocação reconhecida hoje em todo o País?

João Elias – Talvez o meu modo de ser como advogado e militante político sempre tenha levado a que me dedicasse às causas dos direitos dos cidadãos. Sempre me indignei com as atitudes sofríveis com que as instituições, principalmente as públicas, tratavam o destinatário de suas ações. Assim, já em 1986, quando da instalação da primeira ouvidoria pública brasileira na minha cidade de Curitiba, pelo fato de o ouvidor de então ser um grande amigo, tomei conhecimento mais profundo sobre a figura do ombudsman e me empolguei com as possibilidades que ela poderia trazer para o melhoramento dos serviços públicos e no respeito ao cidadão. Isso culminou com a minha nomeação, em 1995, como ouvidor geral do Estado do Paraná, cargo que ocupei até o ano de 2001. Sem falsa modéstia, posso afirmar que o modelo de ouvidoria que eu e meus colegas criamos na ouvidoria paranaense, serviu de espelho para as demais ouvidorias que vieram depois. Hoje, nosso modelo é majoritário no Brasil, no contexto do sistema de ouvidores setorializados, das ouvidorias temáticas e do ouvidor atuando como um ente que recomenda modificações dos procedimentos da administração pública, no seu papel de representante do cidadão. O entusiasmo pelo trabalho fez com que escrevesse inúmeros artigos e fosse coautor de alguns

livros. O mais importante é que o exercício do meu cargo de ouvidor e a minha militância nessa área trouxe reconhecimento nacional e internacional e, o que mais interessa, a minha realização pessoal e profissional.

lasbeck – *O senhor já pensou em abandonar o trabalho com as ouvidorias? Quando e por quê?*

João Elias – Honestamente, nunca pensei em abandonar a minha relação com as ouvidorias. O abandono sempre é consequência de frustração ou desencanto, o que nunca aconteceu. É evidente que já me decepcionei por algumas vezes, mas com pessoas e o modo que eu considerava equivocados de se fazer ouvidorias.

lasbeck – *Em que medida e com quais características podemos dizer que a ouvidoria no serviço público é um cargo político?*

João Elias – Podemos afirmar que, majoritariamente, a ouvidoria no serviço público é comandada por pessoas indicadas politicamente. As exceções são poucas, principalmente em alguns municípios e em órgãos reguladores. Diferentemente do ombudsman clássico, o perfil da nossa ouvidoria como um órgão de controle interno, sem a devida autonomia e independência, faz com que seus dirigentes atuem muitas vezes como instrumentos de defesa dos seus órgãos, em vez de representantes dos cidadãos, para não ferir suscetibilidades daqueles que os indicaram.

lasbeck – *Quais seriam, no seu ponto de vista, as principais competências que um ouvidor necessita possuir para exercer o cargo? Qualquer um pode ser ouvidor?*

João Elias – Sensibilidade, no sentido de entender o que é ser um advogado (do termo latino *ad vocatus*, chamado para) dos menos favorecidos; capacidade de persuasão, pois o ouvidor não julga, mas pode persuadir com competência; conhecimento operacional da organização na qual trabalha; fomentador da cumplicidade positiva entre os servidores da organização e a ouvidoria; forte sedimentação de caráter ético; e vigor ao realizar e cobrar suas recomendações. Com tais características, qualquer um pode ser ouvidor.

lasbeck – *Qual é o principal “inimigo” de um ouvidor?*

João Elias – Ele próprio. Ao confundir sua atividade com ações corporativas, com inação, ausência de proatividade, acomodação, o ouvidor torna-se seu principal inimigo, pois carecerá do respeito necessário. Pior será se ele perder o seu maior apoio: a opinião pública.

lasbeck – *Existe hoje um saber acadêmico constituído capaz de sustentar intelectual e teoricamente a existência e o funcionamento das ouvidorias? Você acredita na necessidade de uma sistematização do conhecimento acerca da ouvidoria?*

“O ouvidor recomenda modificações dos procedimentos da administração pública, no seu papel de representante do cidadão”

João Elias – Não. O debate acadêmico sobre ouvidorias ainda é incipiente. Temos tido universidades realizando cursos de extensão e de especialização, mas, mesmo com a existência do Fórum Brasileiro de Ouvidores Universitários (FNOU), não há o entusiasmo necessário para a sistematização ou mesmo a divulgação literária. Em muitos cursos têm aumentado o número de monografias, trabalhos de conclusão de cursos e dissertações sobre a ouvidoria, o que já é um bom começo. Creio que o maior óbice para a academia prestar atenção à instituição é a diversidade do próprio modelo da ouvidoria brasileira. Como sistematizar ou debater algo que está em constante mutação, o que não condeno, pois demonstra adaptabilidade, jogo de cintura para sobreviver, ser contemporâneo. Talvez a sistematização pudesse engessar e limitar o desenvolvimento de algo não-burocrático, célere, informal etc.

lasbeck – *Quais saberes são imprescindíveis para o bom exercício da ouvidoria?*

João Elias – “Graduação” em respeito ao ser humano; “mestrado” em ética e dignidade; e “doutorado” em se sentir feliz deixando os outros também felizes.

lasbeck – *Qual deve ser a função comunicativa da ouvidoria, considerando a sua larga experiência na área?*

João Elias – No cenário externo das organizações, antes de qualquer coisa, fazer com que a população saiba que ela existe, para que serve e os seus meios de acesso. Também é imperativo um bom relacionamento com a mídia. Campanhas de informação e

// Uma característica do ouvidor deve ser a capacidade de persuasão, pois ele não julga, mas pode persuadir com competência //

esclarecimento devem ser realizadas. Distribuição de cartilhas ou manuais sobre a boa cidadania são materiais que ajudam a função comunicativa da ouvidoria. No ambiente interno, reforçar o bom relacionamento com os servidores e gestores, provocando e adquirindo credibilidade em suas ações.

lasbeck – *Tem aumentado substancialmente o número de programas de rádio e tevê que têm como finalidade prestar serviço público e reivindicar das autoridades providências para melhorar a qualidade de vida das pessoas. Esses programas são ancorados por personagens que incorporam a figura do ouvidor ou do ombudsman, intermediando as reivindicações populares e cobrando, por cons-trangimento público, as providências necessárias por parte das autoridades. Você acredita na qualidade desse modelo de intermediação? Poderíamos dizer que se trata de um ouvidor midiático?*

João Elias – Gostei do termo. Não posso afirmar minha crença total na qualidade desse tipo de atendimento, pois não se sabe o retorno ou resultado decorrente da reclamação ou do objetivo do programa. Muitos ouvidores são comandados por políticos

ou candidatos que tentam uma aproximação com a grande massa de desinformados para angariar simpatia. Talvez o único benefício esteja em colaborar com a “cultura da reclamação”, estimulando as pessoas a reivindicarem benefícios para si ou para a comunidade que sejam obrigações dos órgãos públicos. Quando exerci minha função de ouvidor geral do Estado do Paraná, fazia questão de conhecer as reclamações realizadas na mídia e assumir *ex officio* o papel de representante do reclamante, encaminhando a manifestação e, quando do retorno da solução, enviando a resposta à emissora ou ao jornal, como sinal de prestígio e colaboração. Assim, eu conseguia cumplicidade com os comunicadores e jornalistas, o que me propiciava participar como entrevistado em inúmeros programas de rádio e televisão e escrever artigos em jornais e revistas.

lasbeck – O Ministério Público brasileiro, de certa forma, exerce papel semelhante ao do ombudsman no parlamento sueco?

João Elias – Como defensor constitucional dos direitos difusos e coletivos e com o poder e a independência ad-

quiridos após a promulgação da Constituição de 1988, de certa forma o Ministério Público brasileiro se aproxima da figura do ombudsman clássico escandinavo. Tanto essa afirmação é correta que ele tem participado, decisivamente, dos grandes temas e debates e das ocorrências vitais no nosso País. Entretanto, difere do ombudsman clássico por não ser unipessoal e recepcionar a reclamação individual.

lasbeck – Você acredita que, de modo geral, as empresas privadas conseguem auferir maiores vantagens com o serviço de ombudsman do que as organizações públicas obtêm com o ouvidor?

João Elias – Concordo com a afirmação. E a explicação é simples: o empresário inteligente que institui uma ouvidoria como parte do seu planejamento estratégico, seja como marketing de defesa ou de relacionamento, obtém uma visão clara dos problemas e defeitos de sua organização por meio de uma consulta grátis e direta com aquele que lhe interessa, o seu consumidor ou usuário. A tabulação das reclamações concede um parâmetro para modificar os rumos. Assim, as mudanças de procedimentos ou os aprimoramentos de produtos são rápidas e eficientes. As ouvidorias públicas padecem dos males da gestão retrógrada. Em outras palavras, até que as recomendações de um ouvidor sejam transformadas em ações ou normas de procedimentos, já lá se vai o tempo de espera de quem reclamou.

lasbeck – O modelo brasileiro de ouvidoria, cunhado pelo poder público, de certa forma é constrangido a devolver ao seu patrocinador os resultados do investimento feito para a sua criação e manutenção?

“O empresário inteligente que institui uma ouvidoria obtém uma visão clara dos problemas e defeitos de sua organização”



João Elias – Creio que não. Não temos no serviço público a cultura de se verificar o conceito de eficácia e economicidade. Muitas vezes criam-se ouvidorias públicas obedecendo-se à obrigatoriedade firmada em leis ou decretos, ou seja, se a lei determinou, cumpra-se a lei. Se as ouvidorias serão competentes, eficientes ou eficazes, muito pouco interessará ao gestor. Para ele, seu órgão obedeceu à lei, contentou o chefe e “trouxe” transparência à sua administração. Mais ainda, aliviou os seus ombros da obrigação de receber as indesejáveis reclamações, pois para isso basta encaminhar aquele cidadão “chato” e persistente ao escritório do ouvidor.

lasbeck – *A disseminação indiscriminada de ouvidorias pelo poder público brasileiro contribui de certa forma, para a deformação de suas finalidades?*

João Elias – Colabora pela forma deturpada com que muitas instituições criam suas ouvidorias e, também, os ajustes políticos para a sua implementação. Exemplo claro é alocar a ouvidoria em um mesmo órgão que exerce a função de corregedoria ou em uma secretaria que também é do meio ambiente. É parâmetro melhor de avaliação a existência de poucas, porém produtivas ouvidorias, que mereçam respeito pela sua atuação qualitativa. Nota-se, principalmente no governo federal, a fixação em se querer elencar como sinônimo de competência o fato de ter sido dobrado o número de ouvidorias. Ora, qual a importância de uma ouvidoria de, por exemplo, uma Secretaria de Assuntos Institucionais? O que se vê são servidores exercendo outras ati-

“O ouvidor não é um gestor executivo da instituição mas alguém que interfere, em nome de outrem ou em seu próprio, de modo recomendatório”

vidades e que acumulam a responsabilidade de receber alguma reclamação ou reivindicação solitária.

lasbeck – *As ouvidorias criadas por determinação normativa de órgãos governamentais assimilam facilmente sua natureza representativa do cidadão?*

João Elias – Com exceção das ouvidorias do sistema financeiro, criadas por meio de resolução do Banco Central de modo coercitivo e imperativo, e que têm realizado suas atividades com seriedade e, pelo que me consta, com eficácia. É evidente que a lâmina do machado do Banco Central é muito afiada, o que faz com que funcionem. Outras experiências nas quais redes e sistemas de ouvidorias públicas foram criadas por meio de obrigação legal não tiveram o sucesso esperado. É o caso de sistemas de ouvidorias que são controladas não por um ouvidor geral, mas por um secretário ou dirigente que acumula outras funções. O governo do Estado de São Paulo bem exemplifica minha afirmação. Por outro lado, sempre dependendo da figura pessoal e profissional do ouvidor, temos ouvidorias criadas de cima para baixo que conseguem representar bem o cidadão.

lasbeck – *Você acredita que as ouvidorias públicas têm conseguido representar o cidadão com autonomia, junto às instituições, nas demandas que recebem?*

João Elias – Somente aquelas que possuem normas que garantem ao ouvidor autonomia, independência, mandato e orçamento próprio. Claro que temos os ouvidores heróicos, que mesmo sem tais atributos, enfrentam e conseguem representar o cidadão.

lasbeck – *Qual é o limite para a autonomia das ouvidorias em relação à instituição que a patrocina?*

João Elias – O limite do bom senso. Uma ouvidoria nunca poderá substituir a instituição que o patrocina. O ouvidor não é um gestor executivo da instituição mas alguém que interfere, em nome de outrem ou em seu próprio, de modo recomendatório.

lasbeck – *A ouvidoria pode arbitrar ela mesma sobre questões controvertidas ou reclamações trazidas pelo cidadão?*

João Elias – Não e nunca. Como já afirmei, o ouvidor não é um juiz, mas um magistrado da persuasão. Não cabe a ele arbitrar ou mediar por meio de opinião ou sentença. O devido processo legal deve ser requerido caso ocorram questões controversas ou que demandem opiniões de peritos, porém sempre enviadas às instituições responsáveis por isso.

lasbeck – *Como a birrepresentatividade da ouvidoria pode sobreviver íntegra às exigências de disciplina, fidelidade e, sobretudo, produção de resultado para as organizações?*

“ É parâmetro melhor de avaliação a existência de poucas, porém produtivas ouvidorias, que mereçam respeito pela sua atuação qualitativa ”

João Elias – O fato da existência de disciplina e fidelidade já é motivo de definição comportamental da integridade da ouvidoria e, como consequência, produto positivo para a organização. O resultado não pode ser mensurado por alcance de metas ou pelo estabelecimento de outros marcos de gestão, mas, de modo subjetivo e qualitativo, por meio da satisfação do cidadão e do respeito e da confiança na organização.

lasbeck – *Quais são, no seu modo de ver, as vantagens e desvantagens de um ouvidor acumular as funções de representação e gestão?*

João Elias – Não se deve admitir tal acúmulo de funções. O ouvidor é exclusivamente um representante e seria incoerente se também acumulasse a função de gestor. Seria uma deformação do seu trabalho. Por isso, nem cogito pensar em vantagens ou desvantagens por não admitir o ouvidor no papel de gestor.

lasbeck – *Uma instituição pode ter uma ouvidoria melhor e mais eficiente do que ela mesma (a instituição)?*

João Elias – Seguramente que sim. A ausência de burocracia, apesar de

existência de normas mínimas, a celeridade em resolver as pendências, o atendimento personalizado, a clareza nas recomendações e, geralmente, a estrutura enxuta e pouco hierarquizada dão à ouvidoria condições de trafegar com maior rapidez e eficiência nas muitas vezes complicadas ruas das instituições pesadas ou ineficientes.

lasbeck – Sabemos que, em instituições nas quais a hierarquia interna é rígida, o ouvidor tende a ser escolhido dentre aqueles que detêm cargos e posições elevadas. Esse é um bom critério para a escolha de um ouvidor? O ouvidor precisa possuir poder especial na hierarquia?

João Elias – Sempre defendi a independência e autonomia do ouvidor. E um dos mais importantes requisitos para a demonstração da sua importância e de seu poder de obediência é estar situado ao lado do dirigente máximo, seja o conselho de administração ou o principal executivo (CEO). Necessariamente não precisa ser uma pessoa de posição elevada, mas que tenha os já conhecidos atributos e o perfil de um bom ouvidor. O poder especial é que dará ao ouvidor a capacidade de atravessar as estruturas, driblar as barreiras hierárquicas e

poder agir livremente, horizontal ou verticalmente.

lasbeck – Você entende que as ouvidorias públicas devam estar ligadas entre si e submetidas a coordenações gerais (seccionais, regionais, estaduais, federais ou mesmo temáticas) ou devem, a exemplo dos Procon's, atuar localmente e com autonomia na consecução dos objetivos específicos para os quais foram criadas?

João Elias – A dinâmica do processo evolutivo da ouvidoria brasileira, tem feito com que as ouvidorias temáticas (da saúde, da segurança, universitárias, financeiras etc) trabalhem de forma independente e sem ligação com outras estruturas. A experiência tem demonstrado que a solução é boa. Colabora também, para essa independência, a existência de fóruns específicos dessas áreas para discussão de suas experiências, suas virtudes e seus defeitos. No caso das ouvidorias setorializadas, sou favorável à existência de um sistema, controlado por um ouvidor geral que coordene as atividades de todas as ouvidorias. Não sou adepto da existência de ouvidorias, temáticas ou setorializadas, ligadas entre si, distantes das divisões políticas e dos poderes. Devem ser, exclusivamente, municipais, estaduais e federal. E por quê? Pelas implicações político-partidárias que prejudicarão as relações entre os interesses das ouvidorias e dos cidadãos. Uma rede de ouvidores nomeados partidariamente, com certeza, não manterá relações adequadas com outra rede ligada a um governo antagonico.

lasbeck – Quais as vantagens e desvantagens da agremiação de ouvidorias em fóruns específicos de personalidades dife-

// A excessiva exposição individual do ouvidor na mídia pode prejudicar, pois considera-se isso exibicionismo gratuito **//**

// O resultado da ouvidoria pode ser mensurado de modo qualitativo, por meio da satisfação do cidadão e do respeito e da confiança na organização //

renciadas, tais como a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (Anop) etc.?

João Elias – Temos aí um bom exemplo da impossibilidade de convivência de agremiações que possuem motivação partidária. Apesar da existência e do trabalho da ABO, já nos seus quase quinze anos de incentivo à ouvidoria, seja ela pública ou privada, mas sempre representante do cidadão na sua qualidade de contribuinte, cliente, consumidor ou usuário, por inspiração de ouvidoria geral da União foi criada a Anop, com a pretensão de congregar somente ouvidores da área pública. Ora, isso nada mais foi do que uma tentativa de cisão, o que não aconteceu, pois, com o devido respeito, a Anop não conseguiu agregar e se consolidar, restando ser uma associação de ouvidores do governo federal. Por outro lado, a ABO segue o seu caminho democrático, não preconceituoso ou discriminatório e, principalmente, sem o ranço de uma diretriz partidária.

lasbeck – *Como a ABO pode agregar sinergicamente ouvidorias e ombudsmen em torno de interesses compartilhavam?*

João Elias – Por meio do debate e do fomento da participação nos seus eventos, congressos e seminários.

lasbeck – *Quando e como aquilo que você denomina “ouvidorias temáticas” pode funcionar melhor do que as ouvidorias regionalizadas ou individualizadas por organização?*

João Elias – Podem funcionar melhor – e funcionam –, pois operam com objetivos comuns e afins, independentemente de sua localização geográfica ou inserção em organogramas governamentais. O tema da saúde congrega ouvidorias de hospitais públicos e privados, de atendimento do SUS, de redes municipais de centros de saúde, ou seja, o vocabulário é o mesmo.

lasbeck – *A excessiva visibilidade do ouvidor pode trazer prejuízos ao exercício do cargo?*

João Elias – Pode, sim, principalmente na área pública, onde, por desconhecimento, vereadores veem o ouvidor como um concorrente, confundindo assistencialismo com representação do cidadão. A excessiva exposição individual do ouvidor nos veículos de comunicação também pode prejudicar, pois considera-se isso exibicionismo gratuito. Portanto, bom senso, ego acalmado, vaidade contida e noção dos limites que a prudência indica devem fazer parte da cartilha do ouvidor sério. A exposição excessiva causa no cidadão mais simples a expectativa de que o ouvidor tudo pode, tudo faz. E que será a solução do seu problema pessoal. E isso nem sempre ocorre, trazendo resultados negativos para a imagem da ouvidoria e a disseminação do

fato fracassado entre a população e as comunidades.

lasbeck – *É saudável a rotatividade no cargo de ouvidor de uma mesma organização ou a perpetuação dos titulares traz mais vantagens? Se o senhor entende que a rotatividade é saudável, qual seria o período máximo e mínimo para que ela ocorra?*

João Elias – A alternância e a rotatividade em qualquer cargo de destaque no serviço público devem ser imperativas. Sou partidário de um mandato de quatro anos, podendo o ouvidor ser, ou não, reconduzido por igual período. Entretanto, a lei da vida nos ensina que a opinião pública é que ditará o tempo em que o ouvidor, bom ou não, exercerá a sua atividade.

lasbeck – *Como você vê o futuro da ouvidoria brasileira em um cenário de crescimento econômico e maior visibilidade do País no exterior?*

João Elias – Por generosidade da vida, tenho tido oportunidade de viajar, nesses últimos quinze anos, por inúmeros países, participando de congressos e seminários e proferindo palestras sobre o tema do ouvidor brasileiro, esse “quase-ombudsman”. Em todos os encontros defendi o nosso modelo como o mais adequado à

nossa realidade política e socioeconômica, bem como ao nível de participação popular. Em muitos encontros fui rechaçado e desconsiderado por não apresentar modelo similar ao ombudsman clássico. Mas o mundo evolui, as instituições e os cidadãos também evoluem. Nesses últimos dez anos, diversos países começaram a deixar de lado o pesado modelo do ombudsman provincial ou estatal e iniciaram um processo de setorização e especialização. Canadá, Estados Unidos, Inglaterra, Austrália etc. hoje atuam com modelos similares ao brasileiro. Ao participar das festividades de comemoração dos duzentos anos da instituição do ombudsman sueco, em Estocolmo, em junho de 2009, senti o sabor do reconhecimento ao ter as portas abertas pelo International Ombudsman Institute, pela Federación Iberoamericana del Ombudsman e por dezenas de ombudsman nacionais. O resultado prático é que a ABO, em conjunto com o Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, realizou meses depois, em novembro de 2009, o 2º Seminário Internacional de Ouvidores & Ombudsman, em São Paulo, com a presença das lideranças de tais instituições e de delegações de doze países, nas suas mais diversas denominações. Em suma, o nosso modelo de ouvidoria, com a cara que o Brasil tem, é reconhecido e prova a sua perenidade.