

249100

**PREFEITURA DE SANTO ANDRÉ**

**PROJETO: OUVIDORIA INDEPENDENTE DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ**  
**NÚMERO DE INSCRIÇÃO: 249**

**1. Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou atividade, por ordem de prioridade.**

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, independente e autônoma, tem como principais objetivos:

- a constituição de um canal de participação direta dos cidadãos, tornando-se um importante instrumento para fazer valer os seus direitos;
- propiciar maior transparência na relação entre poder público e população, propiciando maior controle social das ações do governo municipal;
- responsabilização do governo e dos servidores pelos seus atos e pela qualidade dos serviços prestados;
- a instituição de um olhar externo sobre a ação do poder público municipal capaz de apontar as suas deficiências para que elas possam ser fruto de melhoria.

**2. Descreva o funcionamento do programa, projeto ou atividade e aponte qual(is) a(s) sua(s) frente(s) de atuação.**

A Ouvidoria de Santo André atende as reclamações formuladas pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva, relativas à prestação de serviços dos órgãos da Prefeitura, cujo teor refira-se a:

- não realização do serviço no prazo estipulado;
- serviço realizado de forma irregular, defeituosa ou sem boa qualidade;
- decisão, ato ou recomendação contrários à lei;
- decisão, ato ou recomendação, que, apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação;
- recusa em responder ou acatar sugestões.

Após receber a reclamação do cidadão, a Ouvidoria solicita o posicionamento da administração municipal. Todos os órgãos da Prefeitura são obrigados a atender a Ouvidoria em caráter preferencial, num prazo máximo de 20 dias. Após a resposta, o Ouvidor se posiciona sobre a questão, seja aceitando as explicações do poder público seja recomendando uma mudança no procedimento adotado. Qualquer que seja seu posicionamento, o Ouvidor deve informá-lo ao cidadão interessado.

A partir do histórico de reclamações, a Ouvidoria pode solicitar que a administração municipal modifique ou aperfeiçoe um determinado procedimento interno. O Ouvidor conta com uma coluna quinzenal no principal jornal diário da região (tiragem de 78 mil exemplares) onde ele apresenta um balanço de seu trabalho e das recomendações feitas ao Executivo.

A atuação da Ouvidoria sobre as reclamações de demora no atendimento das solicitações dos munícipes se dá através de parâmetros de tempo e de qualidade que foram

estabelecidos para todos os serviços da Prefeitura (Projeto "500 Compromissos", também entre os 100 semifinalistas do ciclo 2000 do Programa de Gestão Pública e Cidadania).

Para um funcionamento adequado da relação entre a administração municipal e a Ouvidoria, foi necessário o estabelecimento de um fluxo de comunicação entre a Ouvidoria e as diversas áreas e, ao mesmo tempo, o gerenciamento da relação da Prefeitura, como um todo, com a Ouvidoria de forma a uniformizar o atendimento a ela.

Para estabelecimento desse fluxo cada órgão definiu um responsável para garantir as respostas às solicitações do Ouvidor dentro do prazo legal. A Prefeitura tem um gestor geral, ou seja, um interlocutor com a Ouvidoria que acompanha a relação entre as diversas áreas e ela, de forma a ir orientando sobre a melhor maneira de responder, ajustando as eventuais arestas.

**3. O programa, projeto ou atividade faz parte de outras iniciativas da mesma ou outras esferas de governo (por exemplo, um projeto que faz parte de um programa geral)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.**

A Ouvidoria de Santo André é uma das ações do Programa de Modernização Administrativa da Prefeitura de Santo André, que tem, como objetivo prestar serviços de qualidade aos cidadãos, democratizando o acesso à informação, permitindo maior controle social. Para tanto, esse programa tem repensado o modelo de gestão vigente na direção da construção de um novo, cujas diretrizes básicas são: abordagem voltada para o cidadão; descentralização e desconcentração de atribuições, com a cobrança de responsabilidade das chefias; horizontalização das estruturas, com ênfase em ações matriciais; controle e melhoria dos processos de trabalho; participação dos servidores na concepção, produção e avaliação do serviço; capacitação dos servidores para a gestão pública e adoção de novas tecnologias de informação.

O Programa de Modernização Administrativa foi um dos 20 finalistas do Prêmio Gestão Pública e Cidadania, ciclo 1999.

A Ouvidoria, com sua independência, autonomia e atribuições específicas, possibilita o olhar, a fiscalização e o controle externos indispensáveis na construção do novo modelo de gestão pretendido pelo Programa de Modernização Administrativa.

**4. Identifique o público alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou atividade?**

O Programa é voltado ao conjunto dos 650 mil andreenses. O atendimento feito pela Ouvidoria é gratuito e as reclamações são formuladas por escrito pelo interessado diretamente afetado, podendo o mesmo exigir que sua identidade seja mantida em sigilo.

O atendimento não sofre quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição sócio-econômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

A reclamação é analisada pela Ouvidoria que a encaminha à Administração Pública Municipal, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada e, após avaliação da resposta, comunica ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões.

**5. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou atividade? Quais as fontes de recurso financeiro (locais, estaduais, federais, privadas)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal etc.), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou atividade?**

Os recursos financeiros são provenientes exclusivamente do Município.

Ano	Gastos do programa	% Orçamento Municipal
1999	20.000,00	0,007%
2000	150.000,00	0,05%

**6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou atividade?**

A Ouvidoria é composta de 5 pessoas (Ouvidor, Adjunto de Ouvidor, 2 Coordenadoras de Programa e um Auxiliar Administrativo). Na Prefeitura, cada Secretaria ou órgão da administração indireta tem um responsável pela relação com a Ouvidoria, além do gestor geral, totalizando 15 pessoas.

**7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.**

A Prefeitura elaborou o primeiro desenho da proposta e convidou lideranças da sociedade civil para discuti-la, aperfeiçoá-la e para que elas assumissem a Ouvidoria como um elemento importante de defesa dos direitos do cidadão. Participaram desse processo o Fórum da Cidadania do Grande ABC (que agrega 113 entidades da região do Grande ABC), a Câmara Municipal, a Associação Comercial e Industrial de Santo André (ACISA), o Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (CIESP), a Central Única dos Trabalhadores (CUT), o Diário do Grande ABC, além de representantes de Sindicatos Independentes, das Igrejas Católica e Luterana e do setor acadêmico do município.

O projeto de lei de criação da Ouvidoria, aprovado em agosto de 1999, estabelece que um Colegiado, composto por 17 representantes da sociedade civil, assume as atribuições de:

- organizar o processo eleitoral, recebendo indicações de candidatos e entrevistando-os;
- escolher o Ouvidor Municipal por maioria de 2/3 dos votos, com segundo turno entre os dois mais votados se o quorum não for alcançado em primeira votação;

- acompanhar todo o trabalho da Ouvidoria, que deverá apresentar relatórios regulares;
- afastar o Ouvidor, também através de 2/3 do total de votos, se necessário.

Dessa forma, o Ouvidor presta contas apenas ao Colegiado sem qualquer interferência do Executivo. As entidades/organizações sociais que têm representação no Colegiado são:

- Fórum da Cidadania do Grande ABC;
- Associação Comercial e Industrial de Santo André (ACISA),
- Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (CIESP);
- Central Única dos Trabalhadores (CUT);
- Força Sindical;
- Federação das Sociedades Amigos de Bairro de Santo André;
- Entidades ligadas a classes profissionais;
- Sindicatos não filiados a centrais sindicais;
- Ordem dos Advogados do Brasil;
- Conselho Municipal do Orçamento,
- Conselho Municipal da Cultura,
- Conselho Municipal da Educação,
- Conselho Municipal da Saúde,
- Conselho Municipal de Gestão Ambiental,
- Conselho Municipal de Assistência Social, dos Direitos da Criança e do Adolescente e dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Santo André, além de representantes de
- Entidades ligadas ao esporte
- Setor acadêmico

**8. Se seu programa, projeto ou atividade envolve a participação da comunidade e do público-alvo, descreva como esta participação concretiza-se (explique os mecanismos de participação).**

A população pode participar do processo de escolha do Ouvidor através da indicação de candidatos(as) para o cargo, seja por entidades estabelecidas em Santo André ou por abaixo-assinado de 1% dos eleitores da cidade.

No entanto, o mais importante é que com a Ouvidoria a comunidade passa a ter um aliado na sua relação com o poder público municipal, visto que os trabalhos da Ouvidoria tem por objetivo defender seus interesses junto ao governo municipal.

**9. Quando e como foi originalmente concebido o programa, projeto ou atividade? Houve inspiração em iniciativa(s) anteriores? Quais?**

A Ouvidoria é uma das ações do Programa de Modernização Administrativa, uma das cinco prioridades de governo da administração municipal, juntamente com Desenvolvimento Econômico Sustentado com Geração de Emprego e Renda, Inclusão Social, Participação Popular e Cidade Agradável. Por essa razão, ele teve bastante destaque já na elaboração do Programa de Governo da atual gestão, em 1996.

Os primeiros esboços do projeto tiveram inspiração em experiências externas ao Brasil, uma vez que as experiências nacionais pré-existentes eram de Ouvidorias vinculadas ao Executivo, característica que estava descartada na concepção básica que já tínhamos.

Dessa forma, a Prefeitura de Santo André foi conhecer os trabalhos realizados pela Defensoria do Povo de Buenos Aires e da Nação Argentina e trouxe importantes experiências para debate público na cidade, como dos ex-presidentes do Instituto Internacional de Ombudsman, Sir John Robertson (Nova Zelândia) e Stephen Owen (Canadá).

Com base nessas experiências, nas especificidades de nosso município e na interlocução com lideranças da sociedade civil é que se chegou à concepção adotada. A experiência de Santo André se diferencia do desenho tradicional dessas instituições internacionais visto que não é o Poder Legislativo quem escolhe o Ouvidor, mas sim representantes da sociedade civil organizada.

**10. Identifique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que incrementos foram sendo realizados desde o início de operação do programa, projeto ou atividade?**

A partir das diretrizes apontadas no Programa de Governo, em especial a clara orientação de independência da Ouvidoria em relação ao Executivo, a primeira etapa do projeto foi aprofundar o conhecimento de experiências de países como Suécia, Nova Zelândia, Argentina, Canadá, entre outros, realizada no segundo semestre de 1998.

Com o desenho inicial da proposta, a etapa seguinte (março/abril de 1999) foi a de discussão com os principais interlocutores sociais, que foi fundamental para consensuar os propósitos e objetivos da Ouvidoria e, acima de tudo, para a apropriação da proposta pelo conjunto da sociedade.

O passo seguinte foi a apreciação do projeto de lei pela Câmara Municipal, onde os Vereadores empenharam-se em aprimorar o projeto, aprovando-o por unanimidade em agosto de 1999.

A seguir, constituiu-se o Colegiado, que estabeleceu as regras para o processo eleitoral. Concorreram ao cargo de Ouvidor 14 candidatos e 2 candidatas, que passaram por uma sabatina pública onde expuseram suas intenções e foram questionados pelos membros do Colegiado e pelo público presente. No primeiro turno, nenhum dos candidatos alcançou os 12 votos necessários (o mais votado obteve 10 votos). No segundo turno, ao final de novembro de 1999, foi eleito Ouvidor Municipal o Sr. Saul Gelman, ex-presidente da Associação Comercial e Industrial de Santo André.

A seguir, o Ouvidor eleito compôs sua equipe, levando para ela dois dos outros candidatos. Durante o mês de dezembro, a Ouvidoria preparou seu plano de trabalho, que foi apresentado e aprovado pelo Colegiado. O Ouvidor tem feitos relatos regulares do andamento de suas atividades ao Colegiado.

Passados os primeiros meses de implantação efetiva, a Ouvidoria, o Colegiado, o Executivo e o Legislativo estão discutindo algumas pequenas modificações à Lei que criou

a Ouvidoria, com o objetivo de garantir a perpetuação da total autonomia da instituição, independentemente dos interesses e ideologias dos futuros governantes da cidade.

**11. Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?**

O primeiro obstáculo enfrentado foi o de convencer a sociedade que a Prefeitura estava propondo uma instituição totalmente independente para fiscalizá-la. A reação inicial era de desconfiança, pois era difícil acreditar que o Executivo se dispusesse a criar um órgão que iria criticar sua ação, inclusive com espaço permanente no jornal, sem ter controle sobre ele. Esse obstáculo foi superado com a discussão pública do projeto de lei e o envolvimento dos principais setores da sociedade, quando ficou clara a intenção do governo municipal e a proposta foi aperfeiçoada para garantir esse objetivo.

Outra dificuldade enfrentada foi a constituição do Colegiado formado por representantes de setores bastante diferenciados, que nunca tinham trabalhado juntos antes. As culturas políticas diferentes geraram tensões, que somadas às do processo de escolha do Ouvidor, exigiram grande esforço dos seus membros para conduzir o processo a contento. Hoje, essa situação já foi superada e se trata muito mais de encontrar a melhor forma de acompanhar o trabalho da Ouvidoria.

Atualmente, a dificuldade se concentra na inexperiência, quer da Administração em encontrar sua melhor forma de organização para o perfeito atendimento às demandas geradas pela Ouvidoria, quer da própria Ouvidoria em conquistar a credibilidade social de sua independência em relação ao Poder Público Municipal e, ao mesmo tempo, as melhores formas de sua atuação perante ele.

**12. Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou atividade? Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou atividade.**

Até o presente momento, não foram instituídos mecanismos de avaliação do projeto..

**13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou atividade até o momento (cite apenas uma; aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?**

A precariedade na prestação e na qualidade dos serviços e a falta de fiscalização eficiente e com credibilidade popular sobre os órgãos públicos são alguns dos fatores que levam ao equívoco que o Estado será sempre um mau fornecedor e que a privatização dos serviços públicos é o único caminho para alcançar-se a excelência.

Calçada na certeza da real possibilidade de transformar os precários serviços públicos em produtos qualificados e eficazes, além da indiscutível necessidade de tornar transparentes as relações entre o poder público e a população, a Prefeitura de Santo André acredita que a Ouvidoria será um forte instrumento para propiciar esse novo patamar, pois exige que a Prefeitura se reestruture sob uma nova ótica, ou seja, voltada para os interesses dos cidadãos.

**14. Em que aspectos seu programa, projeto ou atividade inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.**

Há vários pontos inovadores, mas há que se destacar três deles:

- a total independência e autonomia da Ouvidoria em relação aos poderes constituídos (Executivo, Legislativo e Judiciário), garantidas por lei e pelo processo de escolha;
- a escolha do Ouvidor por um Colegiado de representantes da sociedade civil, a quem ele presta contas do seu trabalho, através de reuniões ordinárias e relatório anual;
- prestação de contas do Ouvidor à sociedade através de coluna quinzenal no Jornal Diário do Grande ABC.

**15. Mesmo que seu programa, projeto ou atividade não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?**

A proposta de Ouvidoria não tem como objetivo direto combater a pobreza, seu foco é o de garantia de direitos de cidadania. Nesse sentido, a proposta tem relação com os excluídos, visto que esses tem menos capacidade de influência sobre a máquina pública e com a instituição da Ouvidoria, eles têm igualdade de condições no atendimento, independentemente de sua condição social, econômica ou política.

**16. Qual o impacto de seu programa, projeto ou atividade sobre a cidadania (por exemplo, em questões de direitos, gênero, raça ou etnia)?**

A Ouvidoria da Cidade de Santo André foi criada para representar gratuitamente a população andreeense no atendimento às reclamações sobre serviços prestados pela Prefeitura no tocante à sua qualidade e no cumprimento dos prazos para sua realização, fazendo valer os direitos dos cidadãos e propiciando maior transparência e controle social da ação municipal.

**17. Caso seu programa, projeto ou atividade já tenha participado do PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA anteriormente, qual a diferença que ele apresenta neste ano em relação aos outros anos?**

O Projeto não participou anteriormente do Programa Gestão Pública e Cidadania.

**18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou atividade?**

Dado que a experiência ainda é recente e o elevado descrédito atual nas instituições públicas, o maior desafio da Ouvidoria é a conquista de credibilidade social. Essa não é uma tarefa fácil visto que trata-se de enfrentar as tênues diferenças entre as reclamações legítimas, as reivindicações sociais, as críticas necessárias à Administração e os riscos de se constituir em oposição política ao governo municipal. Trata-se, enfim, de demonstrar à sociedade que a Ouvidoria é um órgão independente da Prefeitura, sem subordinar-se aos interesses do Executivo, porém justo, sem constituir-se em instrumento de interesses outros que não aqueles de fazer valer os direitos e o de promover a execução de serviços com qualidade aos cidadãos.