

O papel do Ouvidor e os desafios enfrentados para o atendimento qualificado ao cidadão.

Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas - ISCSP
Universidade de Lisboa - ULisboa

Doutoramento em Administração Pública

Claudio Henrique Fontenelle Santos

25 de Março de 2021



Defensor do Povo (1986) Não vingou!



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Ouvidoria Parlamentar X Ouvidoria Executiva

SALGADO, Valéria Alpino Bigonha, e
Samuel A. ANTERO. "Ouvidorias do
Poder Executivo Federal." Brasília: MP
(2013).



Ouvidoria Legislativa	Ouvidoria Executiva
Cargo criado na Constituição ou lei	Cargo criado por ato (Poder Executivo)
Não sujeito a ingerência do Poder Executivo	Unidade administrativa do Poder Executivo, sujeito a ingerência
Independência funcional	Não tem independência funcional
Poder Investigatório	Não tem poder investigatório
Natureza generalista (jurisdição a todos os poderes)	Natureza de especialista (jurisdição restrita no Poder Executivo)
Cargo com mandato fixo	Cargo de confiança (pode ser exonerado)



SALGADO, Valéria Alpino Bigonha, e Samuel A. ANTERO.
 "Ouvidorias do Poder Executivo Federal." Brasília: MP (2013).

Quais são as principais características da pessoa que ocupa o cargo de ouvidora ou ouvidor?



Lyra, Rubens Pinto. "Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira." Rubens Pinto Lyra, organizador. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa (PB): Ed. universitária da UFPB (2004).

ISCSP
INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

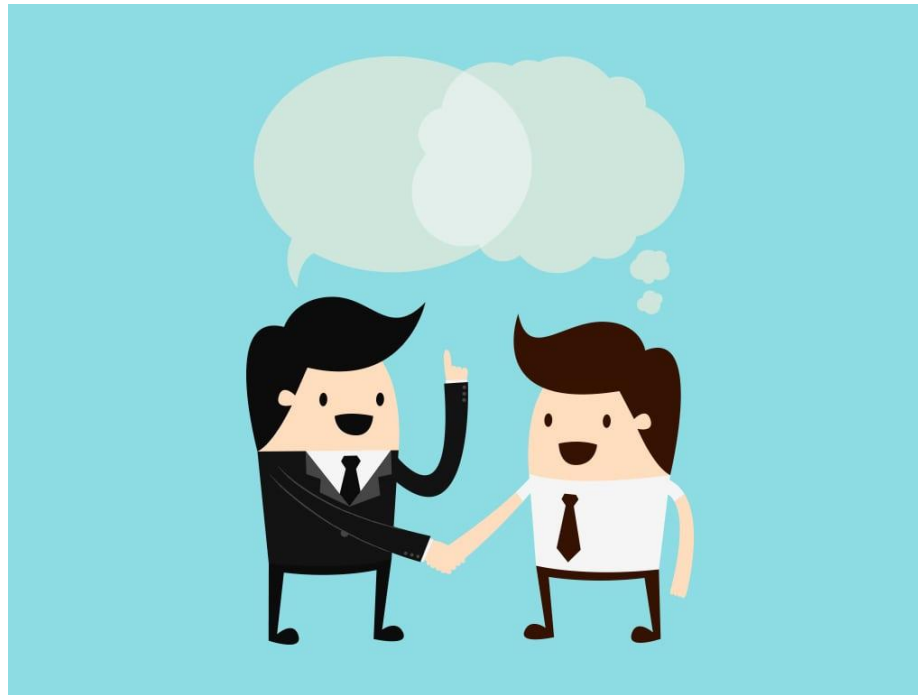
Unipessoalidade



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Capacidade de persuasão



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

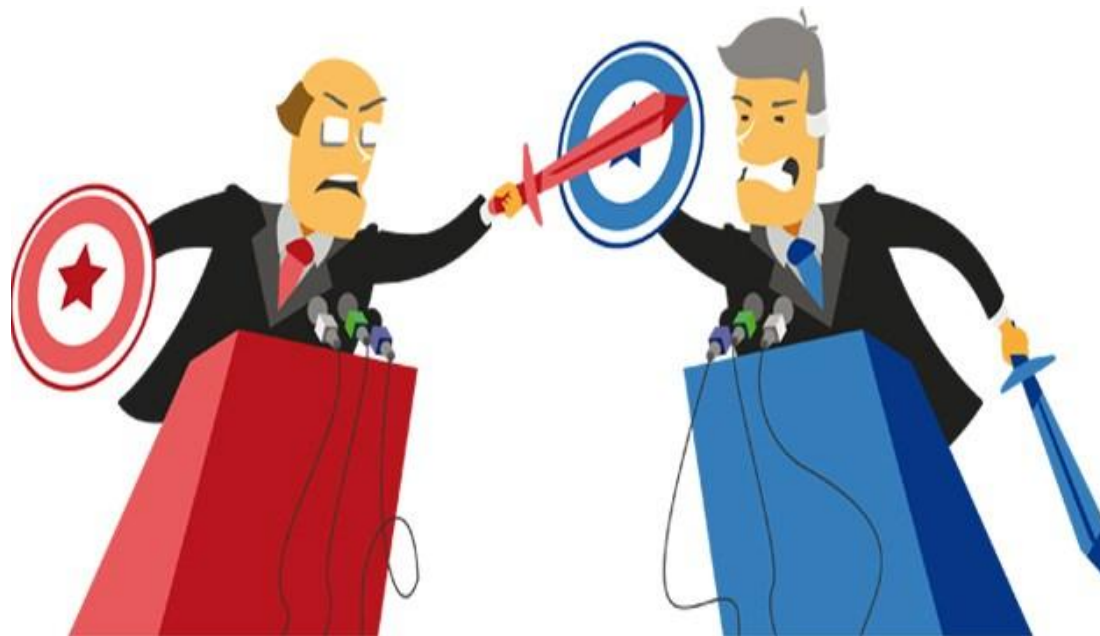
Desvinculação do poder institucional



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Desvinculação político-partidária



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

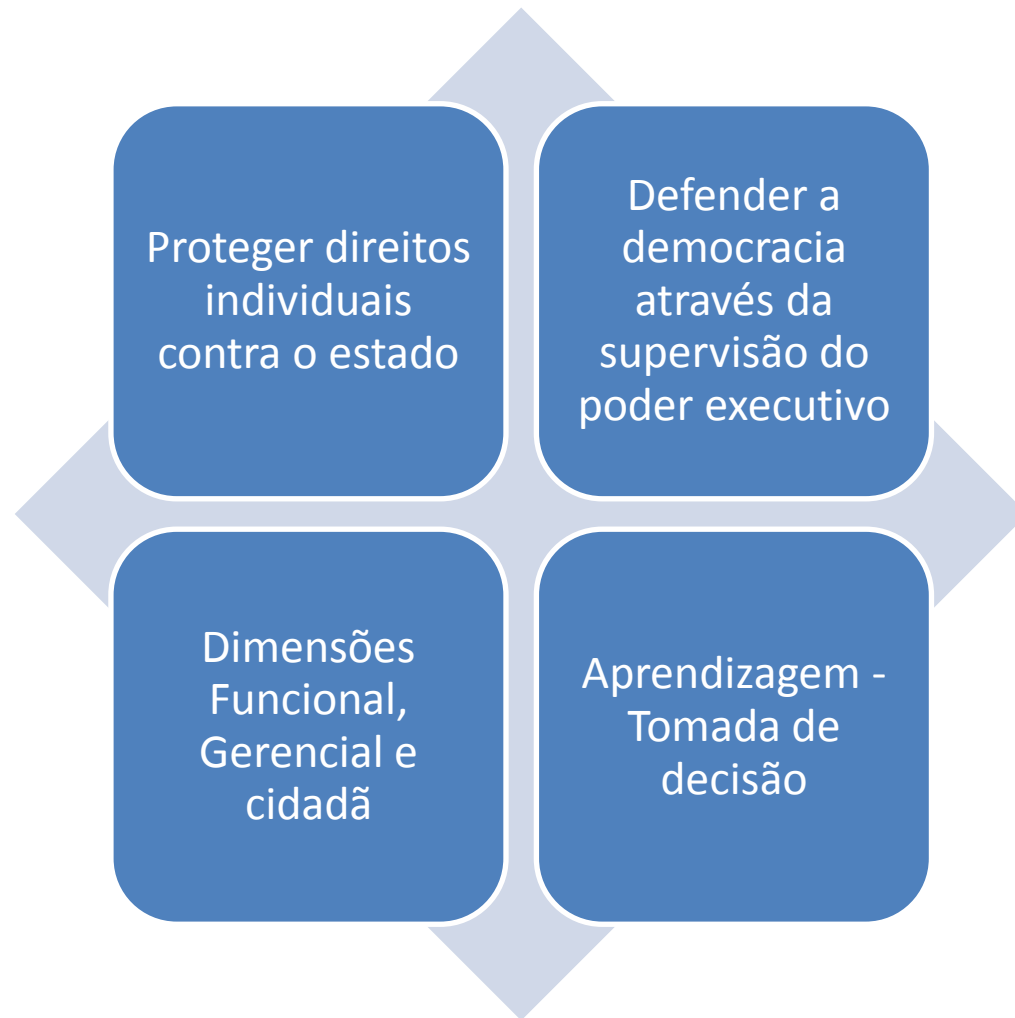
Mandato fixo e participação social na escolha



ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Quais são os papéis da ouvidoria?



Carl, Sabine. "Toward a definition and taxonomy of public sector ombudsmen." *Canadian Public Administration* 55.2 (2012): 203-220.

Santos, Aline Regina, et al. "O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã." (2019).

Gill, Chris. "What can government learn from the ombudsman?." *Research Handbook on the Ombudsman*. Edward Elgar Publishing, 2018.

Desafios!



- **Autruísmo**
- **Saber ouvir**
- **Saber transmitir o que ouviu (recomendações)**

Obrigado

ISCSP

INSTITUTO SUPERIOR DE
CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT