
OUVCON: O CANAL DE OUVIDORIA DA DEFESA DO CONSUMIDOR COMO FERRAMENTA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DE INTEGRIDADE

*OUVCON: THE CONSUMER PROTECTION OMBUDSMAN
CHANNEL AS A TOOL FOR SOCIAL PARTICIPATION AND
INTEGRITY*

Luciano Benetti Timm

Doutor e Mestre em Direito pela UFRGS. Professor convidado da AJURIS e da EMAGIS, e professor visitante do PPGD da USP. Secretário Nacional do Consumidor Ministério da Justiça e Segurança Pública. Prof. Dr. da FGVSP e UNISINOS/RS.

Ronaldo Vieira Bento

Mestrando em Direito pelo IDP. Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Agente da Polícia Federal

SUMÁRIO: Introdução; 1 Integridade Pública; 2 Participação Social; 3 Ouvcon Como Ferramenta de Integridade e de Participação; 4 Conclusão; Referências.

RESUMO: O presente estudo busca analisar o conceito de participação dos consumidores na gestão da defesa de seus interesses e de integridade pública, demonstrando a importância das ouvidorias públicas na construção de uma democracia participativa, entendendo o OUVCON como importante ferramenta de diálogo com consumidores e de integridade pública.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria Pública. Combate à Corrupção. Participação Social. CGU. OUVCON. Integridade Pública.

ABSTRACT: This study seeks to analyze the concept of consumer participation and integrity, demonstrating the importance of public ombudsmen in the construction of a participatory democracy, understanding OUVCON as an important tool of consumer participation and governmental integrity.

KEYWORDS: Public Ombudsman. Fight Against Corruption. Consumers Participation. CGU. OUVCON. Governmental Integrity.

INTRODUÇÃO

Em obra famosa sobre desenvolvimento, o economista Acemoglu e o cientista político Robbins iniciam seu texto falando de movimentos sociais como a “primavera árabe” que destituiu ditadores de países árabes, cujo objetivo era demanda por participação social na gestão pública, fim da corrupção e serviços públicos de qualidade (leia-se, eficiência).¹ Essa mesma exigência apareceu nas ruas do Brasil em 2013 em razão das revelações iniciais da “Operação Lava Jato” e dos custos da copa do mundo organizada pelo país.²

Nessa esteira, é cada vez mais notório o clamor social por um Estado Democrático que atue de forma participativa e íntegra; que seja participativo, ouvindo os anseios sociais, gerindo os recursos públicos de forma a devolver ao cidadão uma prestação de serviços públicos à altura dos vultuosos impostos que são anualmente angariados, sem espaço a corrupção. Também é corrente na população a cobrança por eficiência de resultados.

O conceito de eficiência na administração pública é pouco estudado pela dogmática administrativista no Brasil, fruto da sua resistência em trabalhar com conceitos interdisciplinares como aqueles derivados da Ciência Econômica. Eficiência nada mais é do que a melhor alocação possível de um recurso; vale dizer, quando não há desperdício. Ora, um governo que não tem *accountability* social, nem controla corrupção, dificilmente será eficiente.³

É nesse contexto, por vezes de tensão, que a figura das Ouvidorias Públicas tem ganhado cada vez mais força, notoriedade e relevância na busca da construção de um Estado eficiente, que não se furta aos anseios sociais, na constante luta pelo aprimoramento de seus serviços.

Nesse sentido, verifica-se um forte crescimento que não se limita, tão somente, aos números de ouvidorias que, dia após dia, são inaugurados nos diversos setores da sociedade, mas, igualmente, na qualidade dos serviços e na interação com os cidadãos usuários de tais ferramenta. Esse processo de ampliação dos espaços de participação fez com que hoje haja ouvidorias públicas nos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

1 ACEMOGLU, D; RO%BINSON, JA. *Por que nações fracassam: as origens do poder, da prosperidade e da pobreza*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

2 AZEVEDO, Guilherme. Não foi Lula que se desviou, foi o poder que o mudou, diz o sociólogo José de Souza Martins. *Folha de S. Paulo*. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2018/02/10/foi-o-poder-que-desviou-lula-diz-o-sociologo-jose-de-souza-martins.htm>.

3 COOTER & SCHAEFER. *O nó de Salomão: como o Direito pode erradicar a pobreza das nações*. São Paulo: CRV, 2017.

Atualmente o Poder Executivo federal conta com mais de 300 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades e tratando de diversos temas, integrantes do sistema de ouvidorias do poder executivo federal.

Pois bem, não há como se falar em um governo que atue de modo a elidir seu maior câncer social, a corrupção, sem que a integridade pública esteja protagonizada e intrínseca ao próprio espírito dos atores públicos.

Deste modo, nos termos da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, a integridade é uma pedra fundamental da boa governança, uma condição para que todas as outras atividades do governo não só tenham confiança e legitimidade, mas também que sejam eficientes.

Neste diapasão, é inegável que a instituição do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON), por meio da publicação do Decreto N° 10.051, de 9 de outubro de 2019, materializou importante avanço no tema figurando como ferramenta fundamental na busca pela participação e pela integridade pública.

Posto isto, o presente estudo objetiva evidenciar como o OUVCON possui forte projeção nesta árdua luta na transformação de um estado que atue de maneira íntegra principalmente na proteção e no exercício das garantias inerentes ao exercício de uma democracia participativa, proposta desde a promulgação da Carta Maior de 1988. E que pela primeira vez se abre para escutar o consumidor a respeito dos serviços prestados pelos órgãos de defesa do consumidor.

A bem da verdade, dentre os órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os procons e a própria Senacon eram os mais tímidos na criação de ouvidorias, dado que ministério público e defensoria pública já haviam criado seus canais. Atualmente, há mais de 900 procons espalhados pelo território brasileiro, todos trabalhando, dentro de sua esfera de competência, com autonomia. Fato que traz desafios de participação social e de integridade, além dos desafios inerentes à coordenação do próprio SNDC pelo órgão federal.

Assim, após observar tais considerações iniciais, necessário se faz que haja uma sucinta explanação acerca do que vem a ser o conceito de integridade, principalmente aplicável ao âmbito público, para, somente após, elucidar a força do OUVCON neste processo de lapidação dos serviços públicos por meio dos canais de ouvidoria.

1 INTEGRIDADE PÚBLICA

Inicialmente, cumpre informar que a integridade pública se refere ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

Portanto, a conceituação da integridade pública se faz necessária exatamente para que os administradores da *res* pública jamais desenvolvam políticas públicas ou atuem de modo a sublimar os interesses da sociedade (participação, integridade e eficiência) em detrimento do favorecimento parcial e individual; já sabemos que a consequência da falta de ferramentas de controle de integridade, entre outros, é a corrupção.⁴

Assim sendo, para entender melhor a conceituação do tema em destaque, a CGU define a integridade como requisito das agências públicas ou corporativas que atuam em consonância com os princípios e normas que orientam a sua gestão. Desta forma, a promoção de uma política de integridade pública é uma medida necessária para o fomento da confiabilidade social no Estado e em suas instituições. A manutenção de um forte grau de integridade pública em conjunto com o desenvolvimento da cultura organizacional, fundamentada nos mais altos padrões e valores de condutas, é uma política fundamental para o desenvolvimento de todo o Estado.⁵

De igual modo, objetivando-se demonstrar a fundamental importância do tema, a pensadora S. Uman desenvolveu em seu estudo a sintetização dos cinco principais princípios a valores públicos, propondo uma pirâmide que os elenca em nível hierárquico, vejamos:



Fonte: Adaptado de Ulman (2015)⁶.

Conforme depreende-se da imagem trazida acima, a autora elenca em seus estudos a integridade pública como pilar dos demais princípios

4 ROSE-ACKERMAN, Susan; PALIFKA, Bonnie J. *Corruption and Government: Causes, consequences and reform*. New York: Cambridge University Press, 2016.

5 Controladoria-Geral da União. *Manual para implementação de programas de integridade*. Brasília: CGU, 2017a.

6 ULMAN, S. Approaches to Public Integrity. *CES Working Papers*, n. 2, p. 340-356, 2015.

públicos, tornando-se evidente que, apesar da suma importância que os demais princípios possuem, pode-se entender que a integridade ocuparia o pico entre eles.

Outrossim, segue a supracitada autora aclarando que o princípio da legalidade é valor basilar e norteador para o operador público que tem o dever de agir sempre nos limites legais previamente impostos. Igualmente, a transparência garante que a atividade pública seja fiscalizada e controlada pela sociedade, facultando que o cidadão possa ter acesso a documentos públicos bem como a informações de interesse coletivo. No caso da imparcialidade, temos que se trata de expressa vedação ao tratamento desigual e parcial entre pessoas que se encontrem em condições análogas. A responsabilidade, no meio público, traz o dever de da tomada de ações conscientes, seguindo à risca as normas reguladoras de sua atividade podendo responder por eventuais desvios perante a sociedade e os demais órgãos competentes.⁷

Neste mesmo sentido, vale observar, também, o conceito de integridade pública trazido pela Controladoria Geral da União, que a define como “o conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo precípuo: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente”.⁸

Igualmente, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, define que a integridade é uma pedra fundamental da boa governança, uma condição para que todas as outras atividades do governo não só tenham confiança e legitimidade, mas também que sejam efetivas.

Para esta mesma OCDE, uma gestão íntegra se materializa com a realização de medidas que reforcem a aplicação da integridade de forma a prevenir a corrupção e demais violações ocorridas no bojo de uma organização, visando não somente prevenir atos corruptos bem como incentivar a que os atores públicos se valham de decisões que respeitem a ética pública em suas atuações rotineiras.⁹

Ademais, a OCDE desenvolveu um quadro acerca da gestão da integridade alicerçado em três bases fundamentais: Instrumentos, Processo e Estruturas. Vejamos abaixo:

7 ULMAN, S. Approaches to Public Integrity. *CES Working Papers*, n. 2, p. 340-356, 2015.

8 BRASIL. Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 jun. 1994. Seção 1, p. 01.

9 ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Principles for integrity in public procurement*. OCDE, 2009.

	INSTRUMENTOS	PROCESSOS	ESTRUTURAS
Principais	Códigos, regras, orientação, treinamento e aconselhamento sobre integridade, divulgação de conflitos de interesse, etc.	Processo global contínuo de desenvolvimento da integridade, processos de desenvolvimento contínuo de instrumentos individuais, projetos pontuais de introdução ou alteração de instrumentos, etc.	Atores, gestão.
Complementares	Integridade como critério de seleção e promoção de pessoal, aspectos de integridade dos procedimentos de adjudicação de contratos e gestão de contratos, incluindo a integridade na ferramenta de avaliação da qualidade, etc.	Processos de gestão de pessoal, contratação e gestão de contratos, gestão financeira, etc.	Gestão de pessoal, gestão de contratos, gestão financeira, etc.

FONTE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2009).

Conforme denota-se do referido quadro, primeiro tem-se os instrumentos hábeis a coibir atos de corrupção e as demais violações à integridade. Deste modo, apesar da relevância de tais instrumentos, estes somente resultarão em eficácia caso sejam envoltos por processos e estruturas, consistindo, respectivamente, no planejamento e implementação deste bem como da organização da gestão da integridade daquele.¹⁰

Neste sentido, trilha também a orientação da ONU acerca da gestão de riscos a fim da obtenção do fortalecimento da integridade pública. A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção definiu que um de seus objetivos é “promover a integridade, a obrigação de render contas e a devida gestão dos assuntos e dos bens públicos”, sendo que, com certa frequência edita normativos periódicos com recomendações e alertas dos danos oriundos da corrupção no âmbito da administração pública.¹¹

10 ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Principles for integrity in public procurement*. OCDE, 2009.

11 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Convenção das Nações Unidas contra a corrupção*. UNODC, 2004.

Finalmente, digno de nota a experiência de integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública durante o ano de 2019 com a campanha “faça a coisa certa sempre”. Aqui podemos explicar em um parágrafo a ouvidoria geral e alguns dados interessantes. A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, órgão integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, tem como competência a interlocução entre o cidadão e o Ministério.

É responsável por receber, registrar, analisar, responder, encaminhar e monitorar reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias. Ainda, recebe e trata as demandas de desburocratização registradas no Simplifique! Atua na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridades preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos e os litígios contra a Administração Pública. Além de promover a transparência pública, o acesso à informação pública e a abertura de dados;

Em razão da breve explanação acerca da integridade pública, é notório que se trata de um tema de extrema relevância, objeto de estudo de doutrinadores e organismos internacionais, pois, notadamente, se trata de princípio basilar na árdua luta contra a corrupção bem como na construção de um Estado forte, justo e democrático.

2 PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Outro ponto fundamental em um estado democrático e eficiente é a participação social. Com efeito, a democracia não se esgota no voto durante a eleição, mas da efetiva e diária participação na definição das políticas públicas e do seu controle pela sociedade. Se antigamente a participação se dava em praças públicas com poucos detentores de direitos políticos, atualmente ela decorre de amplas formas de atuação social potencializadas pelas ferramentas da internet.

Com uma gestão focada no aumento da participação social nos processos decisórios e no avanço da transparência, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) obteve, em 2019, um incremento de aproximadamente 192,45% na participação de ouvidoria. No ano, foram recebidas e analisadas 9.335 manifestações, enquanto, em 2018, cerca de 3.192 registros foram atendidos.

A maior parte das manifestações de Ouvidoria recebidas em 2019 foram solicitação de informação (1.853), reclamação (1.346) e denúncias (1.152). As demandas exigem tratamento técnico específico de análise e apuração. Do total de denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano passado, 839 (72,83%) casos foram encaminhados aos órgãos de competência

para investigação. Os demais, cerca de 313 registros, foram arquivados por falta de indícios de materialidade e veracidade do fato.

Lei de Acesso à Informação também deve ser lembrada porque viabiliza uma participação social informada, com os dados trazidos pela própria administração pública.

Uma democracia naturalmente pressupõe um debate público, em que todos tenham voz e também escutem os outros, todos protegidos pelo direito constitucional da liberdade de expressão, sem poder ser perseguidos por isso.

Nesse sentido, as ouvidorias preenchem bem o papel de ouvir o cidadão e permitir a sua participação na gestão pública.

3 OUVCON COMO FERRAMENTA DE INTEGRIDADE E DE PARTICIPAÇÃO

Entendendo-se, pois, a fundamental importância da integridade público, impera demonstrar como o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OUVCON), recentemente instituído por meio do Decreto Nº 10.051, de 9 de outubro de 2019, figura como ferramenta fundamental na busca pela efetivação e materialização da integridade no âmbito público e de participação social. Finalmente o consumidor, aqueles que muitos dizem proteger e tratado como “hipossuficiente”, será ouvido.

A ouvidoria pública, atualmente, possui extrema importância como instrumento de *compliance* e *accountability* na busca de uma democracia participativa que colabore com o aprimoramento dos serviços públicos.

Ocorre que, tratando-se do direito consumerista, bem como da própria proteção ao consumidor enquanto titular de tais direitos, é sabido que, no Brasil, a instituição de ouvidorias hábeis a atuar nesta seara ainda é muito incipiente, com pouca cultura e legislação que legitime uma eficaz evolução no tema.

É neste sentido que o Decreto Nº 10.051 é editado, na esteira do programa do MJSP anteriormente citado, objetiva fomentar que órgãos de defesa do consumidor (particularmente aqueles integrantes do poder executivo federal, estadual e municipal) desenvolvam políticas de participação e de integridade voltadas para sua própria atuação enquanto instituição de proteção ao cidadão.

Urge, portanto, observar a relevância da própria competência do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, prevista no art. 5º do Decreto 10.051/19, vejamos¹²:

12 BRASIL. Decreto nº 10.051, de 9 de outubro de 2019. Institui o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10051.htm>. Acesso em: 25 abril 2020.

Art. 5º Compete ao Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

I - propor diretrizes para o controle social das atividades de proteção e defesa do consumidor;

II - estimular a criação de ouvidorias, dotadas de autonomia e independência no exercício de suas competências, junto aos órgãos e às entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

III - estabelecer metas e diretrizes com vistas ao aperfeiçoamento e ao fortalecimento das ouvidorias dos órgãos e das entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

IV - promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas e de informações sobre métodos e registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas ouvidorias dos órgãos e das entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

V - elaborar relatórios sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo de uniformizar os dados quantitativos e qualitativos obtidos, a fim de subsidiar ações de fomento às políticas de proteção e defesa do consumidor em âmbito federal, estadual, distrital e municipal;

VI - propor ações destinadas ao aperfeiçoamento institucional dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor quanto à controle social das atividades de proteção e defesa do consumidor;

VII - realizar e tramitar manifestações de ouvidoria entre os integrantes do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

VIII - - propor a criação de instrumentos para aprimorar a fiscalização e o acompanhamento de práticas de atos ilegais ou arbitrários cometidos por operadores de proteção e defesa do consumidor;

IX - acompanhar a tramitação de propostas normativas relativas à sua área de atuação;

X - recomendar aos órgãos e às entidades que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a elaboração de estudos e pesquisas, além de incentivá-los a promover campanhas e dar publicidade aos seus resultados;

XI - recomendar, incentivar e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo das atribuições de outros órgãos competentes;

XII - articular-se com organizações locais, regionais, nacionais e internacionais;

XIII - escolher, dentre seus membros titulares, representantes para atuar nas instâncias para as quais for convocado; e

XIV - elaborar plano estratégico a cada dois anos.

Da atenta análise do referido artigo supracitado, denota-se que o OUVCON representa enorme avanço no tema de ouvidorias públicas que atuem no âmbito do direito consumerista, principalmente ao passo que objetiva forte integração e participação de importantes representantes da pauta no Estado, auxiliando no papel de organização do SNDC.

De igual forma, verifica-se que o OUVCON possui o dever de propor diretrizes ao controle da atividade protecionista da defesa do consumidor, estabelecendo metas e diretrizes que aperfeiçoem o fortalecimento de órgãos e ouvidorias no tema, coibindo atos e ilegais e arbitrários que venham a ser cometidos por operadores da proteção da defesa do consumidor.

Portanto, pode-se depreender que a projeção deste Colégio é vasta, principalmente em vista de tratar-se de tema extremamente recente que possui uma tarefa importantíssima na busca de efetivar o alcance da integridade no serviço público.

Outrossim, a missão de promover o aprimoramento da uniformização dos dados quantitativos e qualitativos acerca da atuação das ouvidorias e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor tem papel fundamental na subsidiação de ações de fomento às políticas de proteção da defesa do consumidor no âmbito federal, estadual, distrital e municipal.

Ademais, a incumbência de elaboração de plano estratégico bienal que promova medidas de articulação com organizações locais, nacionais e internacionais, demonstra, cabalmente, que o alcance de sua atuação não se limita ao território Brasileiro, objetivando um avanço no tema como nunca se possibilitou antes pensando-se na ouvidoria pública em defesa do direito do consumidor.

Atualmente, integram o OUVCON: ÓRGÃOS E ENTIDADES INTEGRANTES.

PREVISÃO LEGAL (Decreto 10.051/2019)	PREVISÃO REGIMENTAL	COMPOSIÇÃO	ORDEM	SIGLA
Art. 3º, I	Art. 3º, I	Ouvidor-Geral do MJSP, que o presidirá	1	OUVG/MJSP
Art. 3º, II	Art. 3º, II	um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do MJSP	2	SENACON/MJSP
Art. 3º, § 1º, II	Art. 3º, III	um representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor	3	DPDC/ SENACON/ MJSP
Art. 3º, § 1º, I	Art. 3º, IV	um representante de unidades do Sistema Integrado de Defesa do Consumidor de cada Estado e do Distrito Federal que aderir à Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON	4.1	REGIÃO NORTE
			4.1.1	AC
			4.1.2	AM
			4.1.3	AP
			4.1.4	PA
			4.1.5	RO
			4.1.6	RR
			4.1.7	TO
			4.2	REGIÃO NORDESTE
			4.2.1	AL
			4.2.2	BA
			4.2.3	CE
			4.2.4	MA
			4.2.5	PB
			4.2.6	PE
			4.2.7	PI
			4.2.8	RN
			4.2.9	SE
			4.3	REGIÃO SUDESTE
			4.3.1	ES
			4.3.2	MG
			4.3.3	RJ
			4.3.4	SP
			4.4	REGIÃO SUL
			4.4.1	PR
			4.4.2	RS
			4.4.3	SC
			4.5	REGIÃO CENTRO-OESTE
			4.5.1	DF
			4.5.2	GO
			4.5.3	MS
			4.5.4	MT

Art. 3º, § 1º, II	Art. 3º, V	cinco representantes de unidades municipais do Sistema Integrado de Defesa do Consumidor que aderirem à RENACON, sendo um representante de cada Região geográfica do país	5.1	NORTE
			5.2	NORDESTE
			5.3	SUDESTE
			5.4	SUL
			5.5	CENTRO-OESTE
Art. 3º, § 1º, III	Art. 3º, VI	um representante de entidades civis de defesa do consumidor	6	FNECDC
Art. 3º, § 1º, II	Art. 3º, VII	um representante do Ministério Público	7	CNMP
Art. 3º, § 1º, II	Art. 3º, VIII	um representante da Defensoria Pública	8	DPU
Art. 3º, § 1º, III	Art. 7º, § 4º	um representante de entidades privadas de proteção e defesa do consumidor	9	ABO/DF

FONTE: Decreto nº 10.051/19 (2019).

Com isto, pode-se perceber que o Decreto em voga, que aqui se estuda, muito contribuiu com o crescimento e avanço que, até sua promulgação, ainda possuía tímida legislação e efetivação no setor público. Contudo será a experiência futura de dirá sobre o seu sucesso, sabendo que infelizmente no Brasil o gestor público, especialmente em nível municipal e estadual, fruto de uma cultura pouco institucionalizada de tratar o espaço público como privado (cheio de espaços para o “jeitinho”), não está habituado ao escrutínio popular pelos seus atos, sendo a atuação pública normalmente vista como exercício de um poder, a qual cabe subordinação.¹³

4 CONCLUSÃO

Com a breve exposição trazida, pode-se concluir, inicialmente, que os canais de ouvidoria, em sentido macro, figuram como ferramenta primordial na interlocução com o cidadão, buscando, com eficácia, materializar o âmago da Carta Democrática de 1988 que é a democracia por meio da participação do povo. Não há como se falar em um estado democrático sem ferramentas e canais de diálogo com a sociedade.

13 FAORO, Raymundo. Os Donos do Poder: formação do patronato político brasileiro. São Paulo: Globo, 2012, 5. ed.; DAMATTA, Roberto. *A Casa & a Rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil*. São Paulo: Rocco, 1997

Entrementes, é fundamental entender como a integridade pública torna-se princípio protagonista na busca do combate à corrupção, visando a constituição de um Estado democrático imparcial, que atue de modo a satisfazer e efetivar os direitos e anseios sociais de forma justa. Figura, pois, como conceito inerente ao espírito que deveria estar intrínseco na atividade dos atores públicos, que devem agir de forma a respeitar a ética e a moral.

Assim sendo, vale analisar a importante instituição do OUVCON, que representou verdadeira conquista no âmbito da evolução legislativa tratando-se de ouvidorias públicas que tratassem das demandas oriundas da defesa do consumidor. Finalmente o consumidor, tratado como “vulnerável e hipossuficiente”, o contribuinte que sustenta os serviços de todos os órgãos que integram o SNDC, passa a ter voz.

Desta forma, apesar de tratar-se de tema recentíssimo, com projeções inimagináveis, é notório, pela simples observância da competência do Colégio prevista no referido Decreto, que estamos diante de uma enorme ferramenta na materialização da integridade pública.

O presente estudo objetiva, por fim, além de elucidar, de forma tímida, a importância das Ouvidoria Públicas, da busca pela integridade pública e pela participação dos consumidores no SNDC e da fundamental instituição do OUVCON, incentivar que os interlocutores contribuam com o avanço dogmático do tema a fim de observar os reflexos futuros que ainda serão aferíveis acerca da atuação do importante Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 jun. 1994. Seção 1, p. 01.

BRASIL. *Decreto nº 10.051, de 9 de outubro de 2019. Institui o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10051.htm>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Manual para implementação de programas de integridade*. Brasília: CGU, 2017a.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Principles for integrity in public procurement*. OCDE, 2009.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Convenção das Nações Unidas contra a corrupção*. UNODC, 2004.

ULMAN, S. Approaches to Public Integrity. *CES Working Papers*, n. 2, p. 340-356, 2015.