

Ouidoria é lugar de compreensão

Ombudsmanship and listening,
spaces for understanding

La defensoría es el lugar de comprensión

Krystian Complak¹

Como professor catedrático de Direito Constitucional de uma das maiores universidades públicas da Polônia, a Universidade de Wroclaw, sou também especialista em questões latino-americanas. Tenho acompanhado de perto processos eleitorais, como o de 2009 no Panamá, e posso dizer que estou bem sintonizado com o espírito latino.

Por isso mesmo, identifico muitas diferenças entre o sistema europeu de ouvidorias e o sistema brasileiro. Na Polônia não temos tantas ouvidorias como aqui no Brasil, mas temos, há vinte anos, um sistema bastante sólido de ouvidoria pública comandado por um ouvidor-geral que cuida prioritariamente de assegurar o cumprimento dos direitos dos cidadãos poloneses.

Temos um nome muito curioso para esse ouvidor-geral, que é conhecido em nosso país – traduzindo para o português – como porta-voz dos direitos dos cidadãos. O porta-voz atende aqueles que têm problemas com a administração pública do País de modo geral e, de modo específico, aqueles que entendem que foram prejudicados em seus direitos humanos. Todos têm acesso a ele, até mesmo os cidadãos estrangeiros em passagem pelo País.

1 Doutor em Ciências Jurídicas pela Universidade de Wroclaw (Polônia), é professor de Direito Constitucional na mesma instituição, de cuja Faculdade de Direito, Administração e Economia foi vice-deão de 1996 a 2002. E membro de vários conselhos e comitês editoriais de revistas jurídicas de universidades e instituições científicas latino-americanas.

Recentemente foi instituído um ouvidor específico, o porta-voz dos direitos da criança, o que ainda gera certa polêmica porque esse novo ouvidor possui orientações que conflitam com as do porta-voz dos direitos dos cidadãos.

Outro fenômeno recente foi a instituição de três delegados do porta-voz geral para regiões nas quais as demandas têm sido muito grandes. Porém, esses delegados não têm autonomia para resolver uma série de questões, o que nos coloca em uma situação muito inferior à do Brasil no que tange à defesa dos direitos do cidadão.

O Brasil é um país federal de dimensões continentais. A Polônia é um país unitário e comparável a um Estado médio brasileiro. Se no Brasil se registram dois milhões de queixas por ano em ouvidorias públicas, na Polônia ainda não chegamos a esse número em vinte anos. Mas, mesmo proporcionalmente, temos na Polônia um número muito menor de queixas do que no Brasil. Isso significa que temos menos problemas ou que suportamos mais os problemas do que os brasileiros?

Essa questão vale uma pesquisa, mas acredito que ela se deve mesmo às diferenças culturais, à maneira como as pessoas entendem que devem ser tratadas pelas autoridades e a maneira como são realmente tratadas no que se refere aos seus direitos.

Enfim, a ouvidoria, aqui como lá, é um lugar onde os conflitos são mediados e constitui um ancoradouro seguro para aqueles que se sentem desamparados na relação com o Estado.