

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA-CLIENTE

Ao

Excelentíssimo Senhor

Senador José Renan Vasconcelos Calheiros

MD. Presidente do Senado Federal

20 NOV 2015

Senado Federal

Praça dos Três Poderes

70165.900 – Brasília – DF

Anexo I Ed. Principal 15º andar

Junte-se ao processado do

PEC
nº 45, de 2009.

Em 10/11/16

A Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) é uma entidade sem fins lucrativos, criada em março de 2003, dedicada a criar e divulgar a cultura do bom relacionamento entre empresas e clientes, aprimorar a capacitação profissional e certificar a excelência em relacionamento. Nesses doze anos de sua existência, a Associação tem realizado diversos trabalhos em prol da melhoria do relacionamento das empresas e organizações com o cidadão, principalmente no que se refere ao aperfeiçoamento e fortalecimento da ouvidoria no Brasil.

O motivo de estarmos nos dirigindo a V. Exa. é para manifestar nosso descontentamento e preocupação quanto à inclusão da Ouvidoria no texto da Proposta de Emenda Constitucional nº 45/2009 (que dispõe sobre as atividades do sistema de controle interno), a qual encontra-se na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJ). Essa inclusão não tem qualquer justificativa técnica plausível, tendo em vista que a atividade da ouvidoria não se insere no contexto da área de controle interno.

A ouvidoria, como se sabe, foge do escopo das atividades mencionadas na referida PEC por tratar-se de mecanismo de participação social e não de controle. Em síntese, o **sistema de controle interno** é exercido por órgãos da própria administração, ao passo que o **sistema de controle externo** é exercido por órgãos a ela não subordinados.

O modelo externo e autônomo de controle social representado pelas ouvidorias estará desvirtuado e comprometido tendo em vista que, à medida que incluídas no texto da PEC, as ouvidorias deverão seguir a mesma estrutura dos órgãos de controle interno das instituições públicas. Importa ressaltar que a ouvidoria brasileira tem caráter apartidário e ajuda na composição de um modelo de Estado mais democrático e transparente, independentemente de posicionamento em relação ao Governo. Ademais, oferece a possibilidade de o cidadão poder influenciar de maneira mais efetiva no processo de governança das organizações.

Nesse sentido, fazendo coro com mais de 120 entidades e organizações sociais (Associação Nacional de Defensores Públicos-ANADEP, Comissão de Direitos

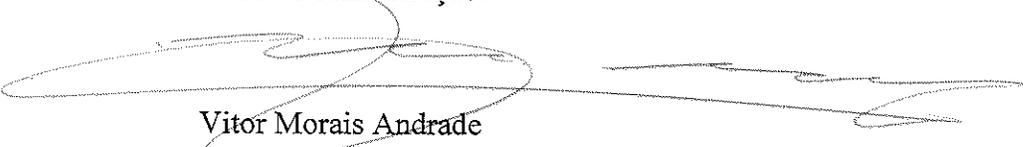


Humanos da OAB/MA, Colégio de Ouvidorias de Defensores Públicos do Brasil, Associação de Especialistas em Políticas Públicas do Estado de São Paulo, Central Única dos Trabalhadores/MA e Pastoral Carcerária Nacional, entre outras), a ABRAREC acredita que a manutenção da ouvidoria no texto da citada PEC 45/2009 pode gerar impactos negativos para a administração pública e para os cidadãos por, dentre outras coisas:

- i) reduzir a autonomia e independência das ouvidorias, condições essas imprescindíveis para que possam atuar como agente de transformação interna e externa;
- ii) desestimular a participação popular no processo de construção e monitoramento das políticas públicas (em especial as políticas sociais) afetas às atribuições do ente controlado; e
- iii) enfraquecer o sistema de controle externo das funções públicas, dificultando a melhoria da governança das organizações.

Feitas essas considerações, a ABRAREC solicita a compreensão e a ação de V. Exa. no sentido de não deixar que tal equívoco siga adiante, sob pena de grave retrocesso na construção e no fortalecimento de mecanismos efetivos de participação e controle social na administração pública brasileira.

Conhecedores do compromisso e empenho de V. Exa. para com as entidades e a sociedade civil brasileira, e sendo o que tínhamos para o momento, ensejamos votos da mais alta estima e consideração.


Vitor Morais Andrade

Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)

Presidente

SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA

Brasília, 26 de fevereiro de 2016.

Senhor Vitor Morais Andrade, Presidente da Associação
Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC,

Em atenção ao Documento s/nº, de Vossa Senhoria,
encaminhado a esta Secretaria-Geral pela Presidência do Senado,
informo que a referida manifestação foi encaminhada à Comissão de
Constituição, Justiça e Cidadania do Senado Federal para ser juntada ao
processado da PEC nº 45, de 2009, que “*Acréscena o inciso XXIII ao art.
37 da Constituição Federal, dispondo sobre as atividades do sistema de
controle interno*”, que se encontra atualmente naquele órgão.

Atenciosamente,


Luiz Fernando Bandeira de Mello
Secretário-Geral da Mesa

