

Revista da

CGU

ANO I - Nº 1
Dezembro/2006

Controladoria-Geral da União

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO/PR



Controladoria-Geral da União

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO/PR

Revista da CGU

Brasília, DF
2006

Jorge Hage

Ministro de Estado do Controle e da Transparência

Luiz Navarro de Britto Filho

Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União

Valdir Agapito Teixeira

Secretário Federal de Controle Interno

Eliana Pinto

Ouvidora-Geral da União

Marcelo Neves da Rocha

Corregedor-Geral da União

Virgínia Charpinel Junger Cestari

Secretária de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas

A Revista da CGU é editada pela Controladoria-Geral da União

Tiragem: 1.000 exemplares

Periodicidade: semestral

Distribuição gratuita

Permitida a reprodução parcial ou total desta obra desde que citada a fonte.

O conteúdo e a opinião dos artigos assinados não são de responsabilidade da CGU, mas sim de seus respectivos autores.

Projeto gráfico, diagramação e arte: Via Brasília

Catálogo na fonte: Eliane Maria de Medeiros e Silva CRB-1º região/ 1678

Revista da CGU./ Presidência da República, Controladoria-Geral da União. - Ano 1, n. 1, 2006. Brasília: CGU, 2006.

Coletânea de artigos.

1. Auditoria pública. I. Controladoria-Geral da União.

CDD 352.17

S umário

| | |
|---|-----|
| Editorial | 5 |
| Apresentação | 7 |
| É possível evitar a corrupção? | 9 |
| O controle das parcerias público-privadas pelo Tribunal de Contas | 16 |
| A Comunidade Internacional e a corrupção transnacional: razões para combater a corrupção | 43 |
| Uma longa história de corrupção: dos anões às sanguessugas | 61 |
| Sistema Nacional de Ouvidorias do poder executivo federal | 77 |
| Emendas Orçamentárias Individuais: " <i>Pork Barrel</i> " brasileiros? | 86 |
| Corrupção e crescimento econômico | 103 |
| Percepções pantanosas | 117 |

Sistema Nacional de Ouvidorias do poder executivo federal

Antonia Eliana Pinto. Advogada, pós-graduada em Direito Público pelo ICAT/AEUDF e Ouvidora-Geral da União.

1. Introdução

A escolha do tema ouvidoria pública se deve à importância dessa instituição para o conjunto da sociedade. No contexto das reformas governamentais empreendidas sobretudo na última década, e sob a égide de um Estado Democrático de Direito, torna-se premente a necessidade de dotar a Administração Pública Federal de um eficaz sistema de ouvidorias que propicie a participação ativa do cidadão no controle social sobre a atuação dos seus órgãos e entidades.

É importante destacar que além de fundamental papel no fortalecimento da cidadania, a Ouvidoria tem, também, importância no estabelecimento de parâmetros sobre a atuação do serviço público, com destaque aos da transparência, eficácia e eficiência. Além de ser canal para o exercício do controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados, em atendimento aos Programas de Qualidade Total e de desburocratização do Governo Federal.

O presente estudo oferece subsídios ao modelo organizacional do Sistema de Ouvidorias do Poder

Executivo Federal, e conseqüentemente à Ouvidoria-Geral da União, no âmbito da Presidência da República, o qual carece de aperfeiçoamentos para o pleno desempenho da indelegável tarefa de articulador das ações das unidades de ouvidorias dispersas nas diversas pastas ministeriais e demais órgãos federais.

2. Aspectos gerais

2.1. Conceituação de ouvidoria

A função de ouvidoria, usualmente empregada pela Administração Pública corresponde à do *ombudsman*, o qual foi previsto em lei pela primeira vez na Suécia em 1809, e visava defender os cidadãos que tivessem seus direitos individuais lesados pela Administração Pública. Conforme esclarece a doutrina: o *ombudsman* é diferente de um serviço de atendimento ao cliente e que, isoladamente, não soluciona todos os problemas da Organização.¹

Na definição do termo tem-se *ombud* (representar alguém) e *man* (homem), assim, *ombudsman*, no entendimento de Giovanni Napione, é o controlador da Administração Pública.²

Outra concepção do termo, segundo Celso Barros Leite, é a de um comissário independente, com plenos poderes para investigar, que recebe queixas dos cidadãos sobre falhas na Administração Pública, presta informações sobre elas, e quando possível, obtém alguma solução administrativa para os queixosos.³

**A Ouvidoria
Pública é um instrumento
de gestão ética,
democrática e
transparente.
É instância necessária de
participação cidadã**

Já nos países de democracia avançada, como a Suécia, o *ombudsman* é um funcionário do governo que investiga as queixas dos cidadãos contra os órgãos da Administração Pública.⁴

Em síntese, ao conjunto das diferentes conceituações, poder-se-ia oferecer para esta atividade a seguinte definição:

"A Ouvidoria Pública é um instrumento de gestão ética, democrática e transparente. É instância necessária de participação cidadã e conseqüente inclusão social que viabiliza as condições institucionais para o amplo exercício dos direitos do administrado, e que se traduz também ao conceito ou princípio da eficiência e eficácia".⁵

Difere a instituição do mero serviço de atendimento ao cliente (SAC), que é um serviço de relacionamento com o cliente, presencial ou à distância, destinado ao contato por meio de processo de trabalho pré-estabelecido e que trata questões ou problemas de menor complexidade. É caracterizado pela impessoalidade, não desenvolve atendimento personalíssimo, nem promove a tomada de decisão interna da instituição em virtude do conteúdo do atendimento. Geralmente, o SAC, como usualmente é chamado, é utilizado como serviço de contato pós-operação.⁶

Também, diversamente do serviço de atendimento "Fale conosco", bastante utilizado na Internet, que busca uma maior aproximação com o usuário, permite o tratamento mais específico dos problemas. No entanto, raramente é o intermediário nas soluções que extrapolem o poder decisório do gerente de atendimento. Procura, apenas, registrar os contatos e dar tratamento estatístico às informações recebidas. Entretanto, não tem função de propor alterações na gestão estratégica da instituição. Geralmente, a sua esfera de atuação se limita à análise de dados.

A Ouvidoria atua no pós-atendimento, na mediação de conflito entre o cidadão e a Instituição. Procura personalizar o atendimento e individualizar o tratamento da mensagem. O registro dos contatos gera dados estatísticos que irão promover alterações nos processos internos de

trabalho e no comportamento dos profissionais responsáveis.

A Ouvidoria trata, principalmente, de assuntos que possuem a característica de causar transtorno ou dano, inconveniência, desvantagem ou impasse no órgão ou aos seus dirigentes e servidores, levando até a modificação de normas internas, no intuito de melhorar a qualidade da gestão. Integra os sistemas de controle interno e externo da instituição, as gerências de planejamento e os programas de qualidade e desburocratização, vincula-se à esfera administrativa superior.

“Em muitos países, há ouvidores (ombudsman) em nível regional, provincial, estadual e municipal do governo”

O ouvidor recebe queixas, requerimentos e sugestões como forma de prevenir litígios ou facilitar sua resolução dentro da instituição. Pode também receber denúncias, as quais serão encaminhadas ao setor competente, que são as corregedorias, para fazer a devida análise do problema.

O ouvidor recebe e dá expediente a queixas dos cidadãos com relação ao governo, de cliente em relação à prestação de serviços, entre empregado e empregador, com o fito de

dirimir controvérsias ou propor mudanças no sistema. Por meio de observações empíricas, estudos de casos e análise de dados, o ouvidor forma o juízo de valor necessário para propor alterações nos processos de trabalho e práticas do órgão. Estimula, nessa atividade, iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, sejam implementadas a baixo custo. Dentre os métodos de atuação utilizados estão incluídos o acompanhamento da matéria, a publicidade e a recomendação.

2.2. A ouvidoria no mundo

A implementação da atividade do *ombudsman* tem observado grande expansão, desde a sua instituição (Suécia, 1809), para diversos países no mundo, englobando tanto organizações privadas quanto públicas. Merecem destaque os seguintes: Países Escandinavos, Alemanha, Canadá, Estados Unidos, França, Inglaterra, Polônia, Israel, União Soviética e Japão.

Em muitos países, há ouvidores (*ombudsman*) em nível regional, provincial, estadual e municipal do governo. Alguns países têm ouvidores (*ombudsman*) em nível nacional, regional e sub-nacional, como a Austrália, Argentina, México e Espanha.⁷

Por meados de 1983, havia apenas 21 países com o cargo de ouvidor em nível nacional e seis outros

países com o cargo em nível provincial/estadual ou regional. Contudo, a transição de muitos países para o regime democrático ou adoção de estruturas democráticas de governo, nas últimas duas décadas, tem levado à proliferação de cargos de ouvidores. A transição para democracia acompanhada pela reforma de governo, incluindo a criação de ouvidorias ou ouvidorias de direitos humanos, tem sido evidente particularmente na América Latina, Central e Leste Europeu, tanto quanto em partes da África, Ásia e do Pacífico.⁸

A partir de 1983, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso

Dentre os países que têm criado cargos nacionais durante este período incluem-se a Argentina, a Costa Rica, Colômbia, Guatemala, Peru, Namíbia, Polônia, França, África do Sul, Hungria, Lituânia, Eslovênia, República Tcheca, Tailândia e as Filipinas.⁹

Em 2003, o número de ouvidores havia quintuplicado para abranger órgãos tanto em estados com sistemas democráticos mais antigos quanto em países que são democracias jovens. Também, a União Eu-

ropéia criou há pouco o cargo de *european ombudsman* (ouvidor europeu) sob o Tratado de *Maastricht*.¹⁰

A atividade precípua do *ombudsman* não é jurisdicional, ou seja, não tem caráter de contencioso. Visa à solução de conflitos e de controvérsias extrajudiciais. É, por outro lado, imprescindível ao êxito da função que o *ombudsman* atue com independência e absoluta isenção política, servindo como verdadeiro elo entre a demanda do cliente-cidadão e a satisfação desta pela administração pública.

2.3. Histórico e origem da ouvidoria no Brasil

O Brasil, historicamente, remonta à idéia do Ouvidor Geral, que tinha por função aplicar a lei da metrópole. Exercia não uma representação do cidadão diante do órgão público, mas o inverso, atendia ao titular do poder, reportando o que ocorria na colônia.

Em 1823, foi apresentado um projeto de lei¹¹ criando um Juízo do Povo, ao qual recorreriam os cidadãos em caso de opressão. As queixas deveriam ser encaminhadas ex-officio à Corte, pelo Juiz.

A partir de 1983, quando lenta, gradual e timidamente ressurgem os primeiros sinais de abertura democrática, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso.

Em 1986, pelo Decreto-Lei nº 215/86, assinado pelo Prefeito Municipal de Curitiba (PR), foi criada a primeira Ouvidoria Pública no país recém-democratizado. O seu estabelecimento era uma resposta a uma latente demanda social, resultado de duas décadas de silêncio imposto por um regime político. A Ouvidoria Municipal de Curitiba teve como principal atribuição a defesa dos interesses legitimamente protegidos dos seus cidadãos.

Na esfera pública Estadual, a adoção do *ombudsman*, ou como é conhecido neste âmbito, o ouvidor, teve uma evolução mais lenta. Depois de Curitiba, o Estado do Paraná adotou esta função, com características semelhantes a do *ombudsman* nórdico, desde 1991, sendo restabelecida em 1995, pelo Decreto n.º 468/95, e incorporada à Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania, em 4 janeiro de 2001, pela Lei n.º 13.035.¹²

No âmbito da esfera pública federal, foi criada, em 1986, a função de Ouvidor-Geral da República. A experiência de um funcionário com a função de "ouvidor-mor" acabou não dando certo e o cargo foi extinto meses depois, não prosperando nos governos de seus sucessores.

A Lei nº 8.490, de 19 de novembro de 1992, no artigo 19, parágrafo segundo, previa a Ouvidoria Geral da República no Ministério da Justiça. Foi criada uma Comissão, destinada a receber denúncias e reclamações relativas a irregularidades de atos da

Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional. O Ministério da Justiça preside a comissão, por seu Secretário Executivo. Também faziam parte o Consultor Jurídico e o Secretário de Estudos Legislativos daquele Ministério.

Na esfera pública Estadual, a adoção do ombudsman, ou como é conhecido neste âmbito, o Ouvidor, teve uma evolução mais lenta

Levando em consideração o êxito do Ombudsman no mundo moderno, deu-se ênfase à função de Ouvidoria na Administração Federal. Pelo Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002, transfere-se a função de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Controladoria-Geral da União, vinculada à Presidência da República, com o objetivo de defender direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos ilegais ou injustos e omissões cometidas por órgãos da Administração Pública Federal.

3. A Ouvidoria-Geral da União

Recentemente, o Poder Executivo Federal, conscientizando-se da importância do tema e da imposição constitucional, editou a Lei nº 10.683, de 28.05.2003, na qual elenca a competência da Controladoria-Geral da União, que além das atribuições de correção, de controle

interno e de auditoria pública, tem a função de Ouvidoria-Geral, no âmbito do Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria-Geral da União deve atuar como mediadora entre o cidadão e os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

A Medida Provisória nº 163 de 2004 alterou a terminologia de Ouvidoria-Geral da República para a denominação Ouvidoria-Geral da União, adequou-se, assim, a sua competência, tendo em vista que a mesma é adstrita ao Poder Executivo Federal, não abrangendo o Poder Legislativo e o Poder Judiciário. A nomenclatura anterior gerava dubiedade de entendimento, pois dava a conotação de também abranger os outros Poderes da República, o que não é verdadeiro. Anotem-se como exemplo, várias manifestações recebidas pela Ouvidoria, que deveriam ter sido destinadas aos referidos poderes, talvez porque o cidadão não tinha clareza do âmbito de atuação desta Ouvidoria-Geral da União.

A Ouvidoria-Geral tem por atribuições específicas orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; propor a

adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal; contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos; identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal; sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos; e promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral da União tem por propósito o aprimoramento da prestação do serviço público por meio da adequada atenção às necessidades dos cidadãos. Quando um cidadão se manifesta e alerta sobre a inadequação na prestação de um serviço público, e a partir disso a Administração "conserta o erro" e, principalmente, "a causa do erro", toda a sociedade e a própria Administração são beneficiadas.¹³

A Ouvidoria-Geral da União deve atuar como mediadora entre o cidadão e os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e desse modo não exige – recomenda, não obriga – convence, não impõe – negocia, tendo como perspectiva de atuação a adoção de soluções sustentáveis e

que aproveitem a toda sociedade. A ocorrência, em tese, de casos de negligência, omissão, ineficiência, falhas em obedecer a políticas ou procedimentos, discriminação, descortesia, atraso injustificado, informações ou orientações imprecisas ou recusa injustificada no fornecimento de informações ou orientações, dentre outros, pode ensejar uma manifestação para a Ouvidoria-Geral da União.¹⁴

4. Sistema de ouvidoria do poder executivo federal

Faz-se necessário comparar o modelo de *ombudsman*, especialmente na Suécia, país berço deste instituto, com a proposta de um modelo de ouvidoria brasileiro.

É relevante ressaltar a realidade daquele país escandinavo, cuja área territorial é de 449,964 Km² (menor, por exemplo, que o estado de Minas Gerais que tem 586,528,297 Km²). Sua população estimada no ano de 2000 era de 8.875,053 habitantes, com menor índice de pobreza do mundo, 7%. O índice de desenvolvimento humano (IDH) deste país é de 0,936 (indicador elaborado pela ONU com o objetivo de medir a qualidade de vida das pessoas em vários países. São computados, neste índice, a renda, a escolaridade e a expectativa de vida). A Suécia está atrás apenas da Noruega, Austrália e Canadá que têm respectivamente IDH 0,938; 0,936; 0,936.

O Brasil, com uma área territorial de 8.514.876,599 Km², população de

169.872.856 milhões de habitantes, de acordo com o censo 2000, e IDH de 0,766, segundo o IPEA, ocupa no *ranking* mundial a 69ª posição.¹⁵

De acordo com o censo 2000, e IDH de 0,766, segundo o IPEA, o Brasil ocupa no ranking mundial a 69ª posição

Falamos um pouco da realidade do Brasil, comparativamente com a Suécia, para ilustrar e defender a tese da impossibilidade de termos a Ouvidoria-Geral da União nos moldes desse país. Sabemos que a nossa realidade não permite um órgão central para tratar de todas as demandas nacionais.

Necessário, portanto, se faz construirmos um sistema descentralizado com ouvidorias em todos os órgãos federais sob a coordenação técnica da Ouvidoria-Geral da União, como estabelece a Lei nº 10.683/2003.

Reafirma-se a convicção de um sistema descentralizado capaz de abranger a realidade física, cultural e social diversificada do povo brasileiro.

As ouvidorias de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal têm por propósito colocar-se como um espaço de acesso e interação, perceber o sentimento de satisfação do destinatário final de um serviço público, buscar soluções para as questões por ele levantadas e oferecer informações

gerenciais e sugestões aos gestores, visando sempre ao aprimoramento do processo de prestação desse serviço.

A implementação da figura do ouvidor oferece aos cidadãos demonstrações de transparência e compromisso com o oferecimento de serviços de qualidade, ética e cidadania

Todavia, para o alcance da eficiência esperada, a atuação das ouvidorias existentes no âmbito do Poder Executivo Federal deve ser coordenada e harmônica, desenvolvida num ambiente organizacional integrado e sistêmico.

Deve ser da Controladoria-Geral da União, por sua Ouvidoria-Geral, a competência de coordenar as ouvidorias existentes, bem como de estimular a criação de novas outras unidades, onde ainda não instituídas, fazendo-se necessário, para tanto, o estabelecimento de um sistema próprio.

A Ouvidoria-Geral da União, na condição de órgão integrante da CGU/PR, nestes 4 anos, obteve enorme avanço; eram 33 em 2002, hoje são mais de 135 unidades de ouvidoria, e ainda terá notável crescimento nos próximos anos, pelo seu papel estratégico de fortalecimento do diálogo entre o estado e a sociedade. Todavia, para que a ouvidoria alcance todos os seus objetivos, é preciso instituir o Sistema

Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, de modo a se propiciar a articulação desta com as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A criação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal vai permitir a padronização de métodos; banco de dados integrados; ordenamento jurídico mais detalhado sobre a matéria e visibilidade da atividade junto ao cidadão (divulgação, credibilidade).

Conclusão

A implementação da figura do ouvidor oferece aos cidadãos demonstrações de transparência e compromisso com o oferecimento de serviços de qualidade, ética e cidadania, além de possibilitar a participação da população na correção de rumos e no processo de tomada de decisões pela Administração Pública. O serviço de ouvidoria, nesse contexto, assume grande relevância como fator de fortalecimento da cidadania.

Não é suficiente que se estimule a divulgação dos serviços de ouvidoria, pois pior do que não ter um canal aberto de comunicação entre o Poder Público e o cidadão, é o risco de que esse caia em descrédito, comprometendo a credibilidade do Serviço Público. É preciso que os núcleos de ouvidoria existentes operem de forma harmônica. Concebe-se, nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da União, nos papéis de articulação e de Órgão Central do Sistema.

Referência

ABO – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUIDORES/OMBUDSMAN. Disponível em <http://abonacional.org.br/>. Acesso em: 25 de maio 2003.

ANOP – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE OUIDORES PÚBLICOS. Carta de São Paulo: 2006.

BARROS, R. P.; HENRIQUE, R.; MENDONÇA, R. Desigualdade e Pobreza no Brasil: Retrato de uma Estabilidade Inaceitável. Revista Brasileira de Ciências Sociais, fev. 2000, vl. 15, n. 42.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 15 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE. Disponível em: <http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/eng/history.html/>. Acesso em 20 abril 2004.

LEITE, Celso Barros. Ombudsman. Corregedor Administrativo. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

LYRA, Rubens Pinto. A Nova Esfera Pública da Cidadania. João Pessoa: Universitária, 1996.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 25 ed. Malheiros: São Paulo, 2002

NAPIONE, Giovanni. L'Ombudsman. Il Controlle Della Pubblica Amministrazione. Milano: Dott. A. Giuffrè Editore, 1969.

ODONNELL, Guilermo. Accountability Horizontal e Novas Poliarquias. Revista Lua Nova, n. 44, 1998.

OUIDORIA GERAL DA REPÚBLICA. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br/CGU/ouvidoria-geral.htm>. Acesso em: 03 de junho 2003.

PINTO, Odila de Lara, Ombudsman nos bancos: agente de mudanças nas Instituições bancárias brasileiras. São Paulo: Musa, 1998.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 9 ed. São Paulo: Malheiros, 1994.

VALDÉS, Daisy A.y. *Ombudsman*: um mecanismo democrático para o controle da Administração. In Revista de Informação Legislativa. 27^o. n. 106, abr/jun, 1990.

VALDÉS, Daisy A. y. & Caiden, G. A instituição do *ombudsman*: aspectos da maturidade. In Revista de Informação Legislativa, ano 37, n. 145, jan./mar 2000.

¹ PINTO, Odila de Lara. Ombudsman nos bancos: agente de mudanças nas instituições bancárias brasileiras. São Paulo: Musa, 1998, p. 21.

² NAPIONE, Giovanni. L'Ombudsman. Il Controlle Della Pubblica Amministrazione. Milano: Dott. A. Giuffrè Editore, 1969.

³ LEITE, Celso Barros. Ombudsman. Corregedor Administrativo. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975, p. 27.

⁴ FERREIRA, Aurelio Buarque de Holanda. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. 2 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

⁵ ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE OUIDORES PÚBLICOS. Carta de São Paulo: 2006.

⁶ PINTO. Odila Lara. ob. cit. p. 21.

⁷ INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE. Disponível em: <http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/eng/history.html/>. Acesso em 20 abril 2004.

⁸ INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE. Disponível em: <http://www.law.ualberta.ca/centres/oi/eng/history.html/>. Acesso em 20 abril 2004.

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

¹¹ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUIDORES. Disponível em: <http://abonacional.org.br/texto-historia.htm/>. Acesso em 19 de abril 2004.

¹² ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUIDORES. Disponível em: <http://abonacional.org.br/texto-historia.htm/>. Acesso em 19 de abril 2004.

¹³ OUIDORIA-GERAL DA UNIÃO. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/>. Acesso em 22 abr. 2004.

¹⁴ Idem.

¹⁵ BARROS, R. P.; HENRIQUE, R.; MENDONÇA, R. Desigualdade e Pobreza no Brasil: Retrato de uma Estabilidade Inaceitável. Revista Brasileira de Ciências Sociais, fev. 2000, vl. 15, n. 42.