

DECÁLOGO DO OUVIDOR

- 1. Ao receber uma reclamação, evitar conclusões intuitivas e precipitadas.** Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto à produção da melhor e mais inspiradora decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os interesses dos indivíduos e da sociedade. Concluir pelo que é racional e consensual na prática convencional das ações de um Ouvidor.
- 2. Agir com modéstia e sem vaidade.** Ser humilde. Controlar o afã ao 'vedetismo'. O sucesso deve ser processual e elaborado na convicção do aprimoramento e da boa conduta ética; nunca pela presença ostensiva do nome ou retrato nas colunas dos jornais e nos vídeos da TV. Não há demérito no fato de as atividades do Ouvidor 'correrem' no anonimato, delas tendo conhecimento apenas a administração e partes interessadas.
- 3. Manter o sigilo exigido.** O segredo deve ser mantido na sua relativa necessidade e compulsória solenidade, não obstante os fatos que demandem investigações terem, vez ou outra, repercussões sensacionalistas e dramáticas, quase ao sabor do conhecimento de todos. Nos transes mais graves, deve o Ouvidor manter a discrição, sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos e nocivas repercussões.
- 4. Ter autoridade para ser acreditado.** Exige-se também uma autoridade capaz de se impor ao que se afirma e conclui, fazendo calar com sua palavra as insinuações oportunistas. Tudo fazer para que seu trabalho seja respeitado pelo timbre da **fidelidade** a sua arte, a sua ciência e à tradição. Decidir com firmeza. A titubeação é sinal de insegurança e afasta a confiança que se deve impor em momentos tão delicados. Se uma decisão é vacilante, a arte e a ciência tornam-se fracas, temerárias e duvidosas.
- 5. Ser livre para agir com isenção.** Concluir com acerto por meio da convicção, comparando os fatos entre si, relacionando-os e chegando às conclusões sempre claras e objetivas. Não permitir de forma alguma que suas crenças, ideologias e paixões venham influenciar um resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.
- 6. Não aceitar a intromissão de ninguém.** Não permitir a intromissão ou a insinuação de ninguém, seja autoridade ou não, na tentativa de deformar sua conduta ou dirigir o resultado para um caminho diverso das suas legítimas e reais conclusões, para não trair o interesse da sociedade e os objetivos da justiça.
- 7. Ser honesto e ter vida pessoal correta.** Ser honesto para ser justo e imparcial. Só a honestidade confere um cunho de respeitabilidade e confiança. Ser íntegro, probo e sensato. Simples e usar sempre o bom senso. A pureza da arte é como a verdade: tem horror ao artifício. Convém evitar certos hábitos, mesmo da vida íntima, pois eles podem macular a confiança de uma atividade em favor de quem irremediavelmente acredita nela.
- 8. Ter coragem para decidir.** Para afirmar e para dizer não. Para concluir e para confessar que não sabe. Para pedir orientação de alguém mais experiente. Ter a altivez de assumir a dimensão da responsabilidade dos seus atos e não deixar nunca que suas decisões tenham seu rumo torcido por interesses inconfessáveis.
- 9. Ser competente para ser respeitado.** Manter-se atualizado, aumentando cada dia o saber. É preciso obstinação, devoção ao estudo continuado e permanente e dedicação ao seu mister, pois só assim suas decisões terão a elevada consideração pelo **rigor** com que elas são elaboradas e pela verdade que elas encerram.
- 10. Acreditar piamente que o seu papel de representante do cidadão comum, mais do que uma procuração de fato, é um sério compromisso em busca da satisfação do reclamante, do aperfeiçoamento do fato reclamado e da otimização da qualidade da Instituição em que orgulhosamente é o seu Ouvidor.**