

Boletim da Ouvidoria

Posse da ouvidora-geral

A solenidade de posse da ouvidora-geral do Senado, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO), aconteceu no dia 16 de abril deste ano e foi acompanhada por senadores, deputados federais, representantes do poder executivo federal e do estadual, além de outras autoridades.

Durante a cerimônia, o presidente da Casa, senador Renan Calheiros (PMDB-AL), destacou a “eficiência e competência” da nova ouvidora-geral. No discurso, a senadora Lúcia Vânia assumiu o compromisso de, ao

longo do mandato de dois anos, tornar a Ouvidoria mais conhecida e acessível dentro e fora do Senado Federal. “Vamos criar mecanismos para encorajar o cidadão a falar cada vez mais, pois queremos e precisamos ouvir o que ele tem a dizer”, frisou.



Relatório Estatístico da Ouvidoria reflete os anseios da população

De acordo com o levantamento estatístico feito pela Ouvidoria do Senado Federal, de janeiro a junho deste ano o órgão recebeu 1.448 manifestações, entre solicitações, reclamações, críticas, elogios, denúncias e sugestões.

O maior índice de mensagens – 27% – foi registrado em fevereiro, em razão da eleição da Mesa Diretora da Casa. Em junho o número de con-

tatos voltou a subir, chegando a 20 % do total. Pela análise de dados, a procura pela Ouvidoria ao final do primeiro semestre foi estimulada, principalmente, pelas manifestações populares que tomaram as ruas do País.

O Relatório Estatístico da Ouvidoria do Senado, referente ao primeiro semestre de 2013, está disponível no link “Publicações”, no endereço www.senado.gov.br/ouvidoria

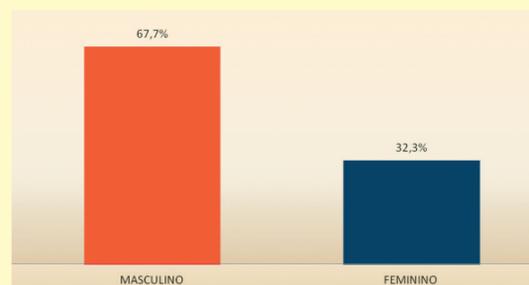
Classificação por tema



O relatório revela que o tema mais apontado pelos cidadãos é a Atuação Parlamentar, seguida por Gestão Administrativa e Segurança Pública.

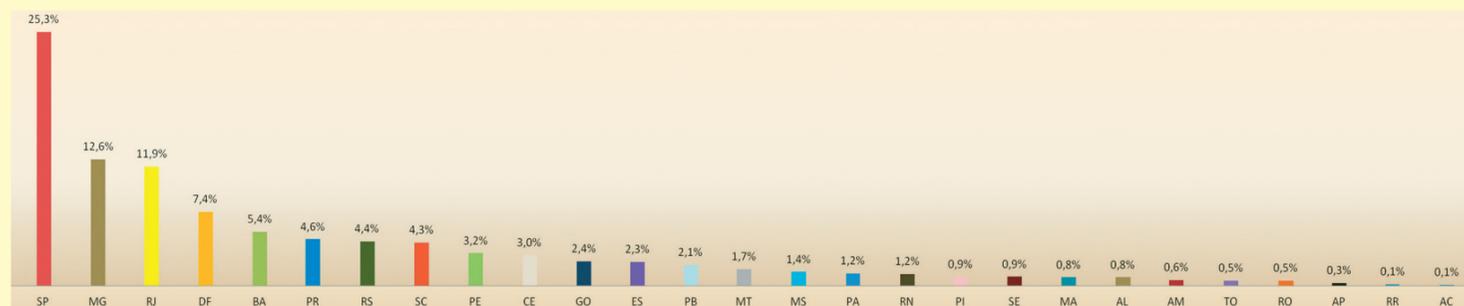
No último mês, observou-se que a maioria das mensagens pedia mais atenção dos parlamentares a questões como reforma política, saúde e educação.

Distribuição por gênero



Na comparação de gênero, os homens (67,7%) continuam com mais participação que as mulheres (32,3%). A tímida presença feminina tem sido registrada desde o início das atividades da Ouvidoria, em 2011.

Distribuição por unidade da Federação



Os moradores dos estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e do Distrito Federal foram os que mais registraram manifestações de 1º de janeiro a 30 de junho de 2013. Já a população do Acre foi a que menos participou.



Foto: Gerdan Wesley

Ouvidoria amplia canais de comunicação com a sociedade

À frente da Ouvidoria do Senado Federal desde abril passado, a senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) tem adotado medidas para facilitar ainda mais a interlocução dos cidadãos com o órgão. A ouvidora-geral introduziu o Facebook e o Twitter no portal, que, agora, também conta com um layout mais moderno e de fácil navegação.

As manifestações continuam sendo recebidas pelos meios tradicionais. No entanto, quem preferir enviar sua mensagem por telefone, além do número do Alô Senado (0800 61 22 11), ainda tem disponível o (61) 3303-1791, que oferece um serviço de gravação de mensagem, 24 horas, 7 dias por semana.

Para divulgar o papel do órgão e, consequentemente, estreitar a relação do cidadão com a Casa, a ouvidora-geral tem trabalhado em parceria com o diretor da Secretaria de Comunicação Social do Senado, Davi Emerich, e a Secretária Geral da Mesa, Cláudia Lyra.

Lúcia Vânia também tem gravado mensagens na TV e na Rádio Senado, com o intuito de estimular o envio de manifestações e “decoficar” a Lei de Acesso à Informação, para o que contou com o apoio do diretor da Secretaria da Transparência, Carlos Mathias, e da diretora da Secretaria de Informação e Documentação, Edilenice Passos.

Palavra do Presidente

Economia, transparência e eficiência têm sido uma busca constante da atual administração do Senado. E a Ouvidoria é um exemplo bem sucedido desse propósito. Em pouco mais de um ano de funcionamento, temos recebido sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades administrativas e legislativas do Senado. Estabelecemos um canal direto de comunicação com as pessoas, de forma transparente e democrática.

Ao nos aproximarmos da sociedade, teremos um legislativo mais forte e eficiente. Nenhuma instituição pode se achar perfeita ao ponto de prescindir de aperfeiçoamentos. Temos, agora, o dever de dar continuidade ao excelente trabalho desempenhado pelo senador Flexa Ribeiro (PSDB-PA), ex-ouvidor-geral do Senado, e pelo ex-presidente, senador José Sarney (PMDB-AP), que implementaram a Ouvidoria, em 2011.

A escolha da senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) para ocupar o cargo de ouvidora-geral do Senado, no biênio 2013-2014, baseia-se na convicção de que ela é a pessoa talhada para este novo momento de modernização do Senado Federal. A eficiência, a sensibilidade e o dinamismo da senadora são atributos fundamentais para que a Ouvidoria possa consolidar a confiabilidade dos brasileiros no Senado Federal e ampliar a nossa comunicação com a sociedade.

Estarei à disposição para que, juntos, possamos trabalhar em defesa da cidadania e na construção de uma sociedade mais democrática e participativa.

Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal



Palavra da Ouvidora-Geral

A Ouvidoria do Senado é um desafio que assumi com o compromisso de atender, de forma pró-ativa, às expectativas dos cidadãos, que têm se mostrado cada vez mais exigentes e conscientes dos seus direitos.

Sem dúvida somos o canal de diálogo entre a sociedade e o Senado, a porta por meio da qual chegam sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios que se convertem em melhorias das atividades legislativas e administrativas.

É certo que nesses três anos de funcionamento temos respondido às manifestações de maneira ágil e satisfatória. Contudo, posso afirmar que a Ouvidoria caminha para ser um órgão de acesso cada vez mais fácil, mais transparente e de linguagem simples e sem o caráter burocrático.

Entendo que, desta forma, a Ouvidoria do Senado estará mais preparada para atender a esse cidadão que busca melhor qualidade de vida e que se mostra inclinado a acompanhar, fiscalizar e participar da gestão pública.

Lúcia Vânia
Ouvidora-Geral do Senado



Integração reforça trabalho entre ouvidorias

Desde que assumiu a Ouvidoria, há três meses, a senadora Lúcia Vânia tem se reunido com representantes de órgãos da administração pública e ouvidores, no intuito de trocar informações e experiências.



No encontro com o ouvidor-geral da União, José Eduardo Romão, a parlamentar defendeu uma “reformulação total” no modelo de comunicação com a sociedade e disse que nesses tempos de redes sociais, não há mais espaço para burocracia. Já de acordo com Romão, é preciso estabelecer uma interlocução mais clara e objetiva com a sociedade.

Sobre os projetos de lei que dispõem sobre ouvidorias, Lúcia Vânia assegurou que promoverá audiências públicas para que sugestões da população sejam discutidas e, posteriormente, possam aperfeiçoar os projetos em tramitação no Congresso. “Dessa forma, teremos a sociedade brasileira participando, diretamente, da elaboração das leis, o que é essencial para que construamos uma sólida democracia participa-

tiva”, reiterou.

Lúcia Vânia também recebeu a visita do ouvidor do Tribunal de Contas da União, Eduardo Murici. No encontro, Murici detalhou o funcionamento do sistema de gestão de informação adotado pela ouvidoria do TCU.

Em abril, no primeiro compromisso como ouvidora-geral, a senadora Lúcia Vânia se reuniu com a ministra da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, Maria do Rosário, e com a coordenadora-geral da Ouvidoria da instituição, Irina Carla Bacci.

Na avaliação de Lúcia Vânia, essas reuniões contribuem “para a Ouvidoria do Senado incorporar, quando possível, experiências bem sucedidas com vistas a aperfeiçoar o trabalho direcionado aos cidadãos”.



Senadores mais perto da Ouvidoria

A cada mês, a Ouvidoria tem encaminhado aos senadores o relatório estatístico das manifestações recebidas pelo órgão. “É importante que os parlamentares conheçam o perfil das mensagens que chegam, pois elas refletem o que a sociedade pensa sobre a Casa, o que necessita e o que espera de nós”, afirmou Lúcia Vânia.

Senador Aécio Neves (PSDB-MG)

“Considero [a Ouvidoria], no bojo da vida democrática, um dos mais importantes instrumentos de participação da sociedade. E o Senado da República, como o fez a Câmara dos Deputados, não poderia deixar de oferecer aos brasileiros mais um espaço para o exercício da cidadania”.



Senadora Lidice da Mata (PSB-BA)

“Vale ressaltar que essas informações [do relatório] serão de grande importância para o desempenho do meu mandato parlamentar”.



Senador Sérgio Souza (PMDB-PR)

“Demonstra [o relatório] um retrato abrangente da manifestação popular, fornecendo valiosos subsídios para o exercício das nossas atividades parlamentares”.



Senador Ruben Figueiró (PSDB-MS)

“[Quanto à maioria das manifestações ter origem na região Sudeste] Isso, talvez, em razão da deficiência dos meios de comunicação para as demais regiões, circunstâncias que devem constar das preocupações da mesa do Senado Federal”.



Senador Cyro Miranda (PSDB-GO)

“[A Ouvidoria] Mensura os mais diversos níveis de informações da população brasileira junto a esta Casa Legislativa”.



 **Ouvidoria**
do Senado Federal

www.senado.gov.br/ouvidoria
(preencher formulário)

Alô Senado: 0800 612211
(opção «fale com a Ouvidoria»)

Mensagem gravada:
(61) 3303-1791

Carta
Senado Federal – Anexo II – Térreo –
Sala da Ouvidoria. Brasília – DF.
CEP 70165-900

Formulários
Disponíveis nas urnas espalhadas pelo
Senado Federal.

E-mail Institucional:
ouvidoria@senado.leg.br

Assessoria Técnica:
(61) 3303-5924 e (61) 3303-5928

Expediente:
Ouvidora-Geral do Senado
Senadora Lúcia Vânia

Coordenadora
Regina Fontes

Assessores de Imprensa
Adriano Marquez e Fábila Belém

Assessoras Técnicas
Cíntia Leite e Lívia Costa

Projeto Gráfico
SECS/Supres

Diagramação
Seep/Seprvi

 @OuvidoriaSenado

 OuvidoriaSenado

SENADO
FEDERAL

