

Relatório Gerencial da
Ouvidoria do Senado 2013

SENADO FEDERAL



Mesa do Senado Federal

PRESIDENTE

Senador **Renan Calheiros**

1º VICE-PRESIDENTE

Senador **Jorge Viana**

2º VICE-PRESIDENTE

Senador **Romero Jucá**

SECRETÁRIOS

1º SECRETÁRIO

Senador **Flexa Ribeiro**

2ª SECRETÁRIA

Senadora **Ângela Portela**

3º SECRETÁRIO

Senador **Ciro Nogueira**

4º SECRETÁRIO

Senador **João Vicente Claudino**

Senadora **Lúcia Vânia**
OUVIDORA-GERAL DO SENADO

SECRETÁRIA-GERAL DA MESA
Claudia Lyra Nascimento

OUVIDORIA

Assessor Especial
Heldo Vitor Mulatinho

Coordenadora
Regina Fontes

Assessoras Técnicas
Cinthia Ferreira Leite /
Lívia Rodrigues Costa

2013

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA DO SENADO

SENADO FEDERAL



CRÉDITOS

Realização
Ouvidoria do Senado Federal

Capa
Comark

Projeto Gráfico
Ana Farias

Revisão
SEGRAF/Senado Federal

“O único modo de tornar possível o exercício da soberania popular é a atribuição ao maior número de cidadãos do direito de participar direta e indiretamente na tomada das decisões coletivas.”

Norberto Bobbio



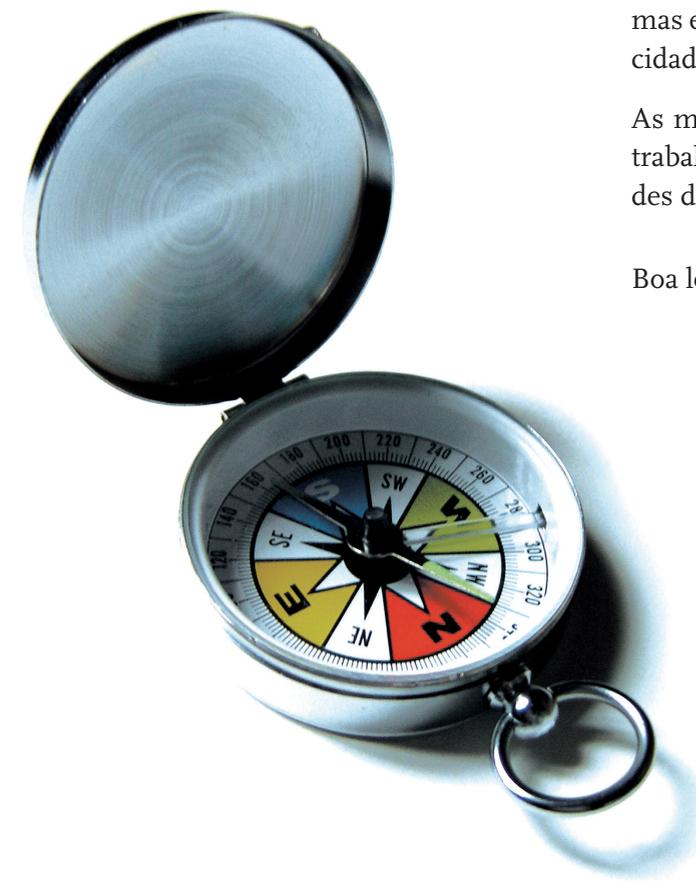
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Senado torna público o [Relatório Gerencial](#), relativo às atividades de 2013, com o objetivo de prestar contas das ações empreendidas no período, a partir das demandas registradas e transformadas em ações.

Esta publicação tem como meta o registro de todas as ações realizadas em 2013. Fizemos, ainda, uma detalhada análise que nos mostra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês por região, unidade da Federação, assunto e temas em destaque nas mensagens enviadas pelos milhares de cidadãos que se comunicaram com a Ouvidoria.

As manifestações populares servem de bússola para que os trabalhos legislativos alcancem a sintonia com as necessidades da população.

Boa leitura!





SUMÁRIO

Legislação	8
Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005	9
Ato da Mesa do Senado Federal nº 1, de 2011	11
Missão, visão, valores	14
Palavra do Presidente	16
Palavra da Ouvidora	17
Conheça os canais de comunicação da sociedade com o Senado	18
Ouvidoria do Senado	18
Opine	18
Alô Senado	19
e-Cidadania	19
Transparência e Controle Social	19
Canais de acesso à Ouvidoria do Senado	20
Site da Ouvidoria	21
Disque Alô Senado	21
Manifestação gravada	21
Via postal	21
Urnas da Ouvidoria	21
Dados estatísticos	22
Pronunciamentos	28
Eventos e reuniões administrativas	36
Publicações	42
Considerações finais	47

ATO DA COMISSÃO DIRETORA Nº 5, DE 2005

(Convalidado pela Resolução nº 1/2005)

A Comissão Diretora do Senado Federal, no uso de suas atribuições regimentais e regulamentares, resolve:

Art. 1º É criada a Ouvidoria do Senado Federal, constituída por um ouvidor-geral designado pelo presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de dois anos, proibida a recondução no período subsequente.

Art. 2º Compete à Ouvidoria do Senado Federal:

I – registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Senado Federal;

II – sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal; e

III – informar o interessado sobre o encaminhamento de suas comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Parágrafo único. Não serão processadas pela Ouvidoria do Senado Federal sugestões, críticas, reclamações e/ou denúncias anônimas.

Art. 3º No exercício de suas funções, o ouvidor-geral poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Senado Federal;

II – ter vista, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e demais documentos necessários à consecução de suas atividades; e

III – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis.

Parágrafo único. Para a deflagração das providências de que trata este artigo, o ouvidor-geral dirigir-se-á diretamente ao presidente do Senado.

Art. 4º A Comissão Diretora submeterá à ratificação do Plenário as modificações introduzidas por este Ato.

Art. 5º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 17 de fevereiro de 2005. – *Renan Calheiros – Tião Viana – Antero Paes de Barros – Efraim Morais – Eduardo Siqueira Campos – Papaléo Paes.*

ATO DA MESA DO SENADO FEDERAL Nº 1, DE 2011

Regulamenta a Ouvidoria do Senado Federal, criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, e pela Resolução nº 1, de 2005.

A Mesa do Senado Federal, no uso de suas atribuições regimentais, resolve:

Art. 1º Este Ato regulamenta a Ouvidoria do Senado, criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, e pela Resolução nº 1, de 2005.

Art. 2º A Ouvidoria do Senado Federal é constituída por um ouvidor-geral designado pelo presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de 2 (dois) anos, proibida a recondução no período subsequente.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Senado Federal:

I – receber, examinar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias, encaminhadas pelo cidadão, sobre as atividades do Senado Federal, especialmente sobre o funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

II – sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal, bem como o aperfeiçoamento da organização do Senado Federal;

III – informar ao interessado, em até 30 (trinta) dias úteis, sobre o encaminhamento de suas comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Parágrafo único. Não serão processadas pela Ouvidoria do Senado Federal sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas.

Art. 4º No exercício de suas funções, o ouvidor-geral poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Senado Federal;

II – ter vista, quando entender necessário, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e demais documentos imprescindíveis à consecução de suas atividades;

III – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

IV – realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil, em conjunto com comissão permanente no Senado Federal, nos termos regimentais;

V – utilizar os meios de comunicação do Senado Federal e a estrutura da Secretaria Especial de Comunicação Social para divulgação das atividades da Ouvidoria do Senado Federal.

§ 1º Para a deflagração das providências de que tratam os incisos I a III deste artigo, o ouvidor-geral dirigirá-se diretamente ao presidente do Senado.

§ 2º O órgão ou servidor ao qual forem solicitadas informações ou cópias de documentos pelo ouvidor-geral deverá atender a solicitação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo o atraso injustificado dar ensejo à devida responsabilização.

§ 3º A Ouvidoria do Senado Federal disponibilizará, periodicamente, relatório de suas atividades no Portal do Senado.

Art. 5º À Secretaria de Apoio a Conselhos e Órgãos do Parlamento, além de suas atribuições regulamentares, compete planejar, supervisionar, controlar e executar as atividades de secretariado, de arquivo e de suporte administrativo, de informática e de instrução processual da Ouvidoria do Senado Federal, bem como providenciar o expediente do ouvidor-geral.

Art. 6º À Secretaria Especial de Comunicação Social, além de suas atribuições regulamentares, no que lhe couber, compete prestar apoio técnico e operacional às atividades da Ouvidoria do Senado Federal.

Art. 7º A Mesa submeterá à ratificação do Plenário as modificações introduzidas por este ato.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Na busca constante pela transparência e aproximação da sociedade com o Parlamento, a Ouvidoria do Senado Federal nasce como órgão para fortalecer o exercício da cidadania. Criada através do Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, a Ouvidoria foi regulamentada e implantada em 2011, com o objetivo de receber e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios da sociedade sobre as atividades administrativas e legislativas do Senado. A Ouvidoria também pode sugerir mudanças no âmbito institucional e o cidadão interessado sempre terá retorno sobre as suas comunicações.

MISSÃO

Ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado, e estimular a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa.

VISÃO

Ser um órgão dinâmico, eficiente, eficaz e referência na representação dos anseios da sociedade.

VALORES

Transparência, publicidade, eficiência, celeridade, respeito ao cidadão e a todos aqueles que utilizem os serviços da Ouvidoria.



PALAVRA DO PRESIDENTE

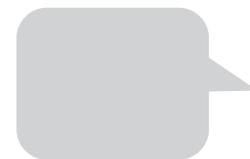
O FUNCIONAMENTO PLENO E EFETIVO DE UMA OUVIDORIA permite o exercício da cidadania, fomenta o aperfeiçoamento das instituições e contribui para a consolidação da democracia.

Só com uma ouvidoria eficiente você poderá, em tempo real – da forma como somos cobrados hoje –, dar respostas, receber sugestões e até mesmo críticas para aproximar os poderes da sociedade.

Orgulho-me de ter “tirado do papel”, como ministro da Justiça, o Código de Defesa do Consumidor, criado em 1990, mas não colocado em prática antes de 1998. Na minha avaliação, o CDC foi o embrião daquilo que seria o modelo de ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços, dando ouvido à parte hipossuficiente das relações de consumo, princípio contido no espírito das ouvidorias.

Dei continuidade às atividades da Ouvidoria da Casa, instituída em 2011, pelo então presidente, Senador José Sarney (PMDB – AP). Hoje, o órgão é comandado pela Senadora Lucia Vânia (PSDB – GO).

Relembro tais fatos para deixar assentado na preocupação, em mim constante, de instituir, em qualquer cargo que ocupo, instâncias de contato e de defesa da sociedade. Uma ouvidoria não pode nunca ser um mero diferencial estratégico das instituições, pois deve ser instituída e posta a funcionar como parte essencial de sua estrutura. Assim consideradas, as ouvidorias são o instrumento por excelência da transparência, tão necessária nos dias de hoje e sempre cobrada pela população.



PALAVRA DA OUVIDORA

HÁ POUCO MAIS DE UM ANO assumi a Ouvidoria do Senado como um desafio, plenamente consciente da responsabilidade que me foi delegada pela Presidência da Casa.

Disse, na oportunidade, que despenderia todos os esforços no sentido de atender às expectativas dos cidadãos, que são o motivo da existência da Ouvidoria. Reconhecia, também, o trabalho do meu antecessor, e primeiro Ouvidor do órgão, Senador Flexa Ribeiro, que deixou as bases para que os objetivos de transparência desta Casa fossem buscados sem maiores impedimentos.

Tenho entendimento de que a participação direta da sociedade, no âmbito do Senado Federal, para além de afirmar garantia constitucional, é hoje, ainda, mais potencializada com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação. Demandada, a Ouvidoria contribui, na sua ação, para o aperfeiçoamento da atividade parlamentar e da gestão administrativa da Casa, sendo instrumento, também, do cumprimento dos direitos do cidadão.



Uma das metas a que me propus na Ouvidoria foi estender a divulgação do seu trabalho pelo País. Não foi sem motivo que a última ação do ano foi uma videoconferência, transmitida para todo o Brasil através das salas especiais das Assembleias Legislativas, e que teve a participação de senadores e ouvidores como conferencistas.

Outra meta inarredável que buscamos e que temos compartilhado com o Presidente Renan Calheiros é a interrelação com todos os órgãos do Senado que têm a missão de auscultar a voz que vem das ruas. É difícil entender que órgãos com atividades afins não sejam interlocutores no melhor cumprimento dos seus papéis.

Agradeço a leitura e também a crítica de todos aqueles que prezam a transparência no âmbito de todo o Poder Público do País.

CONHEÇA

OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA SOCIEDADE COM O SENADO

A **Ouvidoria do Senado** é o órgão responsável por **receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades do Senado**, especialmente as das áreas legislativa e administrativa. Com base nas manifestações que recebe, a Ouvidoria também pode sugerir mudanças que permitam o controle social e o aperfeiçoamento das atividades legislativas do Senado Federal.



O **Opine** é uma ferramenta colocada na internet à disposição do cidadão que queira **sugerir o voto “sim” ou “não”** a uma matéria legislativa em tramitação no Senado, quer ao texto original, quer a relatório apresentado pelo relator na comissão. As senadoras e os senadores vão poder conhecer essas manifestações e analisá-las quando estiverem discutindo e votando o projeto.

O Senado Federal tem investido em um conjunto de ações que propiciam um maior contato entre a sociedade e esta instituição. Junto com o fortalecimento da Ouvidoria, podemos destacar o e-Cidadania, o Alô Senado, o Serviço de Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo e o Opine.

É o Senado atento à manifestação

O **Alô Senado** permite que o cidadão entre em contato com o Senado por meio do telefone gratuito 0800612211, por carta ou formulário eletrônico na internet e nas redes sociais, enviando mensagens diversas aos senadores.



À Secretaria da Transparência compete atuar para garantir o acesso aos dados, informações e documentos de interesse coletivo ou geral, produzidos ou custodiados pelo Senado Federal, e também prover o apoio técnico ao Conselho de **Transparência e Controle Social**, além de subsidiar a atuação da Presidência do Senado com dados sobre a opinião pública espontânea e estimulada, e sobre temas afetos ao Legislativo, permitindo o acompanhamento e o controle social. As informações estão disponíveis no Portal da Transparência: www.senado.leg.br/transparencia.

Com essas ferramentas, o Senado assegura que toda voz do cidadão será ouvida e encaminhada aos setores próprios e toda sugestão, crítica e elogio serão considerados.

O **e-Cidadania** funciona desde maio de 2012 e torna possível a participação *on-line* do cidadão, pela internet, nas atividades legislativas, orçamentárias e fiscalizadoras. Ele pode sugerir ideias para um projeto ou audiência pública nas comissões.

O Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo é um setor que esclarece as dúvidas sobre processo legislativo ou o andamento de uma matéria legislativa, no Senado e no Congresso Nacional. Atende pelos telefones (61) 3303-9468, 3303-9470 e 3303-9467.



Transparência e Controle Social

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA DO SENADO



1.

SITE DA OUVIDORIA

Preencha o formulário, disponível no site www.senado.gov.br/ouvidoria.

2.

DISQUE ALÔ SENADO

Disque Alô Senado 0800 612211 e escolha a opção “Fale com a Ouvidoria”.

3.

MANIFESTAÇÃO GRAVADA

Deixe a sua manifestação gravada, discando (61) 3303-1791.

4.

VIA POSTAL

Envie uma carta: Senado Federal, Anexo 2, térreo, sala da Ouvidoria, CEP 70165-900, Brasília, DF.

5.

URNAS DA OUVIDORIA

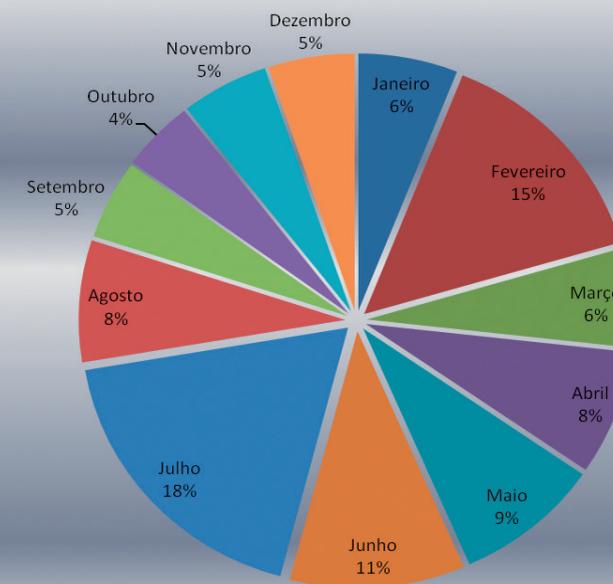
Preencha um dos formulários disponíveis nas urnas da Ouvidoria espalhadas em diferentes pontos do Senado Federal.

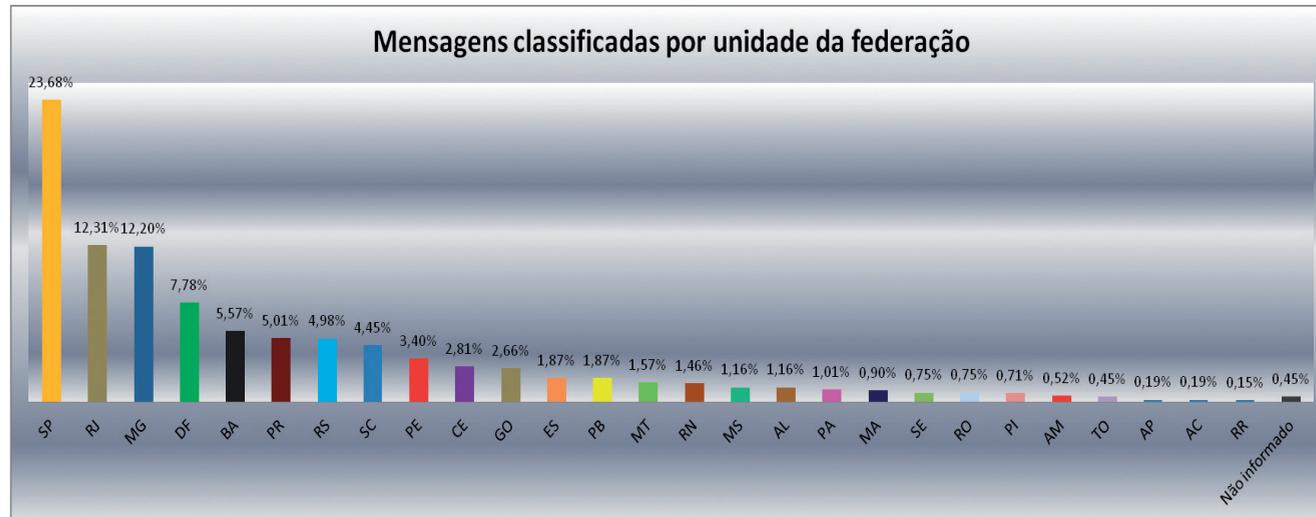


DADOS ESTATÍSTICOS

O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013. No cômputo geral das 2.673 manifestações, a maior incidência foi registrada no mês de julho, em virtude das manifestações populares e da apreciação do Projeto de Lei do Senado – PLS nº 268/2002 conhecido como Ato Médico. A Ouvidoria registrou, no mês de dezembro, 140 manifestações.

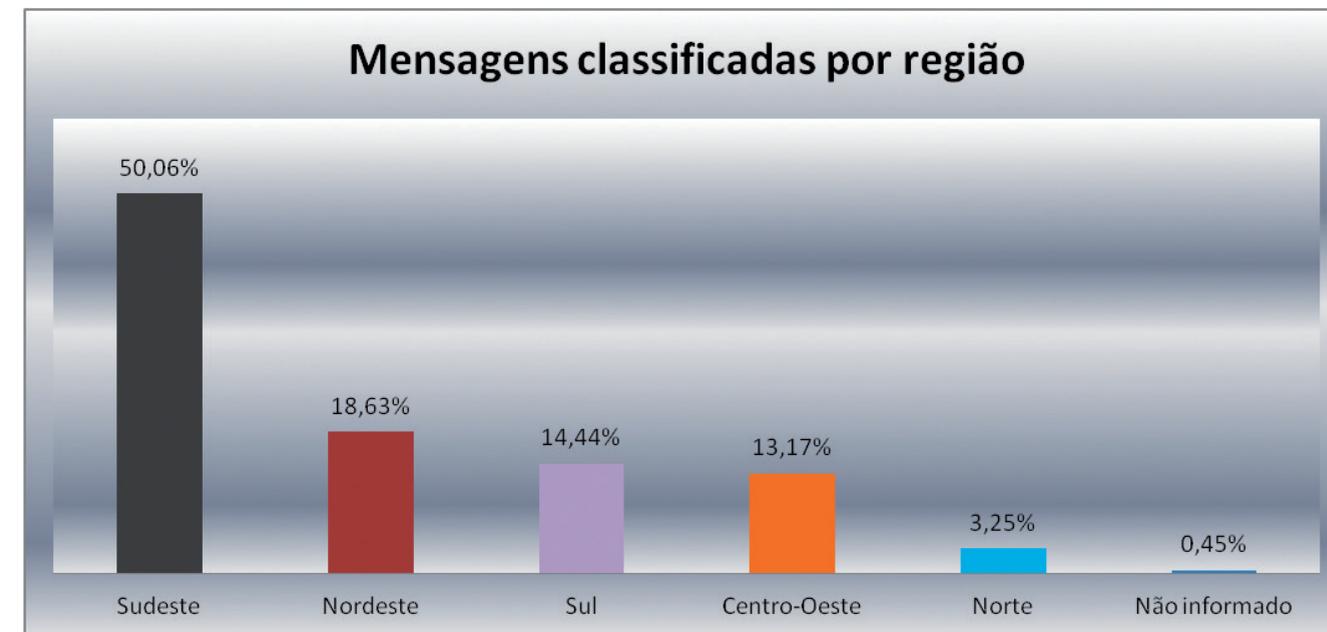
Mensagens classificadas por mês



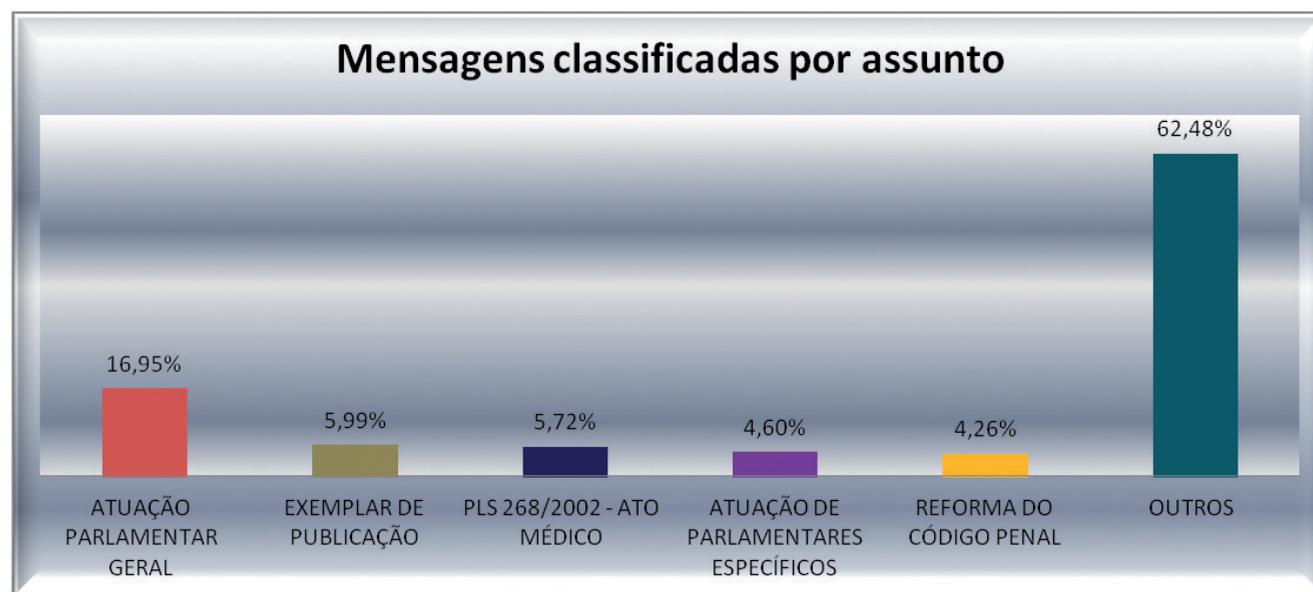


Na análise das mensagens computadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise o estado que menos registrou manifestações foi Roraima.

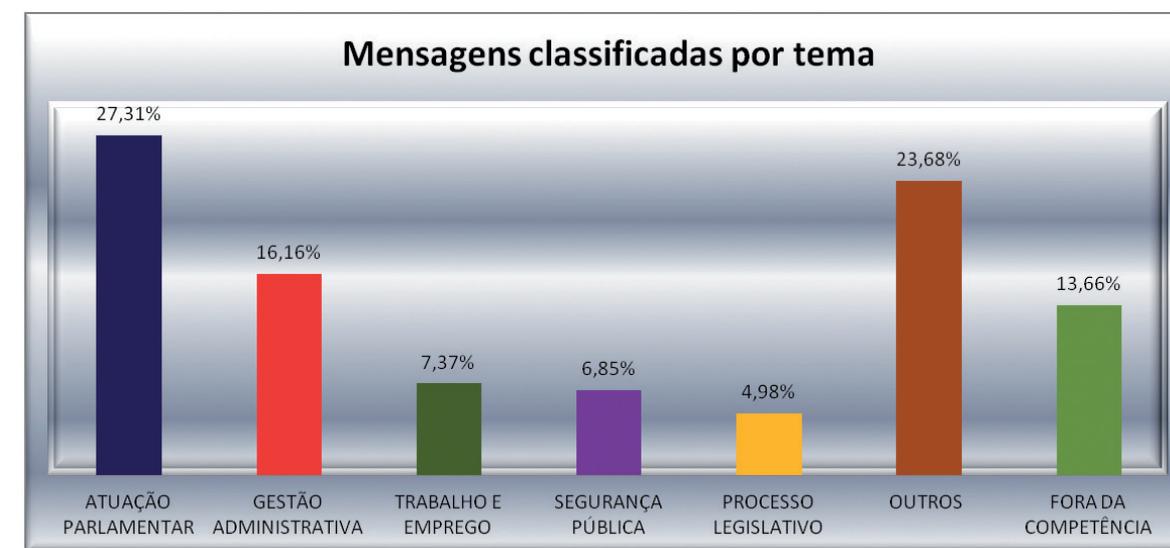
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2013, distribuídas por região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (50,06%), principalmente por causa da grande participação dos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (3,25%).



O gráfico abaixo possibilita a visualização da distribuição das 2.673 mensagens recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, classificadas quanto aos assuntos mais abordados. Atuação Parlamentar Geral foi assunto de 453 manifestações (16,95% do total); 160 registros (5,99%) pediam Exemplar de Publicação; 153 (5,72%) foram relacionados ao Projeto de Lei do Senado nº 268, de 2002, conhecido como Ato Médico; já a Atuação de Parlamentares Específicos foi assunto de 123 manifestações (4,60%), seguido de Reforma do Código Penal com 114 manifestações (4,26%).



No período apurado, os temas que mais se destacaram foram Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, e Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes à gestão do portal do Senado, recursos humanos, infraestrutura, solicitação de publicações em geral, treinamentos oferecidos pelo Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), entre outros. Já Trabalho e Emprego reúne as demandas relacionadas à regulamentação de profissões, jornada de trabalho celetista, reforma trabalhista etc. O tema Segurança Pública agrupa assuntos referentes à reforma do Código Penal, porte de armas, maioria penal. O tema Processo Legislativo reúne temas relacionados à organização de plenário, formas de votação, entre outros.





PRONUNCIAMENTOS



TEMA O papel da Ouvidoria

DATA 23-5-2013

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco/PSDB – GO) – Sr. Presidente, Sr^{as} e Srs. Senadores, no último dia 16, completei um mês à frente da Ouvidoria do Senado Federal, exatamente quando a Lei de Acesso à Informação fez um ano em vigor. Juntas, a Lei e a Ouvidoria têm sido responsáveis por sensíveis transformações na relação entre a sociedade e o Senado Federal, pois atuam como duas ferramentas de controle social e de democracia participativa. Esta Casa tem apresentado resultados do esforço de cumprir, com rigor, a Lei de Acesso à Informação. Disponibiliza, na sua página na internet, informações legislativas e administrativas que tem produzido desde 1946. Por meio do Portal da Transparência, por exemplo, o cidadão tem acesso a dados sobre licitações e contratos, despesas, relatórios e uma série de outros dados. É fato que a Lei e a Ouvidoria estão diretamente relacionadas. Enquanto a Lei assegura o acesso de todos a informações públicas, a Ouvidoria trabalha não somente como um dos canais de acesso, mas também de promoção de diálogo entre os cidadãos e o Senado. E quando dirigimos as nossas atenções para o último relatório estatístico da Ouvidoria desta Casa, que traz um balanço das mensagens recebidas

nos primeiros quatro meses deste ano, concluímos que precisamos, o quanto antes, estimular o diálogo com a sociedade, ampliar e fortalecer a participação democrática. De janeiro a abril, a Ouvidoria recebeu quase mil manifestações. Quando analisamos a participação por faixa etária, percebemos que os jovens de até 19 anos representam apenas 3,7% do total, ou seja, eles compõem o extrato populacional que menos procurou o órgão. Outro dado preocupante: desde 2011, quando a Ouvidoria foi implementada, os relatórios têm revelado baixa participação feminina.

Nos últimos quatro meses, as mulheres foram responsáveis por apenas 30% das manifestações que chegaram ao órgão. Isso quer dizer menos de 300 registros, um número extremamente baixo, se considerarmos que há 97 milhões de mulheres no Brasil, de acordo com o mais recente Censo do IBGE. Também chama atenção a baixa participação dos moradores da região Norte, a região do Brasil com o menor índice de envio de registros à Ouvidoria: menos de 3% do total. Em contrapartida, o Sudeste é a região que mais participa, sendo responsável por pouco mais da metade das manifestações. O relatório

também aponta que, quanto menor o nível de escolaridade do cidadão, menos ele procura a Ouvidoria. Os não alfabetizados e os que estão no ensino fundamental representam, apenas, pouco mais de 5% da participação total. É incontestável afirmar, então, que é preciso estimular que as pessoas que nos delegaram o poder de representá-las nesta Casa participem efetivamente do acompanhamento do trabalho que nos confiaram. E a Ouvidoria do Senado é um dos instrumentos para que isso aconteça. A Ouvidoria é a porta por meio da qual a sociedade tem acesso direto ao Senado, permitindo que cada cidadão contribua para o aperfeiçoamento das atividades legislativas e administrativas desta Casa. Estamos exercendo a prática da transparência da gestão pública, e é preciso envolver nesse processo cada vez mais segmentos da sociedade: mulheres, jovens, a população em geral, de todas as regiões do País. Portanto, convido os Srs. e Sr^{as} Senadores para que se juntem à Ouvidoria, porque a Ouvidoria é de todos nós. Nós, senadores, fomos eleitos para cumprir um mandato de oito anos, graças à vontade popular, e é fundamental ouvir o que a sociedade tem a dizer, o que os cidadãos esperam de nós, o que cada um reclama, critica, sugere e do que necessita.

Era o que tinha a dizer, Sr. Presidente. Muito obrigada a todos. Quero aqui agradecer à equipe do meu gabinete e à equipe da Ouvidoria, que não têm medido esforços para que possamos cumprir com responsabilidade as delegações que a mim foram conferidas. Muito obrigada.

TEMA Novas formas de atuação

DATA 12-7-2013

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco/PSDB – GO) – Sr. Presidente, Sr^{as} e Srs. Senadores, depois de três meses como Ouvidora Geral do Senado, concluo que a Ouvidoria tem que, urgentemente, desenvolver novas formas de atuação capazes de captar os sentimentos que vêm de nossa população e de dar respostas consequentes, que vão ao encontro daquilo que estão nos cobrando. Tenho adquirido a convicção de que o modelo de comunicação da Ouvidoria deve passar por uma reformulação, livrando-o do perfil burocrático, como se, cumprindo uma obrigação, quiséssemos nos desincumbir de uma tarefa. O trabalho da Ouvidoria não pode ser estático e defensivo; ele tem que ser visto como um instrumento de informação para que a população brasileira, que faz uso dele, possa se satisfazer através de suas mensagens. As respostas não podem se constituir em formas elaboradas e hábeis, como que para esconder alguma coisa. Elas devem ser claras e transparentes, de forma a atender o que a população está questionando. Quando as pessoas tomam as ruas, devemos aguçar a nossa sensibilidade para perceber se não estamos fechando todas as portas institucionais aos clamores do povo, a ponto de, com as manifestações, estarmos presenciando uma tentativa literal de arrombamento, por parte da sociedade, para se fazer ouvida. Assim, não tenho dúvida de que a Ouvidoria pode ser a chave para o cidadão ter acesso a esta Casa e ser ouvido efetivamente. Contudo, é preciso

ressaltar que há um desconhecimento sociocultural sobre o papel das ouvidorias e até um desprezo de certos setores da administração pública sobre o seu funcionamento. É fundamental deixar claro que a função da Ouvidoria não é apenas coletar questionamentos. Se o conteúdo do que nos chega não for considerado e não for usado com eficiência, o órgão não estará exercendo o seu papel, que é o de trazer a voz da população para dentro desta Casa. É fato que ainda estamos perplexos diante da explosão da sociedade brasileira neste momento. Há, pelo menos, 18 anos não tínhamos algo parecido. Portanto, presenciamos um despertar de anos de silêncio. Como muitos escreveram: “O gigante acordou”. A força demonstrada pela população brasileira nas manifestações de rua vem da sua experiência no dia a dia em uma sociedade desigual e perversa. O País, embora tenha crescido muito, ainda tem índices de desenvolvimento humano baixíssimos em seus bolsões de miséria. A imprensa mundial repercute essa situação, lembrando que, enquanto recebemos eventos de amplitude mundial, a saúde e a educação públicas estão em estado deplorável. Articulistas brasileiros falam de um Brasil doente, “no limite de suas forças e do funcionamento de suas instituições e serviços”. Aquilo que se pede nas ruas não é outra coisa senão mudanças no conceito da administração pública, na aplicação das leis, no respeito à cidadania brasileira, no fazer justiça, na corrupção que corrói os impostos que pagamos, na falta de investimentos em infraestrutura. O que se quer, e estão nos dizendo isso com toda a clareza, é a construção de

um Brasil novo. Ressalte-se que a Presidência desta Casa tem caminhado na direção da transparência que buscamos: o Portal do Senado traz informações sobre o processo legislativo de forma completa; o Portal da Transparência criou o balcão de atendimento presencial ao cidadão e o e-Cidadania. O trabalho das comissões pode ser acompanhado pelo serviço Comissões On-line, assim como o Portal de Notícias dá acesso à TV Senado. A Ouvidoria, inclusive, está adotando o Facebook e o Twitter como canais de interlocução do cidadão com o órgão. Contudo, nem todo o aparato de que a Casa dispõe para dialogar com a sociedade tem conseguido captar as insatisfações sociais com eficiência. Prova disso é que, quando as mais recentes manifestações populares tomaram as ruas do País, fomos como que pegos de surpresa. Os últimos acontecimentos nos servem de alerta. As diversas áreas desta Casa que trabalham como canais de comunicação com os cidadãos precisam deixar de ser pequenos feudos, onde cada um se satisfaz com pequenas conquistas. Em face dessa realidade, necessitamos da integração desses canais de maneira moderna e eficiente, para que se tornem realmente capazes de entender o que a sociedade nos tem dito. É imperativo ressaltar: tudo o que chega à Ouvidoria é acolhido como um material de construção de um Senado melhor, mais proativo e transparente. E é nesse sentido que as respostas que vêm da atuação de cada um dos senadores se tornam fundamentais. Ação, mais do que palavras, é o que a população espera de todos nós. Obrigada, Sr. Presidente.



TEMA A ouvidoria e os movimentos sociais

DATA 14-8-2013

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco Minoria/PSDB – GO) – Sr. Presidente, Sr^{as} e Srs. Senadores, desde que assumi a Ouvidoria do Senado, tenho vindo a esta tribuna mensalmente para prestar contas do trabalho do órgão e compartilhar um pouco da minha experiência no cargo de Ouvidora-Geral. Neste momento, estamos encaminhando a todos os Srs. Senadores o relatório de janeiro a julho último. Embora os dados sejam representativos para o trabalho interno da Ouvidoria e espelhem eventualmente os temas mais em evidência aqui no Senado, tenho procurado não me ater ao relatório em si. Contudo, vale assinalar que o relatório referente a julho representou quantitativamente 25% de toda a demanda do semestre. Trabalho como Ouvidora-Geral por uma Ouvidoria que se coloque como legítima interlocutora da população junto a esta Casa e não apenas como receptora de reclamações, sem gerar resultados práticos. O papel de uma Ouvidoria cresce no momento em que nas ruas a população tenta nos dizer que existe um descompasso entre aquilo que lhe é prometido pelo Poder Público e aquilo que experimenta diariamente, isto é, há um bem-estar prometido que não existe para significativa parcela da população brasileira. Somos contemporâneos de uma geração globalizada pelas mídias sociais e que se recusa a ficar de fora das discussões que dizem respeito ao seu bem-estar. A sociedade, na sua pluralidade e complexidade, passa a exigir do poder constituído um novo

modelo de governança, que seja capaz de ouvir os indivíduos e os movimentos sociais. O afastamento dos cidadãos do processo decisório das questões que os afetam tem aprofundado o que podemos chamar de *deficit* de cidadania. Por outro lado, as transformações que vem sofrendo a sociedade, com o uso intensivo das mídias sociais, levam o cidadão a uma postura mais atenta e ativa em relação aos problemas sociais. Diante desse quadro, não tenho dúvida de que as ouvidorias públicas têm de ser incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro como complemento aos institutos de proteção ao cidadão e de controle da administração pública. As ouvidorias podem e devem contribuir para a integração social, abalada por uma burocracia fria, quase sempre ineficiente e insensível aos verdadeiros problemas que afligem a população. O desejo da sociedade de se tornar corresponsável nas decisões que lhe dizem respeito promove uma reviravolta no papel de controle da administração pública. Tenho certeza de que a Presidência do Senado, ao apoiar o trabalho da Ouvidoria, expressa a sua preocupação com a satisfação dos usuários e o seu papel de interlocução com quem falar aos senadores. A ouvidoria é, neste momento da vida pública brasileira, um instrumento de contemporaneidade da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Entendendo que a democracia não é apenas votar e eleger alguém, mas é acompanhar o trabalho dos parlamentares, por meio da ouvidoria, a população ganha voz ativa, uma vez que suas manifestações são recebidas pela admi-

nistração, analisadas e respondidas. Peço a colaboração dos colegas para a divulgação da Ouvidoria. Temos de tornar o órgão conhecido dentro e fora da instituição. Temos de desenvolver um trabalho sério para que o cidadão não tenha dúvida sobre a nossa eficiência e credibilidade. Uma pessoa que recorre a uma ouvidoria não pode ficar com a sensação de que foi ouvida, mas que não foi atendida. Por fim, nessa direção de transparência e integração, a Ouvidoria do Senado está programando uma teleconferência das ouvidorias públicas do Brasil a partir do sistema televisivo do Senado, que já tem *expertise* no assunto. Assim, discutiremos e exaltaremos a importância das ouvidorias, divulgaremos o trabalho e também estaremos chegando ao público-alvo dizendo: estamos aqui, usem os nossos serviços. Era o que tinha a dizer, Sr. Presidente. Muito obrigada.

O Sr. Eduardo Suplicy (Bloco Apoio Governo/PT – SP) – A senhora permite um aparte, Senadora Lúcia Vânia? Primeiro, um cumprimento pelo seu trabalho como ouvidora do Senado. Observo, no seu relatório, que São Paulo é de onde vem o número maior de mensagens (24,56%), o que aumenta minha responsabilidade como senador de São Paulo. Pergunto – porque observo que há classificação em solicitações, críticas, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia – se, quando a Ouvidoria recebe essas observações, possivelmente sobre o trabalho de cada um de nós, elas têm sido encaminhadas aos gabinetes, para que, então, possamos conhecer e, eventualmente, respon-

der, quando é apropriado. Meus cumprimentos pelo trabalho de V. Ex^a.

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco Minoria/PSDB – GO) – Agradeço, Senador Suplicy. Senador, quando a solicitação vem com o nome do senador, ela é encaminhada diretamente ao gabinete. Quando ela vem em caráter geral, ela é respondida por meio de um processo.

Agradeço a todos.

Muito obrigada, Sr. Presidente.



TEMA Atuação dos canais de participação popular do Senado

DATA 21-11-2013

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco Minoria/PSDB – GO) – Sr^a Presidente, Sr^{as} e Srs. Senadores, no próximo dia 26, terça-feira, a Ouvidoria do Senado realizará uma videoconferência, com imagens geradas pelo Interlegis, para todo o Brasil, através das assembleias legislativas. Discutiremos o tema: O papel das ouvidorias na ampliação da participação popular. Desde que assumi a Ouvidoria, em abril deste ano, percebi que o seu papel é muito mais do que receber e responder os reclamos da população de forma burocrática. Este sentimento se fortaleceu por ocasião das manifestações sociais de junho, quando a população brasileira pôde expressar parte de suas frustrações e ansiedades em relação ao Poder Público. Deixou-me perplexa – e expressei isso em pronunciamento – que,

embora o Senado tenha um complexo de instrumentos chamados de Canais de Participação Popular (e-Cidadania, Alô Senado, o Serviço de Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo e o Opine), além da Ouvidoria, mesmo assim, todos fomos pegos de surpresa com a ida da população às ruas. A propaganda do Senado diz que “com essas ferramentas, o Senado assegura que toda voz do cidadão será ouvida e encaminhada aos setores próprios, e toda sugestão, crítica e elogio serão considerados.” Isso não está sendo verdade, Sr^a Presidente, Srs. Senadores. Pedi, nos últimos dias, um relatório do Alô Senado, de janeiro de 2012 até setembro último. O relatório que me foi enviado informava que o Alô Senado já distribuiu aos gabinetes parlamentares e áreas administrativas 892.639 manifestações somente em 2013, com uma média diária de 3.300 manifestações distribuídas. Informou, também, que prestou 20.644 informações e que não tem autonomia para cobrar respostas e nem o controle do tempo médio de resposta quando os destinatários são os gabinetes. Consta do relatório, igualmente, um alto índice de ausência de respostas por parte dos gabinetes. Levanto, então, algumas indagações para todos nós: de que forma essas manifestações nos são encaminhadas? De que forma somos instados a responder a essas manifestações que o relatório informa terem sido encaminhadas aos nossos gabinetes? A metodologia utilizada para gerenciamento dessas manifestações tem sido eficaz? Acrescento outras indagações de caráter gerencial: Como os canais se articulam entre si? Em que linguagem eles se comu-

nicam? Qual estratégia comum têm eles para que, realmente, o cidadão se sinta atendido? Quando os seus coordenadores se reúnem? A resposta a todas essas questões é negativa. Não é surpresa, então, que tenhamos atentado para as manifestações de junho quando a população, literalmente, sitiou o Congresso e bateu à nossa porta. A videoconferência que vamos fazer é apenas uma das estratégias que traçamos para ampliar a participação popular, no uso do papel da Ouvidoria, como interlocutora junto a esta Casa e, por extensão, dos demais canais de comunicação do Senado. Um dos mais festejados cientistas políticos contemporâneos, o italiano Norberto Bobbio, tem uma expressão que nos aponta o caminho: “O único modo de tornar possível o exercício da soberania popular é a atribuição ao maior número de cidadãos do direito de participar direta e indiretamente na tomada das decisões coletivas.” No caso da Ouvidoria, temos os seguintes números de demandas, a partir de julho: julho, 488 (reflexo das manifestações de junho); agosto, 205 manifestações; setembro, 135 manifestações; outubro, 122 manifestações. O nosso público alvo é de 190 milhões de cidadãos brasileiros e estamos tendo uma demanda decrescente e insignificante, diante desse universo populacional. De fato, as pessoas não sabem que a Ouvidoria existe. Nós todos, dentro das orientações que têm emanado da Mesa Diretora do Senado, não podemos abrir mão de que a Ouvidoria e os demais canais de comunicação do Senado sejam um instrumento para promover a participação popular, a transparência e a eficiência da nossa atuação parla-

mentar. E mais: esses instrumentos de comunicação do Senado têm que ser indutores para que o cidadão possa usar o seu maior poder de força: a reclamação. Se os canais de comunicação do Senado não nos permitirem identificar os pontos de estrangulamento da nossa atuação, para corrigi-los e darmos respostas consequentes aos cidadãos, eles estão sendo, no mínimo, ineficazes. Quando, recentemente, o Presidente do Senado fez um pronunciamento, usando de transparência quanto à gestão do Senado, temos que concluir que a gestão participativa e democrática tem que saber conviver com a cidadania ativa e, mais do que isso, alimentar-se dela. Não temos que temer a crítica, se dela podemos nos apropriar para melhor desempenhar as nossas funções parlamentares; não temos que temer a denúncia, se podemos usá-la para apurar e depurar as ações, para que dela resultem ações públicas plenas de valores éticos e morais, indispensáveis à democracia; não temos que temer as sugestões e elogios, se acreditamos que as decisões coletivas sempre são mais sábias do que as solitárias. Todo o nosso trabalho na Ouvidoria é para que ela tenha transparência e participação, em nome de todo o Senado. Por isso, convido todos os senadores a nos apoiarem nessa videoconferência. Solicito aos presidentes e ouvidores das assembleias legislativas, que vão receber as imagens, que nos deem um suporte de divulgação. Representamos o Poder Público e, pensando no dia 15 de novembro, da Proclamação da República, isto é, da *res publica* ou, se traduzirmos, coisa do povo, coisa pública, façamos da opinião dos cidadãos o norte para as nossas ações.



EVENTOS E REUNIÕES ADMINISTRATIVAS



SENADORA LÚCIA VÂNIA TOMA POSSE COMO OUIDORA-GERAL DO SENADO

Ao tomar posse no cargo de ouvidora-geral do Senado, a Senadora Lúcia Vânia (PSDB – GO) ressaltou o desafio de consolidar a Ouvidoria do Senado “como um dos mais legítimos instrumentos de participação popular e, consequentemente, de exercício da cidadania e controle social”.

REUNIÃO COM A SECRETÁRIA-GERAL DA MESA DO SENADO, CLAUDIA LYRA NASCIMENTO, E O DIRETOR DE COMUNICAÇÃO DO SENADO, DAVI EMERICH.

A Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia (PSDB – GO), reuniu-se no dia 3 de maio com a Secretária-Geral da Mesa, Claudia Lyra, o Diretor da Secretaria Especial de Comunicação Social do Senado (SECS), Davi Emerich, e o *ombudsman* da Casa, Rogério dy la Fuente. O encontro serviu para discutir um plano de comunicação, com o intuito de difundir o trabalho da Ouvidoria dentro e fora do Senado Federal.

LÚCIA VÂNIA SE REUNE COM A EQUIPE DO ALÔ SENADO

No encontro, a Senadora Lúcia Vânia reiterou a sua determinação em continuar estreitando a relação entre os órgãos que se dedicam ao atendimento do cidadão, à transparência da gestão pública e ao acesso à informação. Para a parlamentar, é fundamental que haja “unidade” no trabalho de todos.



OUVIDORA-GERAL DO SENADO PARTICIPA DE REUNIÃO COM A MINISTRA MARIA DO ROSÁRIO

A Ouvidora-Geral do Senado Federal, Senadora Lúcia Vânia (PSDB – GO), reuniu-se com a Ministra da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), Maria do Rosário, em 10 de maio, no gabinete da titular da SDH.

TRABALHO INTEGRADO É UM DOS FOCOS DA OUVIDORA-GERAL DO SENADO

Em 23-5-2013, a Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia, se reuniu com o Ouvidor do Tribunal de Contas da União (TCU), Eduardo Murici. O encontro serviu para as duas ouvidorias reafirmarem a parceria que têm e trocarem experiências.



LÚCIA VÂNIA RECEBE A VISITA DO OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO

A Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia (PSDB – GO), recebeu, no dia 27-6-2013, o Ouvidor-Geral da União, José Eduardo Romão, com o objetivo de debater o modelo de comunicação das ouvidorias com a sociedade, ressaltando que “a forma e a linguagem das respostas que são dadas aos cidadãos precisam ser satisfatórias”.



OUVIDORIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL COMPLETA 15 ANOS

Em 15 de agosto, a Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia, prestigiou a comemoração dos 15 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência.

Na oportunidade, a parlamentar cumprimentou o Ministro Garibaldi Alves e o Ouvidor-Geral da Previdência, Francisco Barreto, pelo trabalho realizado naquela ouvidoria.

A Ouvidoria da Previdência, nos seus 15 anos de existência, já rece-

beu 2,5 milhões de demandas, das quais 98% foram solucionadas. Neste ano de 2013, estão previstas 195 mil novas manifestações. Percebe-se, portanto, que é uma ouvidoria que cumpre o seu papel de interlocutora do seu público alvo. Ao sair do evento, Lúcia Vânia disse que “entende que as ouvidorias públicas, no contexto atual, são um importante instrumento de fomento ao exercício da cidadania”.



SEMINÁRIO NACIONAL DAS OUVIDORIAS DO LEGISLATIVO FEDERAL

A transparência, o controle social e os desafios do Poder Legislativo foram o centro das palestras e discussões do Seminário Nacional das Ouvidorias Legislativas, realizado em setembro no auditório Nereu Ramos, na Câmara dos Deputados.

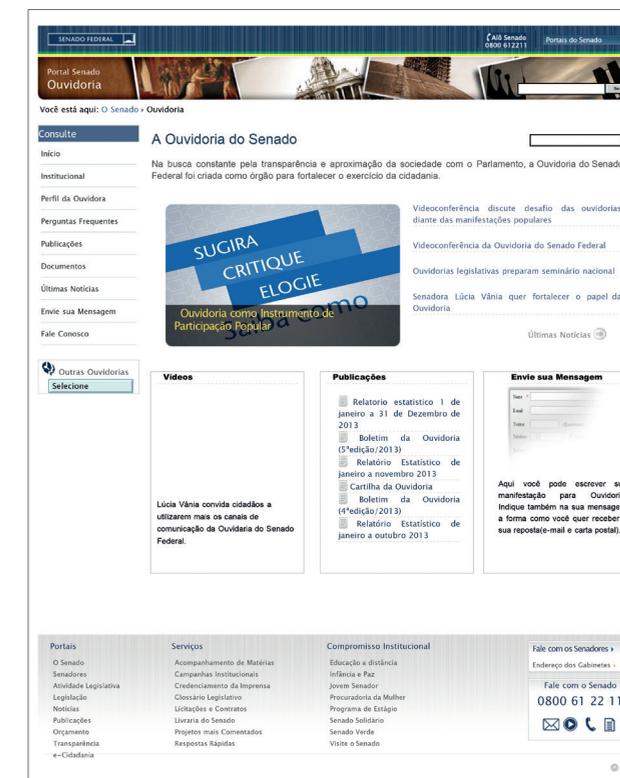
Organizado pelas ouvidorias do Senado, da Câmara e do Tribunal de Contas da União (TCU), o evento reuniu ouvidores, servidores públicos e sociedade, e serviu para promover a troca de informações e debates sobre as formas mais eficientes de interação entre ouvidorias públicas e cidadãos.

VIDEOCONFERÊNCIA DA OUVIDORIA DO SENADO

Para debater o atual modelo de ouvidoria pública, a Ouvidoria do Senado Federal organizou sua primeira videoconferência, no dia 26 de novembro de 2013, das 10h às 12h, no auditório Antonio Carlos Magalhães, do Interlegis, no Senado Federal. O evento foi transmitido para as assembleias legislativas e contou com a participação de senadores e ouvidores das diversas instituições públicas e teve como tema central “*O papel das ouvidorias na ampliação da participação popular – Desafios e estratégias*”.



PUBLICAÇÕES

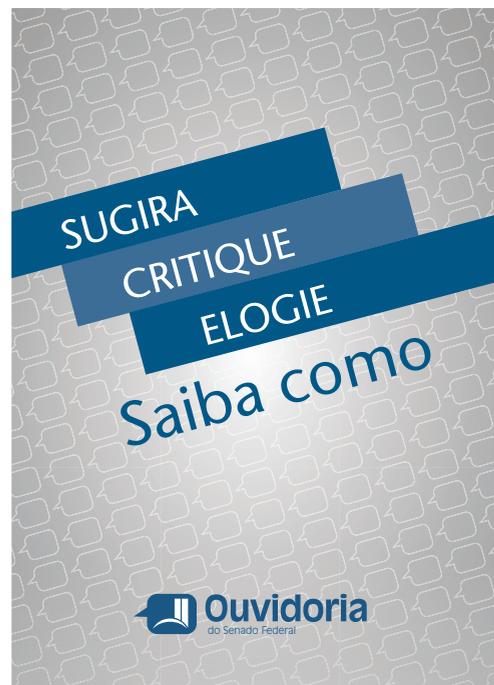


REFORMULAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA

O portal da Ouvidoria conta com novo *layout* mais moderno e de fácil navegação. Essa modernização faz parte das medidas adotadas para facilitar ainda mais a interlocução dos cidadãos com a Ouvidoria.

A tabela abaixo traz o número de acessos à página, mês a mês, em 2013.

Meses	Ouidoria
Janeiro/13	1.390
Fevereiro/13	2.353
Março/13	1.933
Abril/13	2.833
Maiio/13	2.338
Junho/13	2.890
Julho/13	3.277
Agosto/13	2.885
Setembro/13	2.708
Outubro/13	1.883
Novembro/13	3.130
Dezembro/13	1.601
Total	29.221



3ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA

A terceira edição do Boletim da Ouvidoria destacou temas como: integração do trabalho entre as ouvidorias públicas, a percepção dos senadores acerca do trabalho da Ouvidoria do Senado e os dados estatísticos da Ouvidoria no período.

CARTILHA DA OUVIDORIA DO SENADO

A Ouvidoria do Senado elaborou uma cartilha com perguntas e respostas que ajudam o cidadão a compreender o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria da instituição. Essa é mais uma iniciativa que visa a facilitar o contato do cidadão.

Senado Federal – Brasília/2013 – 3ª edição

Boletim da Ouvidoria

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.

Ouvidoria do Senado Federal

Senado Federal – Brasília/2013 – 4ª edição

Boletim da Ouvidoria

Edição do pronunciamento proferido pelo Senador Pedro Simon, no plenário do Senado, em 1º de novembro, sobre a atuação dos Black Blocs nas manifestações de rua no Brasil. O Senador fez uma espécie de automeditação em voz alta.

“Senhores e senhores, o Brasil tomou as ruas de forma emocionante, em junho passado, com multidões conscientes dos seus direitos. Clamavam pacificamente por mudanças e por avanços nas condições de vida dos brasileiros, exigindo reformas, cobrando atitudes, defendendo a ética, combatendo a corrupção, combatendo a impunidade.

Milhões foram às ruas de cara limpa, coração leve, consciência pura.

Quatro meses depois, as multidões sumiram, afugentadas pelos bandidos mascarados dos Black Blocs. Convém que se saliente: esses jovens que saíram às ruas, de cara limpa, e protestaram em frente ao Congresso e lá no Supremo, são os responsáveis pela expectativa e pela esperança que passou a varrer o Brasil.

A Lei da Ficha Limpa, que este Senado um dia antes, quase por unanimidade, disse que não votaria, no dia seguinte foi votada por unanimidade pelos senadores, com os jovens concentrados aqui na frente do Congresso.

O mensalão parecia estar praticamente morto, mas os jovens foram lá para a frente do Supremo, e o Supremo tomou a decisão.

Agora, quando o povo voltou às ruas, pacificamente, apareceram esses mascarados.

O que eles representam? A esquerda radical? Uma direita maluca?

Tem gente que acha até que a polícia está quieta, parada, só olhando, sem fazer nada, porque esses mascarados nas ruas ajudaram a esvaziar as manifestações dos jovens, afugentando o povo do Brasil inteiro que exigia realmente algo importante.

Em junho, 90% do povo brasileiro apoiava as manifestações.

Hoje, esse apoio caiu para cerca de 30%. Um brutal descrédito às manifestações de rua, que são obra, graça e desgraça da estupidez militante e da boçalidade irracional dos Black Blocs e de suas bandeiras sem causa e sem consequência.

Daí, surge uma interrogação: de onde vêm os mascarados?

E outra interrogação: por que a polícia assiste tudo de braços cruzados?

O que é isso?

Só agora, quando a situação parecia prestes a se tornar algo realmente explosivo, acontece a primeira reunião das autoridades de governo.

Quatro meses depois, acontece a primeira reunião. O Ministro da Justiça se reúne com os Secretários de Segurança do Rio de Janeiro e de São Paulo, foco das maiores violências dos mascarados, anunciando que vai fazer alguma coisa.

Eu espero que faça, Sr. Ministro.

O Ministério da Justiça tem uma grande responsabilidade nesse caso.”

5ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA

Ouvidorias aproximam Poder Público da sociedade. Esse foi o tema central da quinta edição do boletim. Foi destaque a videoconferência organizada pela ouvidoria que debateu o modelo de ouvidorias públicas: desafios e estratégias.

4ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA

Ouvir com atenção os anseios da população tem sido um dos maiores desafios dos senadores. A edição ressaltou matérias legislativas em destaque e relacionou os canais de comunicação da sociedade com o Senado, descrevendo o papel de cada um.

Senado Federal – Brasília/2013 – 4ª edição

Boletim da Ouvidoria

Ouvidorias aproximam poder público da sociedade

Muito se tem discutido acerca de um modelo de ouvidoria que corresponda às expectativas da população. Entendo ser pertinente a discussão que torne as ouvidorias disponíveis à população, num momento em que ela clama por ser ouvida.

Não basta criar canais. Para que servem os canais e os recursos dispensados se eles não nos têm servido como termômetro dos anseios da população?

Precisamos construir um modelo de comunicação efetiva com a população, pautada em ações, afirmações, celeridade, transparência e objetividade. Não podemos ignorar aquilo que nos é dito todos os dias diretamente ou por sinais os mais variados.

A população não quer somente assistir às tomadas de decisões. Ela quer participar do processo. No caso do Congresso, participar da elaboração de leis. Afinal, daqui saem legislações que afetam a vida de todos os brasileiros. Como fazer para dar ouvidos a esse clamor? Temos canais aptos para realizar essa intermediação e o que nos falta, na minha percepção como ouvidora, neste momento, é uma integração eficaz desses canais.

Essa é uma Casa transparente, onde muito se constrói. Entretanto, precisamos dizer isso à população de forma eficiente. Essa comunicação é tão importante quanto a necessidade de disponibilização de dados. Se a sociedade não conhece, não faz uso. Se não faz uso, não efetiva seus direitos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise dos trabalhos desenvolvidos em 2013 na Ouvidoria do Senado, foi possível constatar a necessidade de se intensificar cada vez mais a divulgação dos trabalhos aqui desenvolvidos.

Apesar dos esforços da Ouvidoria em ampliar a participação popular e embora o Senado tenha à disposição do cidadão vários canais de comunicação com a sociedade, a ouvidoria reconhece que o gerenciamento das manifestações registradas pelos cidadãos carece de soluções inovadoras que permitam a esta Casa identificar os pontos de estrangulamento das atividades legislativas com a finalidade de serem corrigidos.

Assim sendo, para o público interno, as informações aqui contidas possibilitam a visualização do planejamento e/ou correções de rumo para as ações que se deliniam em 2014. Para o público externo, é uma demonstração da busca constante dos objetivos quanto à efetiva intermediação de suas demandas.

Espera-se que os dados concretos e históricos de atuação da Ouvidoria ensejem uma autocrítica gerencial, que vislumbrem ações futuras capazes de tornar o Senado cada vez mais atuante, de forma que suas atividades correspondam aos anseios da sociedade brasileira.



Secretaria de Editoração
e Publicações – SEGRAF



SENADO FEDERAL 