

# Boletim da Ouvidoria

## A Ouvidoria

Implantada em 2011, a Ouvidoria do Senado Federal é responsável pela comunicação com a sociedade no que diz respeito às atividades administrativas e legislativas do Senado, podendo sugerir mudanças para o aperfeiçoamento da organização da Casa. A participação do cidadão nesse processo permite que os Senadores e a administração do Senado tenham amplo conhecimento do que pensa a população a respeito de cada tema e proposição, tendo como premissa a ampliação dos mecanismos de transparência para o aperfeiçoamento do processo democrático.



## Palavra do Presidente

Criada em 2005, pelo Ato nº 5 da Comissão Diretora, convalidado pela Resolução nº 1 do mesmo ano, somente em 28 de junho de 2011 a Ouvidoria do Senado Federal foi instalada, sob a responsabilidade do senador Flexa Ribeiro, que assumiu o cargo de Ouvidor-Geral da Casa.

A instituição do Ouvidor-Geral é inspirada na tradição escandinava do ombudsman, a que se tem preferido, entre nós, incorporar este antigo tratamento da magistratura colonial. Trata-se de um servidor público que tem por competência ouvir as queixas contra ações ou omissões do Poder Público, reagindo às mesmas com completa autonomia em relações às estruturas convencionais do Estado.

O Senador Flexa Ribeiro instalou rapidamente este novo órgão do Senado Fe-

deral. No período de seis meses de sua instalação até o final do ano de 2011, a Ouvidoria do Senado recebeu um número expressivo de mensagens – 1.565 –, número este que tem crescido a uma média de 30 a 35% ao mês.

Quero parabenizar o Senador Flexa Ribeiro e sua equipe pelo trabalho realizado, na certeza de que a Ouvidoria do Senado Federal acrescenta transparência a nossa Casa. A transparência tem sido um dos grandes objetivos da atual Mesa Diretora, e é mais um instrumento de funcionamento da democracia, facilitando o acesso de todos os cidadãos aos esclarecimentos que necessita sobre esta instituição.

Senador *José Sarney*  
Presidente do Senado Federal

## Palavra do Ouvidor

É com grande satisfação que, na função de Ouvidor-Geral do Senado Federal, venho apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria nos seus primeiros meses de funcionamento junto à sociedade.

Desde que o Presidente José Sarney me incumbiu da função de Ouvidor, em junho de 2011, podemos perceber com clareza a importância das ouvidorias públicas. A Ouvidoria do Senado nos traz valiosos dados que refletem a expectativa e os anseios da população quanto a esta Casa legislativa e aos parlamentares que aqui atuam, e tem como objetivo o aprimoramento do próprio Senado através do cidadão, que é o ator principal deste ciclo.

No curto período de atuação da Ouvidoria do Senado já é fato que o órgão foi bem acolhido pela população brasileira. Prova disso é que, no primeiro semestre de funcionamento, foram recebidas 1.565 mensagens. Também é muito comum o retorno espontâneo do cidadão, em agradecimento à resposta da Ouvidoria, sempre esclarecedora e cordial.

Baseada na demanda recebida surgiu a necessidade de se formatar parcerias para o apoio mútuo de fortalecimento das ações de Ouvidoria, de forma a viabilizar a comunicação célere com a sociedade. A primeira ação nesse sentido é o Protocolo de Intenções entre as Ouvidorias do Senado Federal e do Tribunal de Contas da União, que está em avaliação. Também iniciamos este ano legislativo com a sala oficial da Ouvidoria montada, para maior acessibilidade e conforto dos que nos procuram.

Agradeço ao Presidente Sarney pela valiosa oportunidade de ser o Ouvidor-Geral desta Casa, na brilhante iniciativa de abrir um canal de comunicação direto da sociedade com Senado, em prol da transparência, da cidadania e da democracia.



Senador Flexa Ribeiro  
Ouvidor-Geral do Senado Federal

## Forma de tramitação interna das mensagens

**SUGESTÕES:** as sugestões que chegam à Ouvidoria são encaminhadas ao senador e comissões apontados pelo cidadão. Se a sugestão vier de forma genérica, ou seja, sem nenhum destinatário específico, será catalogada e distribuída a todos os senadores e comissões do Senado. Em se tratando de sugestão de assunto administrativo, esta é enviada aos órgãos ligados à Diretoria Geral do Senado e quando abordam o trâmite do processo legislativo, seguem para a Secretaria Geral da Mesa.

**CRÍTICAS E RECLAMAÇÕES:** são encaminhadas ao órgão/senador/comissão a que foi direcionada a mensagem, ou que for competente. Algumas mensagens são enviadas apenas para conhecimento, outras demandam resposta. Todas elas podem servir como base para ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços administrativos e legislativos do Senado.

**ELOGIOS:** São encaminhados ao órgão/comissão/senador ao qual foi manifestado o elogio, transmitindo a forma como o ci-

dadão valoriza os trabalhos bem realizados no legislativo e as boas práticas.

**DENÚNCIAS:** O Ouvidor-Geral levará a conhecimento da Presidência e/ou da Diretoria-Geral, para apuração, investigação e diligência, sempre que cabíveis.



A Ouvidoria leva as manifestações da sociedade às comissões e relatores das matérias em tramitação no Senado. Conheça a opinião da Senadora Marta Suplicy e da Secretária-Geral da Mesa Cláudia Lyra, sobre os dois assuntos mais comentados na Ouvidoria do Senado em 2011.

## Projeto que criminaliza a homofobia

“O PLC 122/2006, relatado anteriormente pela então senadora Fátima Cleide (PT), na legislatura passada, teve origem na Câmara dos Deputados, apresentado pela ex-deputada Iara Bernardi (PT). Prevê que é crime discriminar qualquer pessoa unicamente por sua orientação sexual (por ser homossexual, ou bissexual) e por sua identidade de gênero (por ser transexual). Discriminar é efetivamente tratar de modo diferenciado alguém por razões preconceituosas. A proposta em tramitação pune quem induz a violência e também inclui que são vedadas discriminações por condição de pessoa idosa ou com deficiência. Como a senadora Fátima Cleide não se reelegeu, o projeto estava para ir ao arquivo, e não foi porque requeri sua relatoria. Ao longo de 2011, fiz duas tentativas de colocar o texto em votação e inclusive ouvi além do segmento LGBT, religiosos e juristas para tentar conciliar uma proposta visando avançar na proteção de homossexuais, vez

que a discriminação e o ódio, todos os anos, têm ceifado centenas de vidas em nosso país. Não avançamos nos entendimentos a ponto de aprovar legislação. Mas a sociedade tem discutido o projeto, e compreendido que ninguém é a favor da violência. Minha expectativa é que uma lei seja aprovada nesta legislatura em favor dos direitos humanos e da proteção à vida.”

Senadora Marta Suplicy  
(Relatora do PLC 122/2006)



## Concurso do Senado Federal



“O concurso do Senado, além de renovar o quadro de servidores efetivos da Casa, preenchendo os diversos cargos vagos principalmente em virtude de aposentadorias de pessoas com larga experiência nas atividades aqui desenvolvidas,

também difunde o conhecimento do processo legislativo, na medida em que os candidatos

têm que se debruçar – e muito – no estudo dos Regimentos. Podem os cidadãos candidatos conhecer mais e melhor como uma ideia inicial de um projeto se transforma em uma lei. Podemos dizer que, nesse sentido, esse conhecimento é instrumento na construção da cidadania. Quanto aos servidores do Senado, atuais e futuros, conhecer o processo legislativo é necessidade, tendo em vista tratar-se de uma atividade-fim do Poder Legislativo.”

Claudia Lyra - Secretária-Geral da Mesa

### Ouvidoria e os cidadãos

- Todas as mensagens são respondidas pela Ouvidoria aos cidadãos em até 30 dias úteis.
- Os órgãos do Senado que forem contatados para esclarecimento sobre manifestação de cidadão têm, cinco dias úteis para responder à Ouvidoria, conforme Ato da Mesa do Senado Federal, Nº 1 de 2011.
- A Ouvidoria é responsável pelo retorno ao cidadão, mesmo quando resultar de encaminhamento.

### Ouvidoria e os senadores

- Os Senadores podem solicitar, a qualquer momento, o acesso às mensagens recebidas na Ouvidoria, como por exemplo, as que tratam de determinados temas, assuntos ou proposições.
- Também serão disponibilizados periodicamente relatórios estatísticos das demandas da Ouvidoria do Senado (como o que segue neste Boletim), além das sugestões da população catalogadas.



[www.senado.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.br/ouvidoria)

0800 612211

(opção «Fale com a Ouvidoria»)

#### Carta:

Senado Federal – Praça dos Três Poderes  
Palácio do Congresso, Anexo II, Bloco A,  
Térreo, sala da Ouvidoria. Brasília – DF.  
CEP 70165-900

#### Formulários:

Distribuídos pela Ouvidoria, devem ser depositados nas urnas disponíveis no Senado.

#### Contato Institucional:

[ouvidoria@senado.gov.br](mailto:ouvidoria@senado.gov.br),

#### Assessoria técnica:

(61) 3303-1791/5924/5925

#### Expediente:

Regina Fontes - Coordenadora

Beatriz França - Jornalista

Sônia Cristina Silva – Assessora Técnica

#### Projeto Gráfico e diagramação:

Secs / Supres

SENADO  
FEDERAL

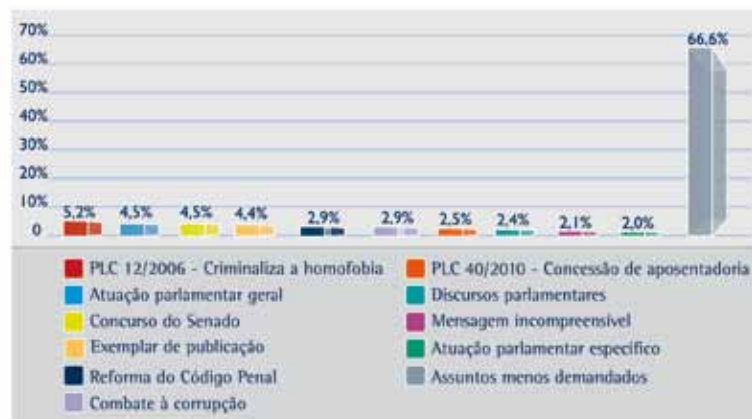


# Relatório

Apresentamos, através de gráficos estatísticos, os principais dados do Relatório referente ao primeiro período de funcionamento da Ouvidoria do Senado (28 de junho a 31 de dezembro de 2011). A finalidade do relatório, além de dar publicidade às demandas da Ouvidoria do Senado, é identificar os dados mais importantes e catalogar as mensagens registradas no Órgão.

- O relatório completo pode ser acessado no Portal da Ouvidoria: [www.senado.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.br/ouvidoria).

## Distribuição por assunto



No item Assuntos menos demandados foram incluídos os assuntos com baixa incidência, mas relacionados à competência da Ouvidoria do Senado. As manifestações cujos destinatários não eram os Senadores e/ou órgãos internos do Senado foram incluídas no item Fora da Competência.

## Distribuição por tema



O tema "Atuação Parlamentar" inclui mensagens relacionadas a discursos de parlamentares, solicitação de agilidade na tramitação de matérias, sugestões de projetos de lei, entre outros. O tema "Gestão Administrativa" engloba assuntos relacionados à gestão de recursos humanos, concurso público do Senado, solicitação de exemplar de publicações etc.

## Distribuição por tipo de abordagem



## Distribuição por Unidades da Federação e regiões

