

# Boletim da Ouvidoria



## Programa Cidadania, da TV Senado, com a Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia e o Ouvidor-Geral da União José Eduardo Romão

O programa foi ao ar no dia 24 de março de 2014. Na entrevista, a senadora Lúcia Vânia destacou os avanços da Ouvidoria do Senado, criada há pouco mais de dois anos, e seu grande desafio de unificar o atendimento prestado pelos órgãos de comunicação do Senado com a sociedade. Eduardo Romão ressaltou que o diferencial, por excelência, da atuação da Ouvidoria está no método, no modo como as demandas são tratadas: “Não basta somente o encaminhamento. É preciso que se envolva o cidadão no processo de aperfeiçoamento das instituições”, disse.

## Ouvidoria do Senado é convidada para organizar Seminário Nacional de Ouvidorias em Minas Gerais

A Ouvidora do Senado Federal, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) recebeu o Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira, na tarde de quarta-feira (12/3). Além de temas relevantes para a eficiência da Ouvidoria Pública no Brasil, a reunião tratou sobre a possibilidade de realização de um seminário conjunto, com abrangência nacional, sobre as Ouvidorias, instituição reconhecida como a voz do cidadão nos órgãos públicos.



## Encontro da Senadora Lúcia Vânia com a equipe da Controladoria Geral da União

Lúcia Vânia recebeu o ouvidor-adjunto da Ouvidoria-Geral da União, Gilberto Waller; o coordenador-geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo Marcello Marques; e o servidor da Ouvidoria-Geral da União, Márcio Cunha. No encontro a Senadora Lúcia Vânia ressaltou a importância da sistematização dos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias, da efetividade das respostas às manifestações dos cidadãos, do trabalho integrado desse órgão para atender melhor à sociedade.

Gilberto Waller compartilhou com a parlamentar a atuação da Ouvidoria da Controladoria Geral da União no processo de elaboração do texto do decreto que estabelecerá as diretrizes a serem observadas pelas ouvidorias públicas federais.



## Ouvidoria em números

O primeiro gráfico possibilita visualizar o cruzamento das 313 mensagens recebidas no primeiro trimestre de 2014, classificadas quanto ao Tema e ao Tipo de Abordagem, com destaque para os quatro temas mais abordados. O tema **Gestão Administrativa**, com 83 manifestações no total, contabilizou 51% das 123 solicitações registradas; **Atuação Parlamentar**, com 65 manifestações no total, computou 35% das 77 Reclamações. Já o Tema **Segurança Pública**, que registrou 51 demandas, representou 41% das 54 Críticas. Por último destacamos o tema **Processo Legislativo** com 41 mensagens recebidas no período, contabilizando 57% das Sugestões.<sup>1</sup>



O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014. No cômputo geral das 379 manifestações, a maior incidência foi registrada no mês de março com 175 mensagens. No período foram registradas 66 mensagens classificadas como **Fora da Competência**, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares, entre outros.

<sup>1</sup>No gráfico com as mensagens classificadas por Tema e Tipo de Abordagem, não foram computadas as 66 manifestações identificadas como Fora da Competência registras no período.

## Mensagens recebidas no Período



## Nova parceria amplia a comunicação da sociedade com a Ouvidoria

Uma meta buscada com persistência pela Ouvidoria do Senado é a abertura de novos canais de comunicação com a sociedade brasileira.

A Senadora Lúcia Vânia, Ouvidora, pautou todas as ações da Ouvidoria no propósito de torná-la mais conhecida da população brasileira e, por consequência, mais acessível ao maior espectro possível dessa população.

No dia 28 março último, abrimos mais um canal de comunicação com a população: foi ao ar, pela Rádio Senado, em frequência modulada (FM) de 91,7 MHz, o *Espaço Ouvidoria*, programa de Rádio, com participação pessoal da Ouvidora, Senadora Lúcia Vânia, respondendo, no ar, a perguntas que chegam da

população. Está sendo uma experiência ímpar e instigante de contato direto com a população. A Rádio Senado conta com mais oito emissoras espalhadas pelo Brasil e tem cerca de 2000 emissoras conveniadas. Pela proposta do programa, a Ouvidora convidará colegas senadores para, eventualmente, participar do programa, dentro de suas especialidades de atuação parlamentar.

A Rádio coloca-se como mais uma parceira especial do trabalho da Ouvidoria, ao lado do Alô Senado e e-cidadania, considerando os oito milhões, 513 mil e 844 km<sup>2</sup> de nosso território e os 201 milhões de habitantes espalhados por esse verdadeiro continente. Vamos continuar ouvindo o que a população tem a nos dizer.

## Palavra do Presidente



Foto: Jane Araújo

*A cada mês vejo quão acertada foi a escolha, há cerca de um ano, início de minha gestão na Presidência desta Casa, do nome da senadora Lúcia Vânia para comandar a Ouvidoria do Senado Federal. Nesse pouco tempo de sua gestão já podemos constatar o belo trabalho que vem fazendo, seja na articulação com outras ouvidorias da administração pública, seja na expansão das possibilidades de acesso colocadas à disposição do cidadão brasileiro.*

A inauguração do Programa Espaço Ouvidoria na Rádio Senado, que estreou no final de março passado, comprova essa minha avaliação. No programa, a ouvidora se propõe a esclarecer dúvidas, fornecer informações e encaminhar demandas dos ouvintes. O programa é, assim, mais um canal que irá compor, juntamente com as páginas na internet, o canal e-cidadania, o Alô Senado, e as cartas convencionais, o grupo de meios de comunicação com a Ouvidoria do Senado. Essa iniciativa da senadora Lúcia Vânia, de utilizar as ondas do rádio para prestar contas à população de seu trabalho, permitirá de quebra, que o ouvinte tenha acesso às demandas dirigidas ao Senado, independentemente de onde esteja.

Neste espaço, quero me congratular com a ouvidora Lúcia Vânia pela participação no Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado em março passado pela Controladoria-Geral da União. No encontro, que teve como objetivo discutir os princípios para a construção de um marco legal para as ouvidorias, compareceram cerca de 300 ouvidores, servidores, acadêmicos e integrantes das organizações da sociedade civil, e, com grande sucesso, a nossa ouvidora proferiu a palestra 'Desafios e Perspectivas para a Proposição de Projeto de Lei sobre Ouvidorias'.

Quero ainda, nesta oportunidade, cumprimentar os profissionais da área pelo Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março. Sabemos todos nós o quanto é essencial a missão de um ouvidor para qualquer instituição. É o meio de comunicação por excelência com a população. Aqui no Senado, a nossa ouvidoria será sempre prestigiada, pois o seu trabalho encontra-se em total consonância com os objetivos que imprimi nesta minha atual gestão, qual seja a eficiência e toda transparência possível. E juntamente com essas premissas, o atendimento às demandas da população.

Renan Calheiros

Presidente do Senado Federal

## Palavra da Ouvidora-Geral

*Uma nova fase se abre para as ouvidorias após o advento da Lei de Acesso à Informação. Afirmo que existe a ouvidoria de antes dessa lei, e a ouvidoria de depois dessa lei. Digo isso porque o sistema público brasileiro, de uma forma geral, é visto como algo distante, e antes da lei, cada órgão respondia ao cidadão se quisesse, e quando quisesse. E agora, não. A partir da Lei de Acesso à Informação, as ouvidorias passaram a dispor de um instrumento legal que demanda uma nova reflexão sobre o seu papel, desenvolvendo agilidade, transparência, integração dos órgãos afins e avaliação de desempenho.*

Diante desse quadro, não tenho dúvidas de que as ouvidorias devem ser incorporadas à legislação brasileira, como instrumento mediador entre o cidadão e a administração pública e privada. Tudo que vier a contribuir para melhorar o desempenho das ouvidorias é bem-vindo. E se um marco legal vem para contribuir como mecanismo de proteção ao cidadão e de controle da administração pública, então vamos desenvolvê-lo. Aos cidadãos, o Estado deve-lhes a obrigação da publicidade das decisões e das ações e, para tanto, não lhe escapa a armadura social e política da fiscalização. É com esse escopo ideológico – traduzido no controle do Estado pelo povo – que as atividades das ouvidorias devem ser modeladas em nossa sociedade.

Lúcia Vânia

Ouvidora-Geral do Senado



## Em busca de um Marco Legal para as Ouvidorias Públicas no Brasil



O Marco Legal das Ouvidorias Públicas deve estabelecer diretrizes gerais para um modelo de ouvidoria, sem impedir que haja uma sistematização de cada uma delas no seu âmbito de atuação. Explicou a Senadora.

Os parlamentares comprometeram-se a realizar uma audiência pública com a presença dos representantes das ouvidorias, para discutir detalhadamente os projetos que estão no Congresso e mais, para a introdução de novas propostas vindas diretamente das ouvidorias.



Ao agradecer a presença da ouvidora do Senado, o ouvidor-geral da União, José Eduardo Romão, comentou que “parece ter chegado a hora das ouvidorias. Esse fórum foi aberto e está sendo encerrado com a participação entusiasmada de dois representantes do Legislativo. Na verdade, os Três Poderes estiveram presentes. E ainda um quarto poder, a opinião pública, também estava lá, por meio dos seus mais legítimos representantes: os ouvidores.”

## Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas

A Ouvidora-Geral do Senado, senadora Lúcia Vânia e o senador Paulo Paim, participaram, em março, da mesa de debates do terceiro dia do Fórum das Ouvidorias Públicas e Privadas. Os parlamentares discutiram com os participantes os desafios e perspectivas para a proposição de um Projeto de lei sobre ouvidorias.



Os participantes do FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS, registraram no documento intitulado — Carta de Brasília — o compromisso de realizar trabalho conjunto de elaboração de proposta de lei que regulamente a atuação das ouvidorias brasileiras.

O Ouvidor Geral da Defensoria Pública do Mato Grosso, Paulo Lemos, na foto ao lado, afirmou que “a população nas ruas, definiu muito bem o que não quer: burocracia e lentidão.” E completou dizendo que o Ouvidor deve saber ouvir com qualidade para ir ao encontro das demandas da sociedade, com efetividade.



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

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

Expediente:  
Ouvidora-Geral do Senado  
Senadora Lúcia Vânia

Secretário-Geral da Mesa  
Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Diretor-Geral  
Helder Rebouças

Assessor Especial  
Heldo Mulatinho

Coordenadora  
Regina Fontes

Assessoras Técnicas  
Cíntia Leite e Lúvia Costa

Projeto Gráfico  
Secom/Comark

Diagramação  
Segraf/Sefpro

