

Boletim da Ouvidoria



Mais de três mil cidadãos brasileiros se manifestaram na Ouvidoria do Senado Federal, em seu primeiro ano de funcionamento. Todos eles tiveram sua demanda acolhida e receberam retorno do órgão. É dessa forma que a Ouvidoria tem ganhado credibilidade e contribuído para o aumento da transparência no Senado, como um canal de fácil acesso e garantia de respostas.

O Presidente do Senado, Senador José Sarney, seguindo a linha da transparência implantada na sua gestão, instalou a Ouvidoria e aprecia os resultados. “Nesse período de um ano de sua instituição a Ouvidoria se tornou um dos instrumentos mais eficientes da transparência de nossa Casa e da relação com a cidadania”, afirma Sarney.

Mensagens dos mais variados tipos chegam à Ouvidoria todos os dias. Para mensurar a participação do cidadão, o órgão divulga periodicamente um relatório estatístico. Este Boletim também foi criado no primeiro ano de existência do órgão, com o objetivo de dar publicidade às ações da Ouvidoria, destacar e discutir os principais assuntos abordados

pelos cidadãos. Ambos podem ser acessados através da página da Ouvidoria no Portal do Senado – www.senado.gov.br/ouvidoria.

Para o Ouvidor-Geral do Senado, Senador Flexa Ribeiro, a Ouvidoria está em evolução, estabelecendo contato direto para que as pessoas possam dizer aquilo que pensam sobre a Casa Legislativa. “Muitas vezes as manifestações recebidas são encaminhadas às comissões ou aos senadores, que podem se pautar por elas na hora das votações, indo ao encontro da vontade da sociedade”, explica Flexa.

O novo sistema de gestão de dados da Ouvidoria, implantado pelo Prodasen, trouxe mais celeridade ao fluxo das mensagens e permitiu que as mais de 1.700 mensagens recebidas no primeiro semestre de 2012 fossem finalizadas com mais eficiência.

O trabalho da Ouvidoria do Senado em prol do cidadão neste primeiro ano de funcionamento culminou na efetivação do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Senado, da Câmara dos Deputados e do Tribunal de Contas da União.



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

Assessoria técnica:

(61) 3303-1791/5924/5925

Expediente:

Senador Flexa Ribeiro – Ouvidor-Geral do Senado

Regina Fontes – Coordenadora

Beatriz França – Jornalista

Sônia Cristina Silva – Assessora Técnica

Projeto Gráfico:

Secs / Supres

Diagramação:

Seep / Seprvi

SENADO
FEDERAL



Palavra do Presidente

É com a maior satisfação que acompanho o trabalho da Ouvidoria do Senado, entregue às mãos do Senador Flexa Ribeiro. Nesse período de um ano de sua instituição ela se tornou um dos instrumentos mais eficientes da transparência de nossa Casa e da relação com a cidadania.

Seja seguindo a tradição escandinava do *Ombudsman*, seja na tradição mais antiga do Tribuno das Plebes, na República Romana, o garantidor dos direitos fundamentais é uma das mais importantes invenções da democracia.

Aqui no Senado Federal ele tem funções bem definidas de registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Senado Federal; sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal; e informar ao interessado sobre o encaminhamento de suas comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Parabenizo o Senador Flexa Ribeiro e a todos os funcionários pelo trabalho realizado, e também ao cidadão, que tem a oportunidade de desfrutar desta iniciativa.

*Senador José Sarney
Presidente do Senado Federal*



Palavra do Ouvidor

A Ouvidoria do Senado completa seu primeiro ano de instalada tendo atendido 3.327 cidadãos brasileiros. Estamos nos consolidando como canal eficaz de participação da sociedade, conquistando credibilidade e ajudando o Senado a seguir o caminho da transparência, que é um dos grandes objetivos da atual Mesa Diretora, presidida pelo Senador José Sarney, o qual, com muito empenho, criou esta Ouvidoria, em mais uma ação democrática de abertura das portas do Senado à população.

Neste primeiro ano, várias ações da Ouvidoria devem ser comemoradas: novas instalações para atendimento ao cidadão, implantação de um sistema mais célere para o fluxo de mensagens, relatórios positivos e a assinatura do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Senado, Câmara dos Deputados e TCU.

Agradeço a colaboração da sociedade para com a Ouvidoria do Senado, certo de que temos ainda um longo caminho pela frente, sempre em busca do seu objetivo maior: o aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos do Senado, através do exercício da cidadania.

*Senador Flexa Ribeiro
Ouvidor-Geral do Senado Federal*



Abaixo, alguns retornos voluntários de cidadãos atendidos pela Ouvidoria do Senado nesse primeiro ano.

“Agradeço pela resposta e também pelos resultados. Fico feliz em ver a democracia atuando dentro do Senado. Agradeço também pela atenção e pela qualidade da comunicação e informações prestadas pela Ouvidoria do Senado.”

Luiz Guilherme Fagotti

“Sinceramente agradeço pela atenção e pela providência adotada. Atitudes simples como essa revelam um profundo respeito pelo cidadão.”

Erasmio Adelino

“Muito obrigado pelo rápido retorno e atendimento de nosso pleito.”

Ricardo de Oliveira Murta (servidor)

“Quero agradecer a Vossa Excelência Ouvidor-Geral, pelas dicas que deu a mim em termos de notícias, e o que fazem nossos Senadores. Mais uma vez, o meu muito obrigado.”

Admir Esposto

Ouvidorias selam parceria em prol do cidadão

Cientes da importância das Ouvidorias para os órgãos públicos, o Poder legislativo e o Tribunal de Contas da União se uniram para facilitar ainda mais a comunicação entre essas instituições e os cidadãos brasileiros. Um acordo de cooperação foi assinado, em maio deste ano, entre as Ouvidorias do Senado, da Câmara dos Deputados e do Tribunal de Contas da União.

No Senado, o Ouvidor-Geral, Senador Flexa Ribeiro, acredita que a parceria irá colaborar para manter ascendente a participação da sociedade. “Buscamos, com esse acordo, articular esforços entre as Ouvidorias para que as pessoas possam dizer aquilo que pensam, sem empecilhos, e receber uma resposta nossa, facilitando o fluxo de informações”, comenta Flexa.

Diante da necessidade de integração entre as Ouvidorias, outros órgãos da Casa também apoiaram assinatura do acordo de cooperação. “A Secretaria-Geral da Mesa do Senado, a quem cabe dar suporte à Ouvidoria do Senado e a seu Ouvidor, Senador Flexa Ribeiro, não mede esforços para bem desempenhar suas atribuições institucionais. Nesse sentido, também deu e dá apoio permanente à implementação do Acordo de Cooperação”, afirma

Claudia Lyra, Secretária-Geral da Mesa do Senado.

As instituições já planejam ações coletivas para este ano, como a realização de seminários e coedição de publicações e material de divulgação. A parceria entre os órgãos vai ao encontro da crescente demanda por mais transparência no Brasil.



Ouvidor do TCU, Eduardo Murici; Procurador da Câmara dos Deputados, Deputado Nelson Marquezelli; Ouvidor do Senado, Senador Flexa Ribeiro; Vice-Presidente da Câmara dos Deputados, Deputada Rose de Freitas; Presidente do Senado, Senador José Sarney; e o Presidente do TCU, Ministro Benjamin Zylmer.

Audiência Pública no Senado debate atuação das Ouvidorias

Presidida pelo Senador Paulo Paim, a audiência pública para “debater a importância das Ouvidorias para a efetivação dos direitos humanos” reuniu, no dia 27 de agosto, diversos convidados relacionados à área de Ouvidorias.

Segundo o Senador, as ouvidorias têm contribuído muito para a solução de conflitos sociais, individuais ou coletivos. “Atuo com redes sociais e sei que a população quer dar sua opinião, quer saber o que a gente pensa e quer retorno”, afirma o Senador.

Durante a audiência pública, a coordenadora da Ouvidoria do Senado, Regina Fontes, informou que o órgão não faz conciliação, e sim mediação. “A Ouvidoria garante a intermediação do contato do cidadão com a Casa, e dessa forma assegura o retorno. As respostas são simples, claras e objetivas, sendo técnicas apenas quando o assunto requerer”.

Algumas sugestões foram colocadas em discussão na audiência, como por exemplo a de tornar obrigatória a gratuidade de ligações para os órgãos públicos, sugerido pelo Ouvidor do TRE-DF, Sebastião Coelho, e a de formar uma rede

nacional de Ouvidorias, sugerida pela Ouvidora do MPDFT, Maria Rosynete. Segundo Ricardo Garcia França, Ouvidor Adjunto da CGU, esse projeto já está em implementação, no âmbito do Poder Executivo. Nesse sentido, ressalta-se o pioneirismo das Ouvidorias do Senado, Câmara dos Deputados e TCU, ao unirem-se oficialmente em um acordo de cooperação.

O Ouvidor do TCU também esteve presente. Eduardo Murici explicou que a Ouvidoria do TCU recebe mensagens relacionadas não só àquele órgão, mas a toda a administração pública. São cerca de 600 manifestações por mês, em sua maioria denúncias.

A audiência foi transmitida ao vivo pela TV Senado, Rádio Senado e pela internet, através do Portal do Senado.



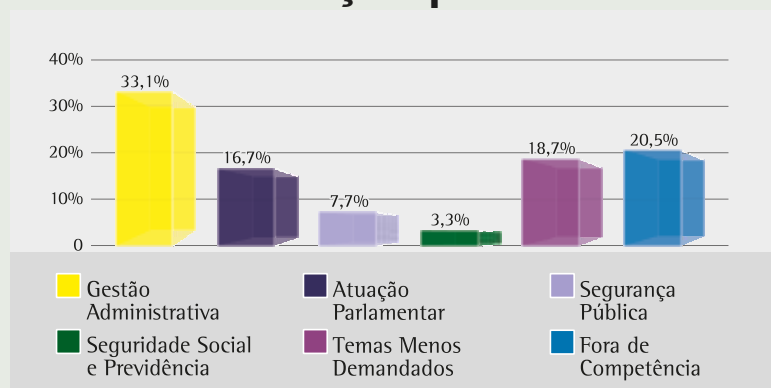
Foto: Geraldo Magela.

Relatório

Apresentamos, através de gráficos estatísticos, os principais dados do Relatório da Ouvidoria referente ao primeiro semestre de 2012 (1º de janeiro a 30 de junho de 2012).

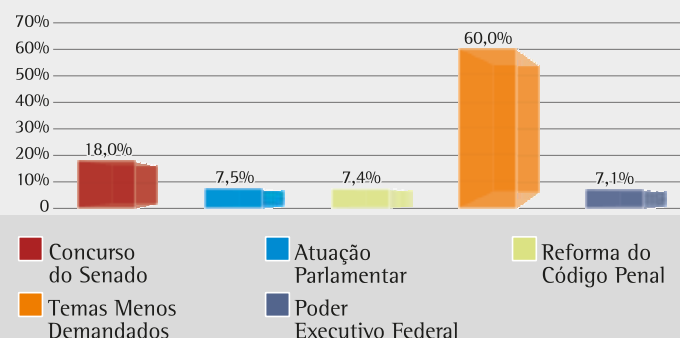
*O relatório completo está disponível no Portal do Senado: www.senado.gov.br/ouvidoria

Distribuição por Tema

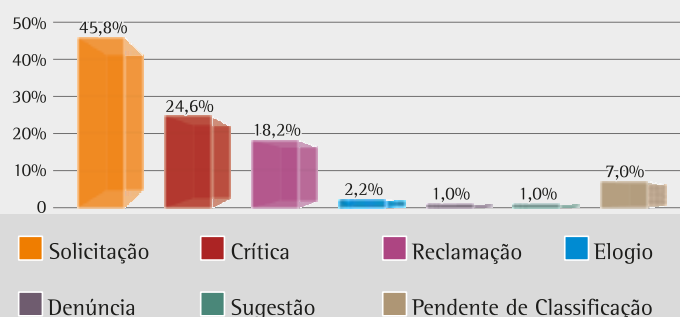


O Tema Gestão Administrativa engloba assuntos relacionados ao concurso do senado, solicitação de publicações, atendimento prestado por servidor, portal do senado, entre outros. O Tema Atuação Parlamentar agrupa assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos Senadores. Já Segurança Pública abrange assuntos referentes à Reforma do Código Penal. Os grandes Temas subdividem-se em assuntos.

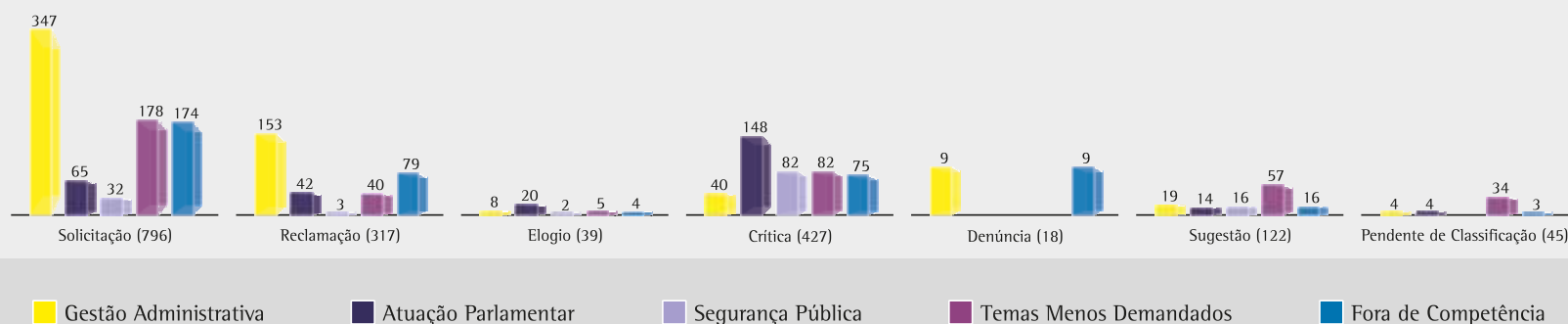
Distribuição por Assunto



Distribuição por Tipo de Abordagem



Distribuição por Tema e Tipo de Abordagem



Este gráfico possibilita cruzar as 1.764 mensagens recebidas no semestre, classificadas quanto aos três Temas mais comentados e Tipo de Abordagem. O Tema *Gestão Administrativa*, com 580 manifestações no total, contabilizou 43,6% das 796 solicitações. O Tema *Atuação Parlamentar*, com 293 manifestações no total, seguido de *Segurança Pública*, com 135 manifestações no total, representam 34,7% e 19,2% das 427 Críticas.