

RELATÓRIO GERENCIAL  
DA OUVIDORIA DO SENADO

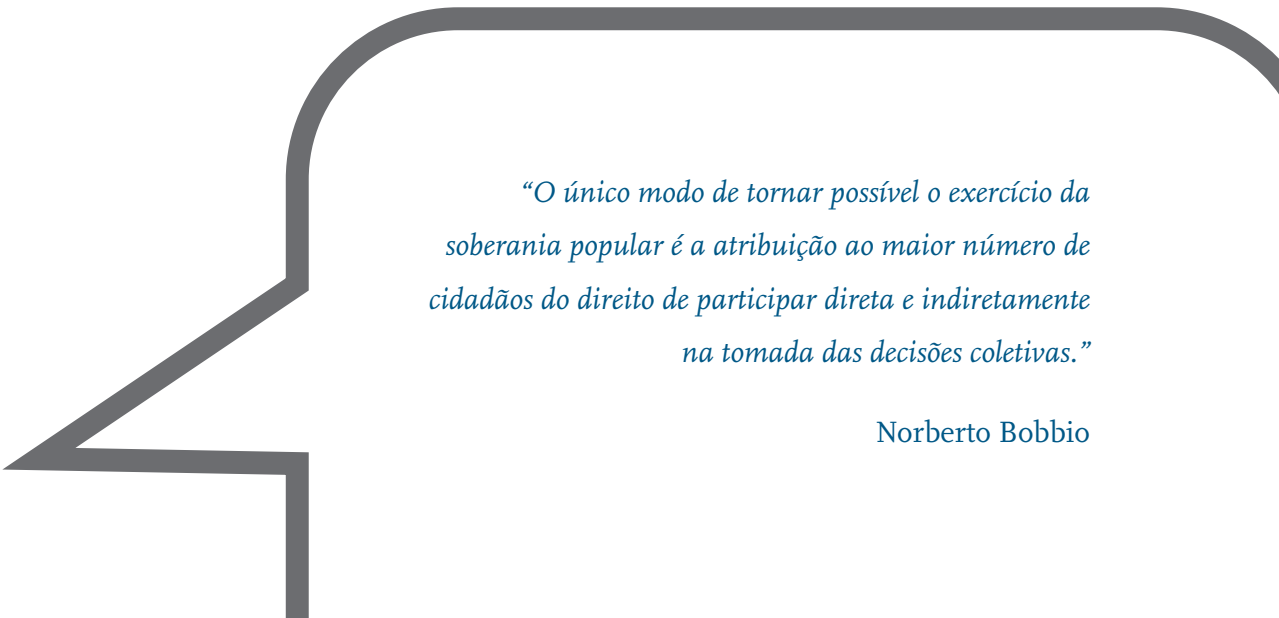
BIÊNIO  
**2013**  

---

**2014**







*“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 publica o seu Relatório Gerencial Biênio 2013/2014. Este documento apresenta as estatísticas de atendimento e as medidas adotadas para melhorar cada vez mais os serviços prestados à população.

Além do rigor no acompanhamento das demandas, com a obrigação de respostas com conteúdo e em tempo satisfatórios, várias ações foram realizadas com a finalidade de desenvolver a atividade da Ouvidoria, em que se destacam os pronunciamentos em plenário, a participação no Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, no V Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea, no Encontro Nacional de Ouvidorias, da produção do programa de rádio *Espaço Ouvidoria* e, especialmente, na adoção de mudanças na estrutura organizacional que proporcionarão mais celeridade e efetividade ao atendimento ao cidadão.

Boa leitura!





# SUMÁRIO

Legislação	9
Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005	9
Ato da Mesa do Senado Federal nº I, de 2011	11
Ato da Comissão Diretora nº 8, de 2014	12
Ato da Comissão Diretora nº 15, de 2014	14
Missão, visão, valores	17
Palavra do Presidente	18
Palavra da Ouvidora	19
Conheça os canais de comunicação da sociedade com o Senado	20
Ouvidoria do Senado	20
Opine	20
e-Cidadania	21
Alô Senado	21
Transparência e Controle Social	21
Canais de acesso à Ouvidoria do Senado	23
Site da Ouvidoria	23
Disque Alô Senado	23
Via postal	23
Urnas da Ouvidoria	23
Eventos	25
Comunicação	31
Reuniões técnicas e capacitação	43
Reestruturação Administrativa	49
Publicações	51
Dados estatísticos	55
Considerações finais	63

# LEGISLAÇÃO





# LEGISLAÇÃO

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.

A Ouvidoria encontra-se no seu segundo Biênio (2013/2014), tendo sido instalada oficialmente no dia 28 de junho de 2011.

Em 2014, o Ato da Comissão Diretora nº 8, art. 238, alterou a estrutura orgânica da Ouvidoria do Senado, incorporando a Coordenação de Pesquisa e Opinião (COPOP) à estrutura da Ouvidoria. Em novembro de 2014, a nomenclatura da Coordenação de Pesquisa e Opinião e as suas atribuições foram alteradas a partir do Ato da Comissão Diretora nº 15, de 2014.

## 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 dirigir-se-á 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.

## ATO DA COMISSÃO DIRETORA Nº 8, DE 2014

*Altera o Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013, para corrigir inconsistências formais e realizar mudanças para promover a racionalização administrativa.*

(...) “Art. 238. Aos Gabinetes dos Senadores e das Lideranças compete assessorar diretamente o titular na atividade legislativa, parlamentar, fiscalizadora, política e de comunicação social, bem como providenciar o suporte administrativo e logístico necessário à sua atuação.

(...)

§ 6º A Ouvidoria do Senado Federal tem os seguintes órgãos subordinados:

I – Coordenação de Pesquisa e Opinião:

a) Serviço de Apoio Administrativo;

b) Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;

II – à Coordenação de Pesquisa e Opinião Pública compete executar ou contratar pesquisas de opinião pública e análises estatísticas de dados socioeconômicos sobre temas de interesse do Poder Legislativo, incluindo a realização de enquetes, sondagens de opinião com técnicas qualitativas e quantitativas; realizar ou contratar pesquisas internas de interesse da instituição; promover um diálogo

institucional permanente com a sociedade e incentivar a participação popular nos temas afetos ao Legislativo, utilizando sistema de telefonia, internet, redes sociais, ou outras tecnologias de informação e comunicação; Sistematizar cadastro institucional de cidadãos; fornecer ferramentas de interatividade necessárias à participação do Cidadão nas audiências públicas; acompanhar estudos e pesquisas de opinião que tenham o Senado Federal por objeto, considerando possíveis desdobramentos junto à opinião pública; elaborar coletâneas do conteúdo de veículos impressos, audiovisuais ou digitais, sítios da internet e redes sociais sobre temas legislativos, administrativos, ou que remetam à imagem institucional do Senado, bem como produzir relatórios analíticos a partir dessas atividades; produzir estudos sobre a formação do conceito do Senado Federal e do Congresso Nacional perante a opinião pública; acompanhar o posicionamento dos meios de comunicação a respeito da atuação do Senado Federal e elaborar relatórios sobre cada veículo da grande mídia; produzir relatórios consolidados das mensagens encaminhadas pelos cidadãos, com informações que promovam o controle social sobre o Legislativo; e executar outras atividades correlatas, com as seguintes unidades subordinadas:

a) ao Serviço de Apoio Administrativo compete receber, controlar e distribuir o expediente da Coordenação; preparar proposta orçamentária anual e acompanhar a execução de seu orçamento; proceder ao controle interno do quadro funcional; acompanhar os processos administrativos de interesse; consolidar relatório demonstrativo das atividades do Serviço e da Coordenação; e executar outras atividades correlatas;

b) ao Serviço de Relacionamento Público Alô Senado compete receber mensagens, sugestões e opiniões a respeito do Senado Federal, do Congresso Nacional e dos Senadores; registrar, classificar, filtrar e encaminhar as manifestações aos destinatários, conforme sua pertinência; prestar informações pertinentes ao Senado Federal e ao Congresso Nacional para os cidadãos, inclusive para os fins previstos na Lei 12.527, de 2011, quando a informação já estiver publicada; receber, em plataforma tecnológica adequada, os pedidos de informação enviados por cidadãos a distância, a respeito de informações do Senado Federal que porventura ainda não estejam publicadas, encaminhando essas demandas aos órgãos competentes para posterior resposta; fornecer os serviços e ferramentas necessários à participação popular nas audiências públicas, mediante prévia solicitação do órgão que convocar a audiência pública ou dos órgãos da Secretaria-Geral da Mesa; e executar outras atividades correlatas;”



## ATO DA COMISSÃO DIRETORA Nº 15, DE 2014

*Altera o Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013, para corrigir inconsistências formais e promover a racionalização administrativa, com vistas à economia de recursos.*

A Comissão Diretora do Senado Federal, no uso de suas competências constitucionais, legais e regulamentares,

Considerando as disposições do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013, que modificou a estrutura organizacional do Senado Federal;

Considerando a necessidade de adotar políticas de racionalização administrativa, promovendo assim a economia de recursos públicos e maior eficiência administrativa;

Considerando a importância de suprimir sobreposições de competências e redundâncias de tarefas no âmbito da estrutura administrativa do Senado Federal;

Considerando a necessidade de realizar as adequações necessárias para o bom funcionamento das Unidades da Diretoria-Geral, Secretaria-Geral da Mesa, Secretaria de Infraestrutura, Secretaria de Patrimônio, Secretaria de Controle Interno, Secretaria de Comunicação Social, Secretaria de Polícia, Secretaria de Administração de Contratações Instituto Legislativo Brasileiro, Consultoria de Orçamentos, Fiscalização e Controle, e Ouvidoria do Senado Federal, RESOLVE:

**Art. 1º** Este ato promove modificações no Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013, a fim de corrigir inconsistências formais e realizar mudanças para promover a racionalização administrativa, com vistas à economia de recursos.

**Art. 2º** O Anexo II, Parte II – “Regulamento Orgânico do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 4, de 2013, passa a vigorar com as alterações constantes do Anexo I deste Ato.

**Art. 3º** O Anexo III, “Quadro de Pessoal do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 4, de 2013, passa a vigorar com as alterações constantes do Anexo II deste Ato.

**Art. 4º** O Anexo IV, “Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 2, de 2014, passa a vigorar com as alterações constantes do Anexo III deste Ato.

**Art. 5º** Revoga-se o Ato da Comissão Diretora nº 25, de 2013.

**Art. 6º** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, devendo a Diretoria-Geral adotar as providências necessárias para a sua implementação, após ajustes nos sistemas e bancos de dados de gestão de pessoas.

ANEXO I – Alteração do Anexo II, Parte II – “Regulamento Orgânico do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 12, de 2014

ANEXO II – Alteração do Anexo III, “Quadro de Pessoal do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013

ANEXO III – Alteração do Anexo IV – “Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores do Senado Federal”, do Ato da Comissão Diretora nº 12, de 2014

Sala de Reuniões, 25 de novembro de 2014. Senador *Renan Calheiros* – Presidente, Senador *Flexa Ribeiro* – 1º Secretário, Senadora *Angela Portela* – 2º Secretária, Senador *Ciro Nogueira* – 3º Secretário, Senador *João Vicente Claudino* – 4º Secretário, Senador *João Durval* – 3º Suplente de Secretário.

“Art. 238 .....

.....

§ 6º.....

I – Coordenação de Relacionamento com o Cidadão

.....

II – à Coordenação de Relacionamento com o Cidadão compete conceber, solicitar a execução e colaborar na aplicação de pesquisas de opinião pública sobre temas de interesse do Poder Legislativo, promover um diálogo institucional permanente com a sociedade e incentivar a participação popular nos temas afetos ao Legislativo, utilizando sistema de telefonia, internet, redes sociais, ou outras tecnologias de informação e comunicação; sistematizar cadastro internacional de cidadãos; fornecer ferramentas de interatividade necessárias à participação do Cidadão nas audiências públicas e executar outras.



MISSÃO, VISÃO, VALORES





## 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 05, de 2005, a Ouvidoria foi regulamentada e implantada em 2011, com o objetivo de receber e dar o tratamento adequado a sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios da sociedade sobre as atividades administrativas e legislativas do Senado Federal. 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

A GESTÃO DA SENADORA LÚCIA VÂNIA à frente da Ouvidoria-Geral do Senado correspondeu à expectativa de que, com sua competência e sensibilidade, pudéssemos empreender mais dinamismo no contato do cidadão com o Senado Federal. A opção pelo seu nome é daquelas escolhas que, por se demonstrar correta e proveitosa, nos enche de orgulho e satisfação. Mas não somente pela sua capacidade de gerenciamento, assim como pelas preciosas sugestões de mudanças na estrutura institucional da Ouvidoria do Senado, que ao fim se mostraram de muita valia para a consecução do nosso projeto de mais transparência, mais economia e mais eficiência na condução da Presidência desta Casa. Dessa forma, o trabalho da ouvidora Lúcia Vânia muito contribuiu para o êxito da administração do Senado no biênio 2013/2014.

O trabalho em uma ouvidoria, em qualquer instituição que seja, corre sempre o risco de ser desenvolvido de forma burocrática e mecânica. Não foi, no entanto, o que se viu aqui no Senado. A partir da transformação da Coordenação de Pesquisa e Opinião em Coordenação de Relacionamento com o Cidadão e sua realocação na Ouvidoria, a Senadora Lúcia Vânia pôde colocar em prática o seu projeto, que incluiu entre outras melhorias de gestão, a necessidade de dar respostas rápidas às demandas da sociedade. Tal reengenharia contribuiu de forma decisiva para a nossa proposta de aproximar o Senado da sociedade, ainda mais.

Com esse escopo, a Ouvidora colocou no ar, pela Rádio Senado, o programa *Espaço Ouvidoria*, no qual as indagações dos cidadãos recebem respostas imediatas. E com o afã de seu entusiasmo participou de vários fóruns especializados onde divulgou o seu trabalho na Ouvidoria, engrandecendo o nome do Senado Federal.

Assim é que, criada para fortalecer o exercício da cidadania no âmbito do Senado Federal, a Ouvidoria na gestão Lúcia Vânia – podemos dizer – cumpriu inteiramente com o seu papel. Quero, portanto, nesta oportunidade, felicitá-la e agradecê-la pelo seu trabalho, assim como os responsáveis pelas 1.613 mensagens recebidas, que nos ajudaram, sem dúvida alguma, a nos sintonizar de forma preciosa com as demandas da sociedade brasileira.



## PALAVRA DA OUVIDORA



EM 2013 FUI HONRADA com o convite do Presidente do Senado, Senador Renan Calheiros, para assumir a Ouvidoria do Senado.

Desde então, não medi esforços para que a Ouvidoria contribuísse significativamente com o propósito de transparência por parte da administração do Senado e cumprisse o papel de atender às expectativas dos cidadãos em relação às suas críticas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Sendo a Ouvidoria um dos órgãos encarregados de intermediar o relacionamento do Senado com a população, aponte a necessidade de uma integração gerencial no acompanhamento do fluxo de entrada de mensagens pelos vários veículos de comunicação do Senado, na distribuição criteriosa pelos setores demandados, e no controle das respostas que são encaminhadas aos cidadãos.

O desencontro entre as várias instâncias de comunicação do Senado levava à situação de termos milhares de acessos pelos cidadãos sem o devido retorno, ou seja, sem que sentíssemos a eficácia do trabalho. Havia um enorme esforço financeiro e de recursos humanos, além de estruturação burocrática, sem que alcançássemos os resultados de um atendimento de excelência e transparência aos cidadãos que demandam esta Casa, como é o desejo e o objetivo da Ouvidoria.

Com a sensibilidade do Presidente Renan Calheiros, a Mesa Diretora do Senado adotou a decisão de incorporar a estrutura do Alô Senado à Ouvidoria, com a finalidade de racionalizar e padronizar processos e o contato com o cidadão. No novo modelo, as mensagens recebidas dos cidadãos terão um tratamento único e mais qualificado e terão a garantia de resposta em tempo hábil.

Tudo o que poderia ser feito em função de um aumento das demandas à Ouvidoria foi feito: realizamos videoconferência para todo o Brasil; temos um programa de rádio, o *Espaço Ouvidoria*; encaminhamos boletins e a cartilha da Ouvidoria para as regionais da Escola do Legislativo; participamos de simpósios de ouvidorias de entidades de classe, como a OAB e de Ouvidorias Públicas; entre outras ações.

Temos agora uma estruturação adequada às finalidades deste órgão, que é, enfim, a porta de acesso do cidadão às atividades dos parlamentares.



# CONHEÇA

## OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA SOCIEDADE COM O SENADO

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 que disponibiliza, entre outros, o Alô Senado como meio de contato telefônico gratuito (0800-612211), podemos destacar o e-Cidadania, o Serviço de Atendimento ao Usuário do Processo Legislativo e o Opine.

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 **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.

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 pelas redes sociais, enviando mensagens diversas aos senadores.



À Secretaria da Transparência compete atuar para garantir o acesso a 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](http://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.*

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

2.

## DISQUE ALÔ SENADO

Disque Alô Senado 0800 612211.

3.

## VIA POSTAL

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

4.

## URNAS DA OUVIDORIA

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

EVENTOS





## EVENTOS



### SENADORA LÚCIA VÂNIA TOMA POSSE COMO OUVIDORA-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, conseqüentemente, de exercício da cidadania e controle social”.



### 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 recebeu 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”*.



FOTO: RANDRIO GOMES

**Senador Pedro Taques (PDT – MT)**

*“A Constituição da República exige diálogo. Entendo a ouvidoria como instrumento da democracia participativa, em que o cidadão participa trazendo suas sugestões e sua fiscalização.”*



FOTO: RANDRIO GOMES

FOTO: RANDRIO GOMES

**Senador Roberto Requião (PMDB – PR)**

*“A democracia evolui procurando caminhos de maior participação popular. O Senado Federal é uma ouvidoria e tem sua própria Ouvidoria.”*



**Claudia Lyra (Secretária-Geral da Mesa do Senado)**

*“O Senado tem se mobilizado para responder às perguntas do cidadão e tem se empenhado muito no sentido de conferir cada vez maior possibilidade de esse diálogo ocorrer. Nesse esforço, a Ouvidoria é um instrumento absolutamente imprescindível a essa comunicação.”*



FOTO: RANDRIO GOMES

FOTO: RANDRIO GOMES

**Senadora Ana Amélia (PR – RS)**

*“As ouvidorias são uma válvula de escape para pegar a sociedade que está repressa na sua manifestação democrática.”*



**Ministro Carlos Mathias (Secretaria de Transparência)**

*“Sabemos que a Constituição da República avançou. Ela não diz apenas que o poder emana do povo. Ela diz que o poder emana do povo que o exerce por meio dos seus representantes.”*



FOTO: RANDRIO GOMES

FOTO: RANDRIO GOMES

**Senadora Ana Rita (PT – ES)**

*“A Comissão de Direitos Humanos e a Ouvidoria têm uma relação de muita parceria a partir do momento em que a Ouvidoria também tem seus ouvidos atentos às demandas da sociedade.”*



**Senador Eduardo Suplicy (PT – SP)**

*“Precisamos realizar um esforço para saber o que a população está demandando. Importante que estejamos a dialogar.”*



FOTO: RANDRIO GOMES

FOTO: RANDRIO GOMES

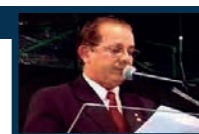
**Eduardo Romão (Ouvidor-Geral da União)**

*“As ouvidorias públicas existentes no País precisam deixar de ser apenas uma ‘escuta qualificada’ para ter um papel proativo e de diálogo.”*



**José Valdo Silva (Ouvidor do Ministério Público do Ceará)**

*“A transparência que se reclama, no trato da coisa pública, encontra no Conselho Nacional de Ouvidores e nas Ouvidorias Legislativas clara identidade para ação conjunta.”*





## FÓRUM DE OUIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

A Ouvidora-Geral do Senado Federal, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO); o senador Paulo Paim (PT-RS); e o ouvidor da Petrobras, Paulo Otto, participaram da mesa “Desafios e perspectivas para a proposição de Projeto de Lei sobre Ouvidorias”, no dia 20 de março, quinta-feira. Foi o terceiro dia do evento, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU e realizado entre os dias 18 e 20 de março, no auditório do Banco Central do Brasil, em Brasília.



## V SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORES DO SISTEMA CONFEA/CREA E MUTUA

Temas como “A ouvidoria e o tratamento de denúncia anônima” e “Minuta de decreto que institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal” foram abordados no evento, em que se falou sobre a importância do marco legal das ouvidorias, cujo objetivo seria reduzir a burocracia e melhorar a vida do cidadão. “O marco legal tornou-se indispensável como forma de aperfeiçoamento da democracia”, destacou a Ouvidoria do Senado por meio de mensagem lida aos participantes do evento.



## ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS OAB

Em 19 de maio de 2014, a Ouvidoria do Senado participou do evento de formalização dos acordos de cooperação técnica da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) com o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e com a Procuradoria-Geral da República (PGR) para integração dos sistemas informatizados operacionais das respectivas ouvidorias.

# COMUNICAÇÃO



# COMUNICAÇÃO

## PROGRAMA CIDADANIA – TV SENADO



A Ouvidora-Geral do Senado, Senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO), e o Ouvidor-Geral da União, Eduardo Romão, participaram do programa Cidadania, da TV Senado, que abordou temas debatidos no Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado pela OGU/CGU. O programa foi ao ar no dia 24 de março de 2014.

## ARTIGOS PUBLICADOS PELA OUVIDORA

### **Artigo sobre o Dia do Ouvidor**

<http://portalouvidoriasbrasil.com.br/dia-do-ouvidor/>

### **Artigo Congresso em foco**

<http://congressoemfoco.uol.com.br/opiniao/colunistas/ouvidorias-e-participacao-popular/>

### **Artigo Congresso em Foco**

<http://congressoemfoco.uol.com.br/opiniao/colunistas/hora-de-ouvir-e-de-agir-afirma-lucia-vania/>



Os ouvintes da Rádio Senado contam, desde março último, com mais um canal de comunicação com a Ouvidoria do Senado, quando entrou no ar o programa Espaço Ouvidoria, apresentado pela Ouvidora-Geral, Lúcia Vânia (PSDB-GO). A produção do programa vai entrar em contato, por telefone, com os ouvintes, e a senadora e seus convidados respondem no ar.

— O programa possibilita que um maior número de pessoas possa conhecer o trabalho da ouvidoria e utilize esse instrumento que, sem dúvida nenhuma, vai aproximar o cidadão de tudo o que está acontecendo no Senado.

— Temos no Senado Federal instrumentos extremamente importantes para que o cidadão possa se sentir, realmente, partícipe desses debates e dessa atuação parlamentar.

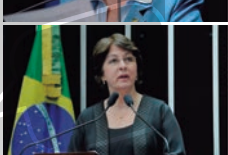
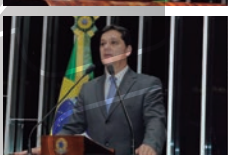
### *Como participar*

Para enviar sua pergunta, dúvida, crítica ou sugestão basta acessar o *site* da Ouvidoria ou ligar para o Alô Senado (0800 61 2211). Também é possível participar por carta.

O Espaço Ouvidoria irá ao ar sempre na última sexta-feira do mês, logo após o programa *Conversa com o Senador*, às 8h40.

A Rádio Senado pode ser sintonizada em oito cidades: Brasília (91,7 MHz), Natal (106,9 MHz), Cuiabá (102,5 MHz), Fortaleza (103,3 MHz), Rio Branco (100,9 MHz), Manaus (106,9 MHz), Teresina (104,5 MHz) e João Pessoa (106,5 MHz). Também está disponível pela internet.





• **1º Programa:** 28/03/2014

Temas: Pena de morte e uso de drogas.

• **2º Programa:** 25/04/2014

Temas: Como melhorar o combate à violência e à impunidade.  
Participação dos Senadores Pedro Taques (PDT-MT) e Francisco Dornelles (PP-RJ).

• **3º Programa:** 30/05/2014

Temas: Aposentadoria para responsáveis por filhos especiais e Ensino Técnico Profissionalizante  
Participação dos Senadores Cristóvam Buarque (PDT-DF) e Roberto Requião (PMDB-PR), Ana Rita (PT-ES) e Paulo Paim (PT-RS).

• **4º Programa:** 27/06/2014

Temas: Gastos com a Copa, segurança pública e mão de obra estrangeira  
Participação dos Senadores Ciro Miranda (PSDB-GO), Vanessa Grazziotin (PCdoB-AM), Ricardo Ferraço (PMDB-ES), Alvaro Dias (PSDB-PR) e Anibal Diniz (PT-AC).

• **5º Programa:** 25/07/2014

Tema: Política Nacional de Participação Social  
Participação dos Senadores Cristóvam Buarque (PDT-DF) e Ana Amélia (PP-RS).

• **6º Programa:** 29/08/2014

Temas: Votação das reformas Tributária, Política e do Código Penal.

• **7º Programa:** 26/09/2014

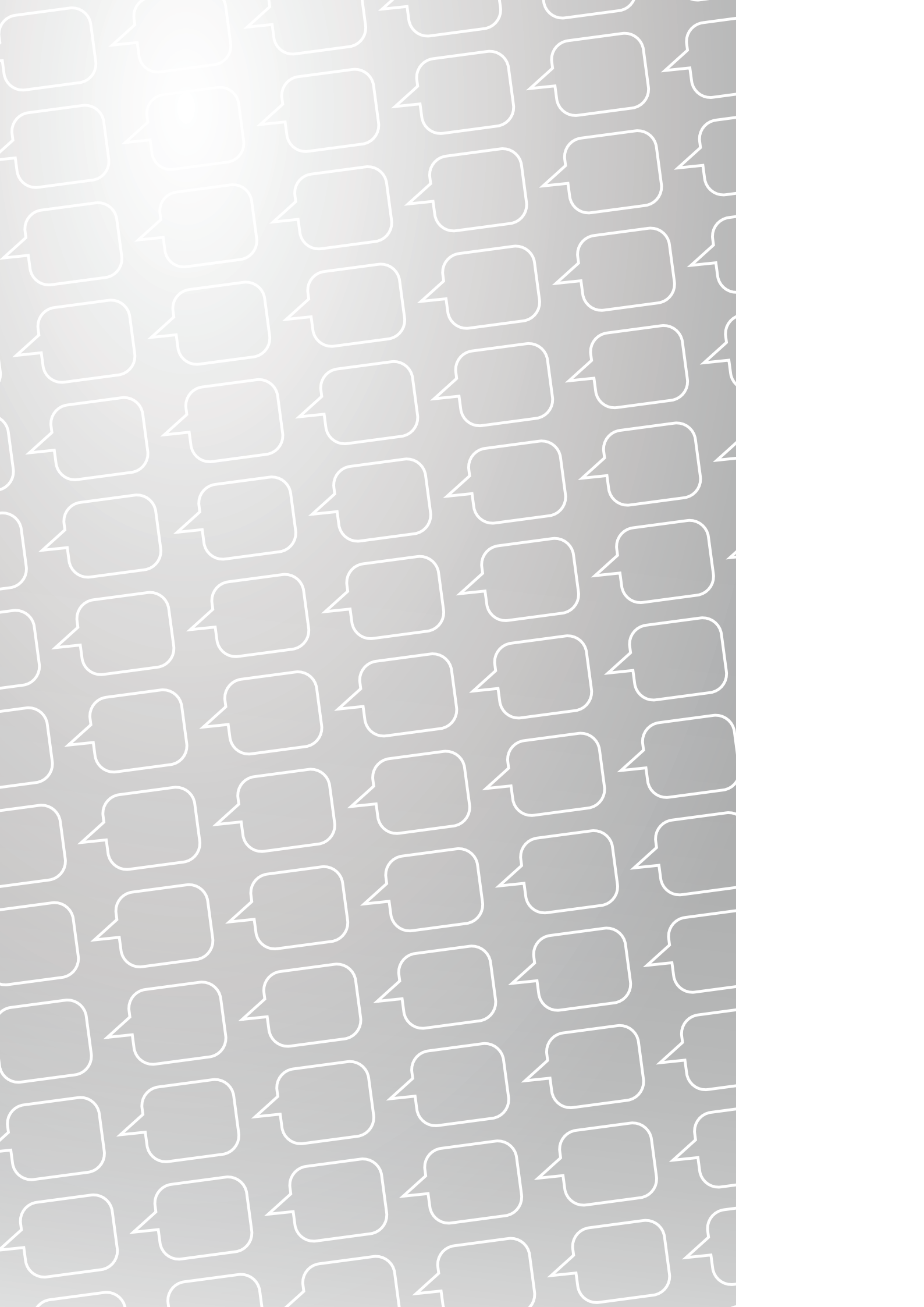
Temas: Inibidores de apetite, redução da jornada de trabalho, fiscalização do SUS e competências do Legislativo e Judiciário  
Participação dos Senadores Paulo Paim (PT-RS) e Humberto Costa (PT-PE)

• **8º Programa:** 31/10/2014

Temas: Benefícios a aposentados, maior punição para quem beber e dirigir, violência contra crianças, processo eleitoral  
Participação dos Senadores Casildo Maldaner (PMDB-SC), Ana Amélia (PP-RS), Acir Gurgacz (PDT-RO), Lídice da Mata (PSB-BA), Ricardo Ferraço (PMDB-ES) e Antonio Carlos Valadares (PSB-SE).

• **9º Programa:** 27/11/2014

Temas: Empregos e cursos para detentos, relações internacionais, guarda compartilhada.  
Participação dos Senadores Luiz Henrique (PMDB-SC), Jayme Campos (DEM-MT) e Alfredo Nascimento (PR-AM).



## PRONUNCIAMENTOS



**TEMA** O papel da Ouvidoria

**DATA** 23-5-2013

A SRA. LÚCIA VÂNIA (Bloco/PSDB – GO) – Sr. Presidente, Sr<sup>as</sup> 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<sup>as</sup> 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<sup>as</sup> 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 tra-

zer 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<sup>as</sup> 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 *defi-*

*cit* 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 administração, 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, responder, quando é apropriado. Meus cumprimentos pelo trabalho de V. Ex<sup>a</sup>.

**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-II-2013

**A SRA. LÚCIA VÂNIA** (Bloco Minoria/PSDB – GO) – Sr<sup>a</sup> Presidente, Sr<sup>as</sup> 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<sup>a</sup> 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 comunicam? 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 parlamentar. 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.

**TEMA** Apresentação aos senadores do Relatório Gerencial 2013

**DATA** 13-02-2014



**A SRA. LÚCIA VÂNIA** (Bloco Minoridade/PSDB – GO. Pela Liderança. Sem revisão da oradora) – Sr<sup>a</sup> Presidente, Sr<sup>as</sup> e Srs. Senadores, assim como em todos os setores desta Casa, também na Ouvidoria estamos iniciando as atividades neste ano de 2014.

Encaminhei ao gabinete de cada um dos Senadores o Relatório Gerencial 2013 da Ouvidoria, onde estão detalhados não somente os dados estatísticos das demandas recebidas na Ouvidoria ao longo do ano, mas também a memória das ações desenvolvidas com foco na ampliação da participação popular e na melhoria da gestão interna dos canais disponíveis nesta Casa para essa comunicação com a Sociedade.

Por todo o apoio recebido, agradeço ao Presidente da Casa, Renan Calheiros; à Secretária-Geral da Mesa, Cláudia Lyra; à Secretaria de Comunicação Social, através do Dr. David Emerich; à Secretaria de Edições Técnicas, na pessoa do Sr. Florian Madruga; à Secretaria de Transparência e Controle Social; ao Alô Senado, na pessoa do Ministro Carlos Matias; e ao Interlegis, na pessoa do Senador Flexa Ribeiro.

Todas as nossas ações, desde as audiências com diretores das ouvidorias públicas, ou com a Ministra da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, Maria do Rosário, com a direção desta Casa, desde os simpósios e seminários, até a realização da videoconferência, em novembro, tiveram como objetivo divulgar amplamente o trabalho da Ouvidoria pelo País.

Até a realização da videoconferência, em novembro, tiveram como objetivo divulgar amplamente o trabalho da Ouvidoria pelo País. Não foi sem motivo que a última ação do ano foi uma videoconferência, transmitida para todo o Brasil, atra-



vés das salas especiais das assembleias legislativas, e que teve a participação de Senadores e Ouvidores como conferencistas. Recebemos reflexões da videoconferência em vários estados, porém a presença da Assembleia Legislativa de Manaus nos alegrou enormemente, porque Manaus está na Região Norte, que menos demandam a Ouvidoria.

Os debates da videoconferência focaram nos novos desafios e estratégias pautados num modelo de ouvidoria que desenvolva um trabalho de escuta cada vez melhor, e que elas sejam capazes não somente de elaborar respostas, mas consigam, também, avaliar se o problema demandado foi resolvido, como sua função primordial.

Nesse sentido, no âmbito do Senado, buscamos – e temos compartilhado com o Presidente Renan Calheiros – a interrelação com todos os órgãos do Senado que têm a missão de escutar a voz que vem das ruas. É difícil entender que órgãos, com atividades afins, não se correlacionem no melhor cumprimento dos seus papéis.

Demos ênfase, ao longo de todo o ano, à ideia da busca de uma integração operacional e gerencial de todos os canais de comunicação da sociedade com o Senado: o e-Cidadania, o Alô Senado e a Secretaria da Transparência, por fim, buscamos qualificar os serviços prestados à população.

Entendo, Sr. Presidente, que não é salutar para o Senado e, principalmente, para o cidadão, destinatário dos nossos serviços, que os canais de comunicação com a sociedade continuem trabalhando de forma isolada.

A atuação parlamentar foi o item mais demandado na Ouvidoria, e não poderia ser diferente, pois o maior propósito do cidadão é comunicar-se com o parlamentar.

O segundo tema mais abordado diz respeito à gestão administrativa do Senado, que inclui manifestações a respeito do portal, recursos humanos, infraestrutura e treinamentos oferecidos pelo Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), entre outros.

É imprescindível que, na busca dos objetivos de transparência buscados pela Mesa Diretora do

Senado, continuemos a estimular a participação popular, no acompanhamento do trabalho que aqui realizamos.

Entretanto, tenho consciência de que a Ouvidoria, como um dos órgãos que essencialmente intermedeiam o controle social da gestão pública no âmbito do Senado, obriga-se não somente a prestar contas do ponto de vista quantitativo, mas a autoavaliar-se continuamente, dando a conhecer o que se conseguiu e até justificar aquilo em que houve falha. Parto do pressuposto de que, quanto mais pública é a função, maior é a obrigação de se prestar contas, denotando, acima de tudo, responsabilidade social.

Mas estamos começando um novo ano, com novos desafios.

Continuo insistindo, Sr. Presidente, que, somente com uma interação operacional entre os canais de comunicação do Senado com a sociedade, poderemos alcançar qualidade no atendimento das demandas que nos chegam e, mais do que isso, fundamentalmente, ampliar os segmentos da sociedade que nos acessam, criando mais cidadania e mais transparência.

Penso num modelo de Ouvidoria proativa, entendendo a proatividade como uma atitude de antecipação e de responsabilização pelas escolhas feitas diante das situações impostas pela interlocução com a sociedade, que quer olhar para dentro do Senado.

Creio que todos os parlamentares estão convictos de que, numa época de manifestações as mais variadas – rolezinhos e black blocks –, a sociedade está querendo respostas rápidas e objetivas desta Casa. Temos que ser proativos em criar as condições e os canais pelos quais o cidadão seja coautor e parceiro na elaboração das pautas, dos projetos, que vão ao encontro de suas reais necessidades.

Penso numa Ouvidoria cuja energia dos seus esforços esteja na proporção direta de uma maior participação da coletividade. Se a Ouvidoria do Senado foi criada para ouvir o que a outra parte tem a nos dizer, por que não estimular que a outra parte fale tudo o que gostaria de nos falar?



Pela minha experiência nesses 12 meses, amadureci a ideia de que uma Ouvidoria, neste início de século XXI, tem que ser moldada pela própria sociedade.

O Professor de Direito Público José Nilo de Castro foi muito feliz ao dizer, sobre os paradigmas da democracia neste início de século XXI: “Administrar de perto é a máxima hoje, administrar com participação, pela força da sociedade civil, que hoje é o terceiro poder”.

A Ouvidoria é um canal para construir a ponte entre esta Casa e os cidadãos.

Obrigada a todos os Senadores e Senadoras, que têm dado efetivas respostas sempre que a eles me dirijo pela Ouvidoria.

Portanto, Sr. Presidente, era o que tinha a dizer.

Quero agradecer, mais uma vez, a tolerância dos meus pares e a paciência daqueles que têm nos ajudado a construir este novo momento no Senado da República.

Muito obrigada, Sr. Presidente.



# REUNIÕES TÉCNICAS E CAPACITAÇÃO



## REUNIÕES TÉCNICAS E CAPACITAÇÃO



### 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”.



## **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.

## **VISITA DO OUVIDOR DA COMISSÃO DE ÉTICA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE RORAIMA**

O Advogado e Ouvidor da Comissão de Ética Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, Dr. Sergio Mateus, esteve na Ouvidoria do Senado Federal para conhecer os trabalhos aqui desenvolvidos, os procedimentos e os programas da Ouvidoria do Senado Federal.



Foto: Marcos Oliveira

### 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, Cláudia 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.



### REUNIÃO COM O OUVIDOR-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

A Ouvidora do Senado Federal, Senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO), recebeu o Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira, em 12 de março de 2014. 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.



### **REUNIÃO DA SENADORA LÚCIA VÂNIA COM A EQUIPE DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

A Senadora 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 a sociedade.

### **VISITAS TÉCNICAS A OUTRAS OUVIDORIAS**

A equipe da Ouvidoria do Senado realizou visitas técnicas às ouvidorias do Tribunal de Contas da União (TCU), da Previdência Social, da Controladoria-Geral da União (CGU) e ao Serviço 0800 da Câmara dos Deputados, em agosto e setembro de 2014. A busca de boas práticas de gestão foi o foco das reuniões com essas ouvidorias. Por meio da modelagem organizacional que as ouvidorias visitadas adotaram para melhor atender o cidadão, foi possível vislumbrar um novo cenário para esta nova fase da Ouvidoria do Senado, que teve o Serviço Alô Senado incorporado à sua estrutura.

### **CURSO DE OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Participação das servidoras: Lívia Rodrigues Costa, Cinthia Ferreira Leite e Silvia Sousa Garcia no curso de Ouvidoria na Administração Pública oferecida pela Ouvidoria-Geral da União em parceria com o Instituto do Legislativo Brasileiro – ILB.

## REUNIÃO DA SENADORA LÚCIA VÂNIA PARA APRESENTAÇÃO DO PROJETO DA NOVA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Senadora Lúcia Vânia se reuniu com o Diretor-Geral do Senado e Secretário-Geral da Mesa, Luiz Fernando Bandeira; o diretor da Secretaria de Comunicação Social do Senado, Davi Emerich; a Diretora Adjunta da Secretaria de Transparência do Senado, Liu de Oliveira Lopes, e sua equipe; o Diretor da Secretaria de Apoio a Órgãos do Parlamento, Rodrigo Cagiano Barbosa; Regina Fontes, coordenadora da Ouvidoria; e a equipe da Ouvidoria para apresentação do projeto de Integração da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão à estrutura da Ouvidoria.



## CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA

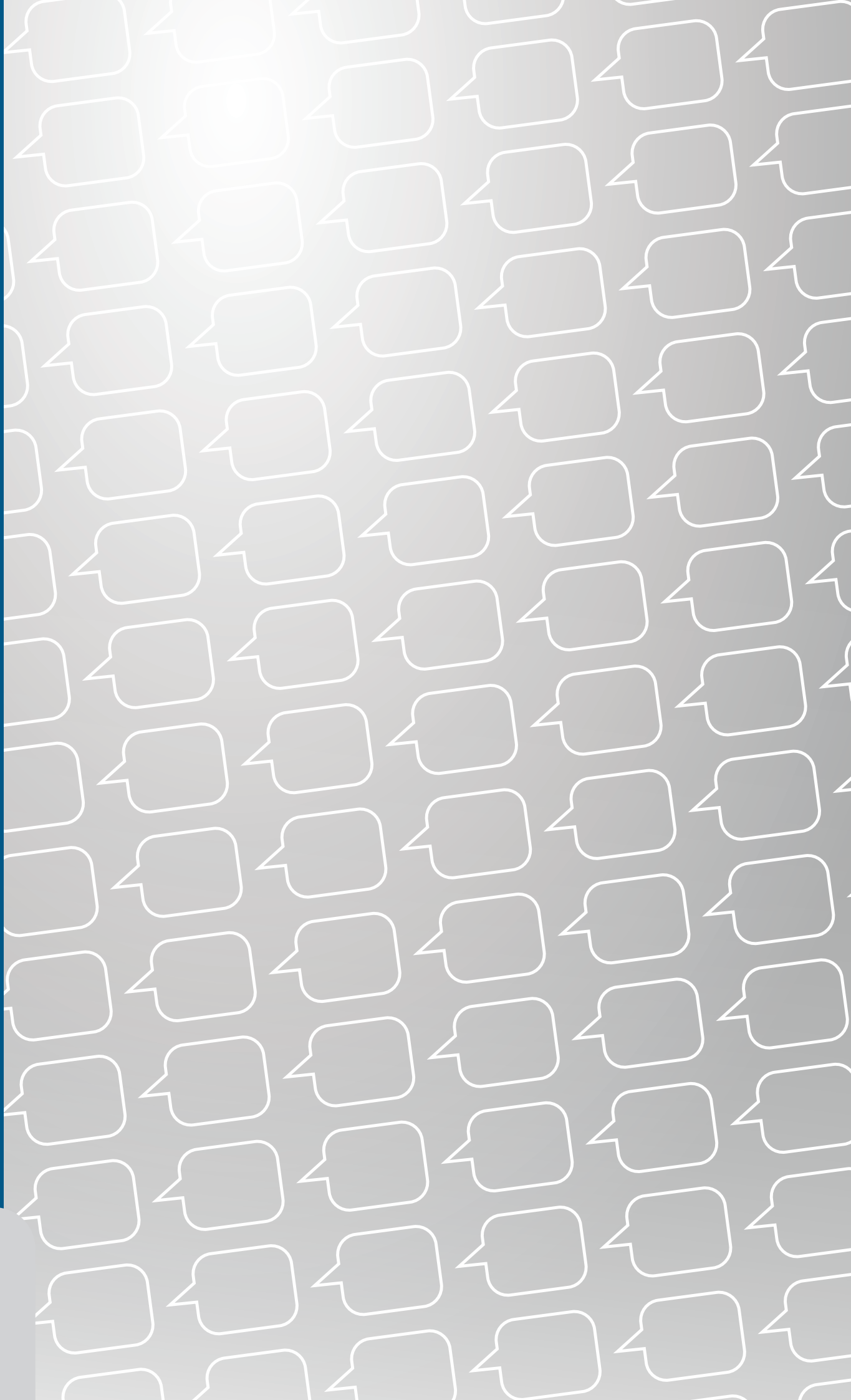
Participação da servidora da Ouvidoria do Senado, Lívia Rodrigues Costa, no curso de certificação em Ouvidoria Pública, oferecido pelo Instituto Serzedello Corrêa, ligado ao Tribunal de Contas da União (TCU), no período de 17 a 21 de novembro de 2014.

## GRUPO DE TRABALHO LAI

Participação da servidora Regina Bezerra da Silva Fontes no Grupo de Trabalho destinado a obter um padrão de atendimento às demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI) para utilização por todas as unidades produtoras de Informação e documentação, que integram o Sistema de Informação do Senado Federal ao Cidadão.



# REESTRUTURAÇÃO ADMINISTRATIVA





## REESTRUTURAÇÃO ADMINISTRATIVA



Com a finalidade de racionalizar processos e padronizar o contato com os cidadãos, em 2014, por decisão da Mesa Diretora do Senado, a Ouvidoria do Senado incorporou a estrutura do Alô Senado. No novo modelo administrativo as mensagens dos cidadãos, com sugestões, dúvidas, críticas e elogios passarão a ter um tratamento único e mais qualificado, com encaminhamento de acordo com o conteúdo apresentado e com garantia de resposta ao cidadão.



Até então, o Alô Senado compunha a estrutura da Coordenação de Pesquisa e Opinião, da Secretaria de Transparência. Ele funcionava como uma espécie de serviço de telemarketing receptivo, recebendo e reencaminhando as demandas recebidas. Também prestava serviço ao DataSenado como telemarketing ativo aplicando pesquisa.



Criado em 1996, o Senado Federal, por meio do serviço Alô Senado, foi pioneiro em abrir um canal de comunicação direto com a população, permitindo que as mensagens chegassem de alguma forma aos parlamentares e unidades administrativas. Ao completar 18 anos, em 2015, atinge sua maioria e passa a adotar os procedimentos técnicos de ouvidoria, com gestão da informação do início ao fim, garantindo atendimento mais personalizado ao cidadão e comunicação mais efetiva com a Casa.



# PUBLICAÇÕES



# PUBLICAÇÕES

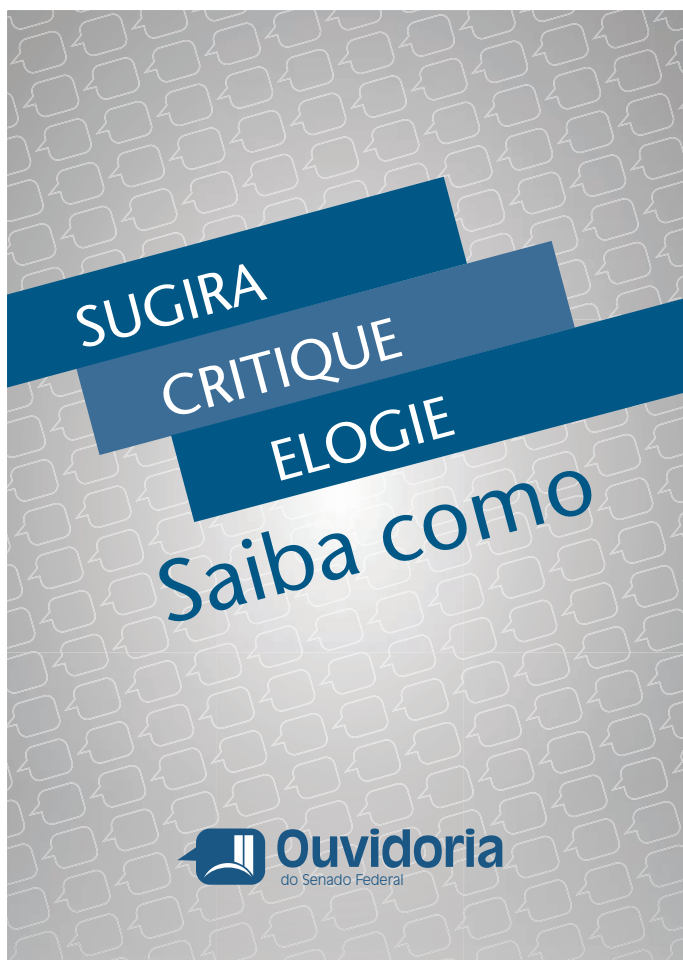
The screenshot shows the 'Fale com o Senado' contact form. It includes a sidebar with contact information for the Senado Federal, including phone numbers (0600 812211, (61) 3303-2417) and addresses. The main form area is titled 'Entre em contato' and contains several input fields: 'Nome completo', 'Email', 'Twitter' (with a @username field), 'Facebook' (with a /username field), 'Telefone', 'Cidade', 'UF', 'Sexo', 'Faixa etária', and 'Escolaridade'. There is also a 'Copie o texto da imagem abaixo' section with a 'Copiar' button. A 'Enviar' button is at the bottom right. The footer contains a navigation menu with categories like 'Portais', 'Serviços', 'Campanhas Institucionais', and 'Fale com os Senadores'.

## NOVA REFORMULAÇÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA

O portal da Ouvidoria do Senado Federal conta com novo *layout* a partir de fevereiro de 2014. O novo portal segue o conceito de serviço adotado para o portal do Senado Federal.

A tabela ao lado traz o número de acessos à página em 2013 e 2014.

MESES	2013	2014
Janeiro	1390	1073
Fevereiro	2353	3394
Março	1933	3834
Abril	2833	2382
Maio	2338	1755
Junho	2890	1226
Julho	3227	1809
Agosto	2885	2903
Setembro	2708	2048
Outubro	1883	2892
Novembro	3130	
Dezembro	1601	
<b>TOTAL</b>	<b>29171</b>	<b>23316</b>



## 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.

### 1ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA DE 2014

A primeira edição de 2014 do Boletim da Ouvidoria teve como destaque a parceria com a Rádio Senado na produção do programa de rádio “Espaço Ouvidoria”. Essa é mais uma das ações da Ouvidoria em busca da ampliação e abertura de canais de comunicação com a sociedade. O primeiro programa foi ao ar no dia 28 de março de 2014.



## 5ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA DE 2013

Ouvidorias aproximam Poder Público e 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 DE 2013

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.

## 3ª EDIÇÃO DO BOLETIM DA OUVIDORIA DE 2013

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.

Senado Federal – Brasília/2013 – 4ª edição

### Boletim da Ouvidoria



*Edição do pronunciamento proferido pelo Senador Pedro Simon, no plenário do Senado, em 18 de novembro, sobre a atuação dos Black Blocs nas manifestações de rua no Brasil. O Senador fez uma espécie de automeditação em voz alta.*

“Senhoras 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 mensaleiro 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.

Dai, 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.

E aí espero que faça, Sr. Ministro.

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

Senado Federal – Brasília/2013 – 5ª 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.

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 Ato 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 no Rádio Senado, com o intuito de estimular o envio de mensagens e “deco-dificar” 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, Edilene Passos.

# DADOS ESTATÍSTICOS



# DADOS ESTATÍSTICOS

Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação *Gabflow*, utilizado para o gerenciamento de demandas recebidas pela Ouvidoria. O procedimento para a publicação desses dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação de cada cidadão. O perfil dos usuários foi classificado em grupos de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Naturalidade.

O conteúdo das mensagens foi analisado de acordo com o tipo de abordagem das manifestações (Solicitação, Reclamação, Crítica, Elogio, Denúncia e Sugestão), que, por sua vez, também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, o agrupamento de temas se dá a partir da classificação das mensagens de acordo com o assunto principal identificado na manifestação enviada.

Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria do Senado Federal, no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, recebeu 1.613 mensagens.

Deste total, foram registradas 246 manifestações classificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública. Essas 246 manifestações não foram consideradas no cômputo da distribuição por Tipo de Abordagem.

**TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS: 1.613**

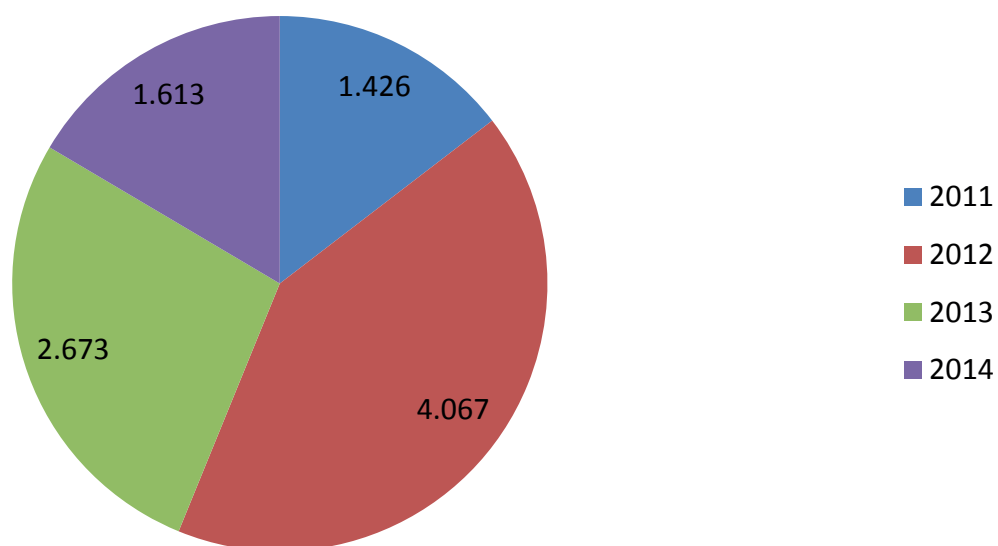
**RESPONDIDAS ATÉ 31/12/14: 1.605 mensagens**

**MÉDIA MENSAL: 134 mensagens**



O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, ano a ano, desde o seu funcionamento (28 de junho de 2011 a 31 de dezembro de 2014). No cômputo geral das manifestações, a maior incidência foi registrada no ano de 2012.

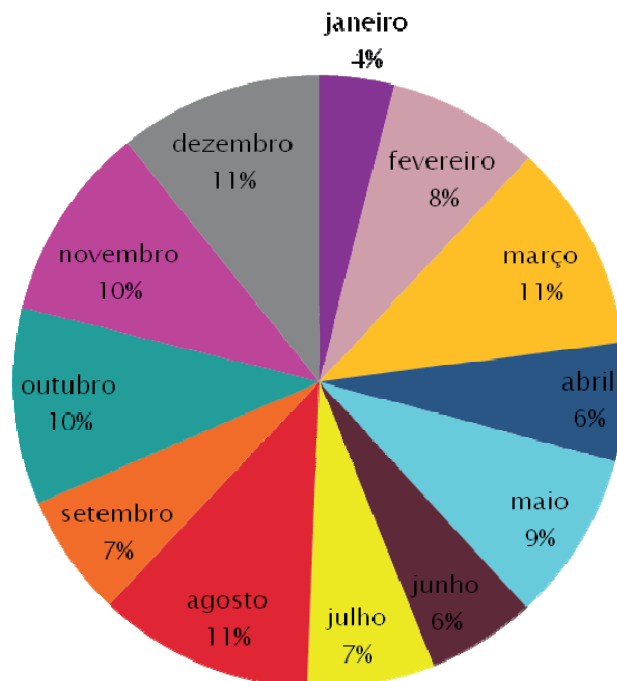
## Mensagens recebidas - 2011 a 2014





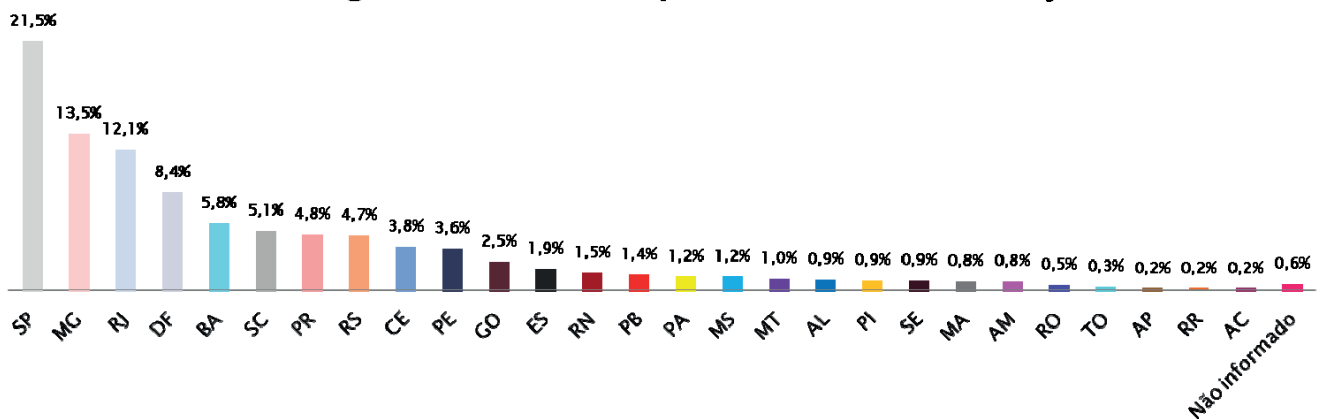
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014. No cômputo geral das 1.613 manifestações, a maior incidência foi de 11%, registrada nos meses de março, agosto e dezembro.

## Mensagens recebidas no período



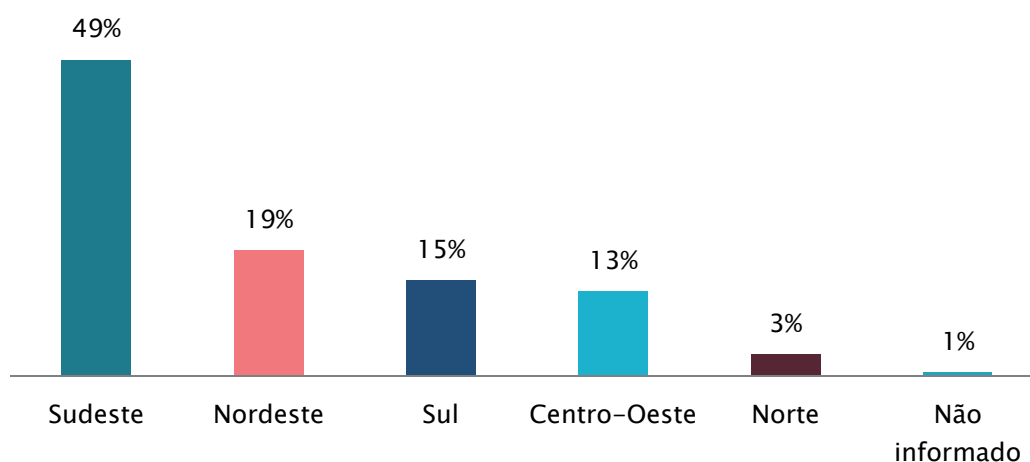
Na análise das mensagens computadas no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, os Estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise os Estados do Amapá, Roraima e Acre foram os que menos registros fizeram com 3 (três) manifestações cada um, o que corresponde a 0,2% do total.

### Mensagens classificadas por unidade da federação



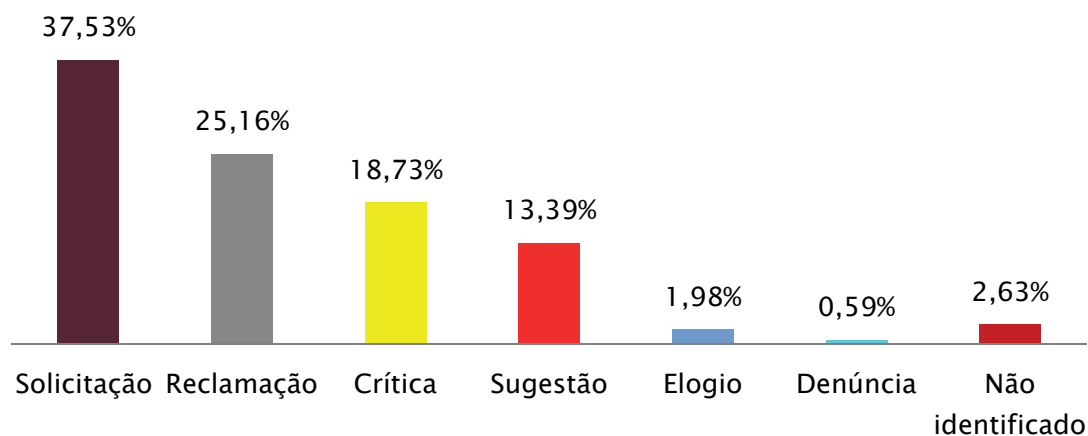
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (49%), principalmente por causa da grande participação dos Estados de São Paulo e Minas Gerais. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (3%).

## Mensagens classificadas por região



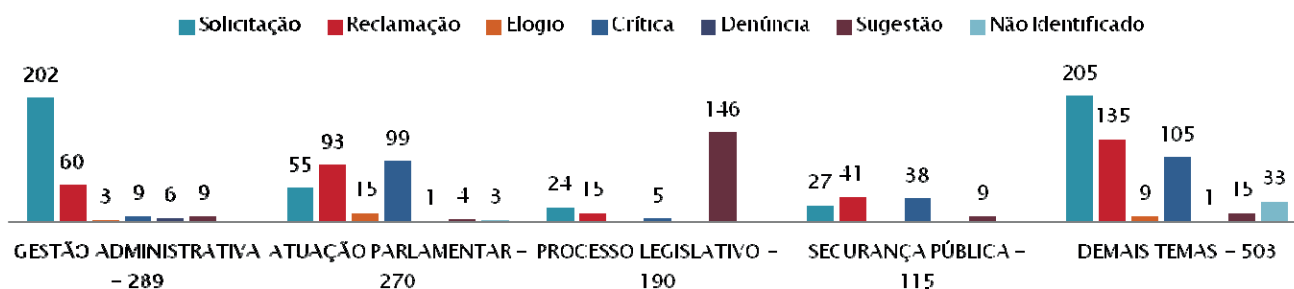
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada em solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às mensagens cujo conteúdo era ininteligível. Também, para essa classificação, não foram consideradas as 246 mensagens identificadas como **Fora da Competência**.

## Distribuição por tipo de abordagem



Este gráfico possibilita a visualização do cruzamento das 1.613 mensagens recebidas no período apurado, classificadas quanto ao Tema e ao Tipo de Abordagem, com destaque para os quatro temas mais abordados. O tema Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes a solicitação de publicações em geral, gestão do portal do Senado, e assuntos relacionados a infraestrutura da Casa, com 289 manifestações no total, contabilizou 39% das 513 solicitações registradas; e Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, com registro de 270 manifestações no total, computou 39% das 256 críticas. Já o tema Processo Legislativo é referente a sugestões legislativas, das 190 mensagens recebidas no período, que contabilizou 80% das 183 sugestões. Por último destacamos o tema Segurança Pública, que reúne as demandas relacionadas à reforma do Código Penal e maioria penal, que registrou 115 demandas, representou 12% das 344 reclamações. Na classificação de mensagens por tema não foram consideradas as 246 manifestações identificadas como **Fora da Competência**.

## Mensagens classificadas quanto ao tema e tipo de abordagem





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2014 houve um grande esforço com a finalidade de se intensificar, cada vez mais, a divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria. Apesar disso, registrou-se uma queda nas demandas recebidas pela unidade em relação aos anos anteriores.

Pode-se atribuir tal fato à peculiaridade do ano, com a realização de eventos de grande porte, que tiveram repercussão nacional e inevitáveis impactos na agenda pública. A reflexão, todavia, não pode ser abandonada. Foram identificados os diversos canais de comunicação do Senado com a sociedade e seus gargalos, a heterogeneidade nos processos e a diversidade no tratamento das informações. A Ouvidoria está se reestruturando para alcançar a excelência que a sociedade brasileira exige e merece. O Alô Senado, por exemplo, que recebia grande parte das manifestações sociais e os encaminhava, foi incorporado à estrutura. Com isso, garante-se a uniformidade no atendimento ao cidadão e no encaminhamento de seus questionamentos.

Esperamos, dessa forma, alcançar sempre um maior número de cidadãos, garantido a eles respostas ainda mais rápidas e completas. As mudanças continuarão sendo feitas e os resultados virão em 2015.



## CRÉDITOS

*Realização*

Ouvidoria do Senado Federal

*Projeto Gráfico*

Ana Farias

*Revisão*

SEGRAF/Senado Federal