



## Proposta que privilegia gastos sociais pode ser votada hoje

Segundo o projeto, a administração deve garantir recursos para as áreas de saúde, educação e segurança pública de forma a cumprir os limites mínimos constitucionais

O Plenário pode votar hoje projeto de lei que garante prioridade aos gastos com saúde, educação e segurança pública na execução orçamentária da União, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal. Segundo a proposta, caso as despesas obrigatórias superem a arrecadação, esses setores serão os últimos a sofrer cortes.

Os senadores podem votar também projeto que impede que as receitas de royalties sejam consideradas no cálculo do limite das despesas com pessoal nos estados, no Distrito Federal e nos municípios. **3**



Marcos Oliveira/Agência Senado — 12/7/2017

Senadores podem votar ainda texto que altera lei de recuperação fiscal de estados e Distrito Federal, excluindo o pagamento de precatórios do cálculo de despesas totais



### Site amplia canal de contato da Ouvidoria com o cidadão

No início deste mês, a Ouvidoria-Geral da União lançou um site de estatísticas sobre as relações entre os órgãos da administração pública e os cidadãos.

O Painel Resolveu? apresenta os resultados da co-

leta e análise de números referentes aos serviços de atendimento das ouvidorias públicas de todo o país.

Aumentar a presença virtual desse serviço é a aposta do governo para otimizar a relação com o cidadão. **4**



Ouvidoria-Geral quer aumentar canais virtuais de contato com cidadãos

**Indicado para embaixada do Brasil na Sérvia será sabatinado **2****

### Acesso a site de jogos de azar com cartão de crédito pode ser proibido

A Comissão de Assuntos Econômicos pode votar hoje projeto do senador Magno Malta que proíbe administradoras de cartão de crédito de autorizar pagamento para acesso de consumidores a sites com conteúdo de pornografia infantil e jogos de azar.

Favorável à proposta, o relator, Davi Alcolumbre, estendeu a proibição aos cartões pré-pagos. **3**

### Colegiado de MP sobre saneamento escolhe presidente e relator hoje

A comissão mista que analisa a medida provisória que atualiza o Marco Legal do Saneamento Básico se reúne hoje para eleger presidente, vice e relator. A MP também tem o objetivo de ampliar a competência da Agência Nacional de Águas, que passaria a regulamentar os serviços públicos de saneamento, tarefa que cabia ao Ministério das Cidades. **2**



Governo de Goiás

Pelo texto, moradias do Minha Casa, Minha Vida terão painéis de energia solar

### Casas populares poderão ser equipadas com energia solar

Habitações do Programa Minha Casa, Minha Vida deverão ser entregues com painéis de energia solar e dispositivos para o aproveitamento de água da chuva. É o que prevê projeto que pode ser votado hoje na Comissão de Meio Ambiente.

Relatada por José Medeiros,

a proposta também prevê que os novos empreendimentos de casas populares contem com medidas de reúso de água e de gestão de resíduos sólidos, além de espaços destinados à instalação de cooperativas e microempresas individuais ou coletivas. **3**

**Comissão vota verba para restaurar Basílica da Natividade, em Belém **3****

# Comissão mista da MP do Saneamento reúne-se hoje

Colegiado deve eleger presidente e escolher o relator. Medida, que atualiza o marco legal do setor, tem o objetivo de atrair investimentos, segundo o governo. Parlamentares criticam lógica privatizante do texto

A COMISSÃO MISTA da medida provisória que atualiza o Marco Legal do Saneamento Básico e amplia a competência da Agência Nacional de Águas (ANA) se reúne hoje, às 15h30, para a eleição do presidente e do vice e a escolha do relator.

A MP 844/2018 foi editada em julho, já teve seu prazo prorrogado e perderá a validade em 11 de novembro. Alguns parlamentares criticam o que consideram uma lógica privatizante do texto. Na opinião deles, isso pode prejudicar o fornecimento de serviços para a população de baixa renda. O governo, por sua vez, alega que a intenção é atrair investimentos privados, sem abandonar a meta de universalização dos serviços.

## Novas regras

Conforme o texto enviado ao Congresso, a Agência Nacional de Águas passa a regulamentar os serviços públicos de saneamento básico, uma tarefa que era do Ministério das Cidades. A agência fica também com a responsabilidade de atuar nas áreas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de



Valdir Raupp (E) e Fátima Bezerra (D) na última reunião da comissão

resíduos sólidos e drenagem urbana.

Um dos pontos controversos é o que exige dos municípios a abertura de licitação para obras de água e esgoto. Até então, as prefeituras podiam optar por fazer o trabalho com uma empresa pública.

A MP determina ainda que os recursos públicos federais para o setor de saneamento somente serão disponibilizados às unidades federativas que seguirem às normas regulatórias emitidas pela agência.

Diante das responsabilidades maiores, a ANA pode requisitar servidores de órgãos, autarquias e fundações da

administração pública federal até 1º de agosto de 2021. O quadro de pessoal da agência também foi alterado para alargar o rol de atribuições da carreira de especialista em recursos hídricos.

## Comitê

A proposta também cria o Comitê Interministerial de Saneamento Básico (Cisb), com a finalidade de assegurar a implantação da Política Federal de Saneamento Básico e de articular a atuação dos órgãos e das entidades federais na alocação de recursos financeiros em ações de saneamento básico.

# Colegiado sabatina nome para embaixada na Sérvia

A Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional (CRE) sabatina hoje, às 10h, o diplomata Eduardo Botelho Barbosa, indicado para o cargo de embaixador do Brasil na Sérvia. A indicação é relatada por Ana Amélia (PP-RS).

A comissão também analisará relatórios com indicações para duas embaixadas na África, além de dois acordos de cooperação assinados com o Mercosul e Cabo Verde.

Após a sabatina, haverá apresentação e concessão de vista coletiva aos relatórios sobre a indicação dos diplomatas José Augusto Silveira de Andrade Filho para a em-

baixada do Brasil na Namíbia e Patrícia Maria Oliveira Lima para a embaixada brasileira no Sudão. As indicações são relatadas por Aírton Sandoval (MDB-SP) e Ana Amélia, respectivamente.

## Mercosul

A comissão analisará o Projeto de Decreto Legislativo (PDS) 103/2018, que aprova o Protocolo de Integração Educativa e Reconhecimento de Certificados, Títulos e Estudos de Nível Primário/Fundamental/Básico e Médio/Secundário entre os Estados-Partes do Mercosul e Estados Associados.

De autoria da Representação Brasileira no Parlamento do Mercosul, o acordo foi assinado em San Juan, na Argentina, em 2 de agosto de 2010. O texto é relatado por Fernando Bezerra Coelho (MDB-PE), cujo voto recomenda a aprovação do texto.

Consta ainda na pauta o PDS 106/2018, de autoria da CRE, que aprova o Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e a República de Cabo Verde. O projeto, assinado em Brasília em 31 de outubro de 2016, é relatado por Cristovam Buarque (PPS-DF), favorável à aprovação da proposta.

## Ana Amélia pede tolerância e união para solucionar crise no país

Ana Amélia (PP-RS) disse ontem que, no dia seguinte às eleições, é preciso que vitoriosos e derrotados “baixem a guarda” e se voltem à solução dos problemas do Brasil. Para ela, as lideranças governistas e oposicionistas devem conduzir o país para solucionar as crises e promover a tolerância e o respeito entre todos.

— Não vamos olhar para o retrovisor, porque, se fosse assim, jamais sairíamos do lugar em que ficamos: o país dilacerado. É possível que Bolsonaro e Haddad conversem seriamente sobre o país — declarou a senadora.



Jefferson Rudy/Agência Senado

## Reguffe promete continuar atuando com independência

Reguffe (sem partido-DF) parabenizou em Plenário o presidente eleito, Jair Bolsonaro, e também Ibaneis Rocha, escolhido para governar o Distrito Federal.

Ao garantir que vai torcer por uma boa administração de ambos, Reguffe aproveitou para reafirmar que continuará tendo, no Senado, uma atuação independente, apoiando o que for bom para a sociedade.

— Sempre voto os projetos pensando na sociedade. Nunca fui base de governo. Eu sou base da sociedade, eu sou base da população. E assim continuarei sendo — afirmou Reguffe.



Jane de Araújo/Agência Senado

## AGENDA

A agenda completa, incluindo o número de cada proposição, está disponível na internet, no endereço: <http://bit.ly/agendaLegislativa>



- |   |   |
|---|---|
| <p><b>CI Fontes renováveis de energia</b><br/>9h Entre 8 itens, o PLS 712/2015, que estabelece meta de fontes renováveis na matriz energética para 2040.</p> <p><b>CDH Mobilidade humana</b><br/>9h Audiência sobre mobilidade humana.</p> <p><b>CAE Mercadorias falsificadas</b><br/>10h O PLC 118/2014, que permite reaproveitamento de mercadorias falsificadas, é um dos 11 itens.</p> <p><b>CRE Embaixador na Sérvia</b><br/>10h Após sabatina, pauta de 4 itens.</p> <p><b>CMA Lei Orçamentária Anual de 2019</b><br/>11h Análise das emendas ao PLOA 2019.</p> <p><b>CE Orçamento de universidades</b><br/>11h30 Após pauta de 19 itens, discussão da proposta orçamentária de 2019 para novas universidades públicas.</p> | <p><b>PLENÁRIO Sessão deliberativa</b><br/>14h Na pauta, o primeiro turno de votação do PLS 15/2018, sobre o horário de funcionamento dos cartórios.</p> <p><b>CMCVM Emendas</b><br/>14h30 Emendas ao PLOA 2019 e requerimentos.</p> <p><b>CMMC Lei Orçamentária Anual de 2019</b><br/>14h30 Emendas ao PLOA 2019.</p> <p><b>MP 846/2018 Verba de loterias</b><br/>14h30 Audiência pública com os Ministérios da Segurança Pública, da Cultura e do Esporte, entre outros.</p> <p><b>CMO Créditos especiais</b><br/>15h Análise de projetos que abrem crédito especial para diversos órgãos do Executivo.</p> <p><b>MP 844/2018 Marco do Saneamento</b><br/>15h Eleição de presidente e vice.</p> |
|---|---|

Previsão atualizada às 18h de ontem pela Secretaria-Geral da Mesa e Secretaria de Comissões

## SESSÃO ON-LINE

- |  |  |
|--|--|
| Confira a íntegra das sessões no <b>Plenário</b> : <a href="http://bit.ly/plenarioOnline">http://bit.ly/plenarioOnline</a> | Confira a íntegra das sessões nas <b>comissões</b> : <a href="http://bit.ly/comissoesOnline">http://bit.ly/comissoesOnline</a> |
|--|--|

## AUDIÊNCIAS INTERATIVAS

- Participe:** <http://bit.ly/audienciainterativa>
- **Alô Senado:** 0800 612211
- **Acompanhe:** Portal e-Cidadania: [senado.leg.br/ecidadania](http://senado.leg.br/ecidadania)
- **Facebook:** [senadofederal](https://www.facebook.com/senadofederal) • **Twitter:** [@agencia\\_senado](https://twitter.com/agencia_senado)
- **TV:** [senado.leg.br/TV](http://senado.leg.br/TV)

## MESA DO SENADO FEDERAL

**Presidente:** Eunício Oliveira  
**Primeiro-vice-presidente:** Cássio Cunha Lima  
**Segundo-vice-presidente:** João Alberto Souza  
**Primeiro-secretário:** José Pimentel  
**Segundo-secretário:** Gladson Cameli  
**Terceiro-secretário:** Antonio Carlos Valadares  
**Quarto-secretário:** Zeze Perrella  
**Suplentes de secretário:** Eduardo Amorim, Sérgio Petecão, Davi Alcolumbre e Cidinho Santos

**Secretário-geral da Mesa:** Luiz Fernando Bandeira  
**Diretora-geral:** Ilana Trombka

## SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

**Diretora:** Angela Brandão  
**Coordenadora-geral:** Ana Lucia Romero Novelli  
**Diretora de Jornalismo:** Ester Monteiro

## SECRETARIA AGÊNCIA E JORNAL DO SENADO

**Diretor:** Flávio Faria  
**Coordenador-geral:** Silvio Burlé  
**Coordenação de Cobertura:** Paola Lima  
**Serviço de Reportagem:** Sheyla Assunção  
**Serviço de Fotografia:** Leonardo Sá  
**Serviço de Arte:** Bruno Bazílio

# Jornal do Senado

**Editora-chefe:** Fernanda Vidigal

**Edição e revisão:** Joseana Paganine, Juliana Steck, Maurício Müller, Mayra Cunha, Pedro Pincer e Thâmara Brasil

**Diagramação:** Beto Alvim, Claudio Portella e Ronaldo Alves

**Tratamento de imagem:** Afonso Celso F. A. Oliveira e Roberto Suguino

**Circulação e atendimento ao leitor:** (61) 3303-3333

O noticiário do **Jornal do Senado** é elaborado pela equipe de jornalistas da Agência Senado, do **Jornal do Senado**, da Rádio Senado e da TV Senado e poderá ser reproduzido mediante citação da fonte.

Impresso em papel reciclado pela Secretaria de Editoração e Publicações (Segraf)

# Plenário pode votar prioridade para gasto social

Projeto garante recursos para as áreas de saúde, educação e segurança. Caso as despesas obrigatórias superem a arrecadação, esses setores serão os últimos a sofrer cortes

PODE SER VOTADO hoje em Plenário o projeto de lei que garante prioridade aos gastos com saúde, educação e segurança na execução orçamentária da União, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal. Outro texto na pauta impede que as receitas de royalties sejam consideradas no cálculo do limite das despesas com pessoal. A sessão deliberativa está marcada para as 14h.

Da senadora Rose de Freitas (Pode-ES), o PLS 329/2017— Complementar garantia prioridade inicialmente apenas para as áreas de saúde e de educação, mas o relator na Comissão de Assuntos Econômicos (CAE), Cristovam Buarque (PPS-DF), acatou emenda de Telmário Mota (PTB-RR) para incluir também a área de segurança pública.

## Cotas

Segundo o projeto, ao aprovar o quadro de cotas trimestrais da despesa de cada unidade orçamentária, a administração deve priorizar as despesas destinadas a essas áreas, de forma a garantir a ob-



Despesas com educação estão entre as que terão preferência nos orçamentos de cidades, estados, DF e União

servação dos limites mínimos constitucionais.

Não havendo recursos para cobrir todas as despesas obrigatórias, ações e serviços de educação, saúde e segurança terão prioridade. Caso as despesas obrigatórias superem a arrecadação, essas serão as últimas áreas a sofrer cortes.

Já o PLS 334/2017— Complementar impede que as receitas de royalties sejam con-

sideradas no cálculo do limite das despesas com pessoal nos estados, no Distrito Federal e nos municípios.

Para o autor, senador Dalirio Beber (PSDB-SC), as receitas de compensações financeiras ou de royalties são voláteis, por isso não devem ser usadas como base de cálculo para a apuração das despesas com pessoal, que são de caráter continuado.

O PLS 163/2018, do senador José Serra (PSDB-SP), também pode ser votado. O texto suaviza as exigências da Lei Complementar 156, de 2016, de recuperação fiscal dos estados e do Distrito Federal, que concedeu prazo adicional de 240 meses para o pagamento de dívidas desses entes com a União. Pela lei, como contrapartida ao alongamento do prazo da dívida, os

governos locais devem conter o aumento de suas despesas, que não pode ultrapassar a inflação anual medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

No cômputo das despesas, hoje ficam de fora apenas as transferências constitucionais a municípios e o pagamento do Pasep. A proposta de Serra adiciona uma nova exceção: o pagamento de sentenças judiciais, os chamados precatórios, também ficaria de fora do cálculo das despesas totais.

## Desburocratização

Também estão na pauta projetos elaborados pela Comissão de Desburocratização, que funcionou até 2017. Um deles é o PLS 10/2018, que aperfeiçoa a legislação sobre empresa individual de responsabilidade limitada. Atualmente o Código Civil permite a constituição desse tipo de empresa por uma única pessoa titular da totalidade do capital social, devidamente integralizado, não inferior a cem vezes o salário mínimo. O projeto acaba com a obrigatoriedade desse capital mínimo.

## Colegiado analisa hoje proibição de acesso com cartão a sites de jogos de azar e pornografia infantil

A Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) pode votar hoje o projeto que proíbe as administradoras de cartão de crédito de autorizarem o pagamento para a participação dos consumidores em jogos de azar ou o acesso a pornografia infantil pela internet. A reunião está marcada para as 10h.

O PLS 121/2008, de Magno Malta (PR-ES), estabelece que as empresas devem considerar como cobrança indevida as operações de crédito ou débito relacionadas a jogos ilícitos ou material pornográfico com a participação de menores.

O relator, Davi Alcolumbre (DEM-AP), é favorável ao projeto. O senador estende a proibição aos cartões pré-pagos, mas delega ao Banco Central a responsabilidade de regulamentar os mecanismos

de controle. Se for aprovado, o texto segue para a Câmara.

A CAE também deve votar o PLS 153/2015, de Randolfe Rodrigues (Rede-AP), que prevê o pagamento de assistência financeira aos artesãos que tenham as atividades interrompidas por falta de matéria-prima. Segundo o senador, em períodos do ano, entre eles o inverno, trabalhadores ficam impedidos de recolher materiais como madeira, cipó e argila.

O valor do benefício é fixado em um salário mínimo. O relator defende a aprovação, mas restringe a extensão do benefício. Davi recomenda que o seguro seja pago apenas ao artesão que contribuir por 36 meses para a Previdência.

Outra proposta a ser analisada é o PLS 260/2017, de autoria de Roberto Rocha (PSDB-MA). O senador altera

as faixas de consumo e percentuais de desconto nas tarifas de energia elétrica dos usuários de baixa renda. Dependendo do consumo, os descontos variam de 20% a 70%. A regra atual prevê abatimentos de 10% a 65%. O relator, senador Otto Alencar (PSD BA), é favorável ao texto.

Com 11 itens na pauta, o colegiado também pode votar o PLC 180/2017, que inclui a fiscalização de trânsito e a operação ou o controle de tráfego de veículos na lista das atividades consideradas perigosas por lei.

O relator, Romero Jucá (MDB-RR), não alterou o texto. O senador lembra que os agentes de trânsito terão direito a receber um acréscimo de 30% sobre o salário-base, como adicional de periculosidade.

## Casa popular deve ter energia solar e reaproveitamento de água

As casas populares dos novos empreendimentos do Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU), ligado ao Programa Minha Casa, Minha Vida, deverão ser equipadas com painéis solares e dispositivos para o aproveitamento da água da chuva. As regras estão previstas no Projeto de Lei da Câmara (PLC) 34/2018, que está pauta da reunião de hoje da Comissão de Meio Ambiente (CMA).

O projeto, um dos 11 itens incluídos na pauta, exige ainda que os novos empreendimentos contem com medidas de gestão de resíduos sólidos e reúso de águas servidas (água já usada, mas que ainda pode ser aproveitada). O texto também prevê a destinação de espaços para o funcionamento de associações profissionais, cooperativas e microempresas individuais ou coletivas. O

projeto é relatado pelo senador José Medeiros (Pode-MT).

“A gestão dos resíduos sólidos nos conjuntos habitacionais compreende a correta separação na origem e a coleta desses resíduos. O reúso de águas servidas e o aproveitamento de água de chuva são estratégias que podem reduzir o consumo e direcionar o uso de água potável a usos mais nobres, como água de beber, preparo de alimentos e higiene pessoal”, argumenta José Medeiros no relatório.

Depois de passar pela CMA, o PLC 34/2018 deverá seguir para a Comissão de Desenvolvimento Regional e Turismo (CDR).

A reunião deliberativa será realizada depois da votação das propostas de emendas da CMA ao projeto de Lei Orçamentária Anual de 2019, marcada para começar às 11h.

## Comissão de Orçamento examina ajuda para Basílica da Natividade, em Belém

A Comissão Mista de Orçamento (CMO) deve votar hoje proposta que abre crédito de R\$ 792 mil em doação internacional para a Autoridade Palestina restaurar a Basílica da Natividade, na cidade de Belém (PLN 12/2018).

Com cinco propostas, a pauta da comissão também inclui o PLN 16/2018, que destina R\$ 19,8 milhões para os

edifícios-sede da Procuradoria do Trabalho em São Bernardo do Campo (SP) e em Campo Grande, o PLN 11/2018, que garante R\$ 42,5 milhões para os Ministérios dos Transportes, da Aviação Civil e da Integração Nacional para, entre outras finalidades, terminar as obras no Porto de Vitória e de construir e pavimentar o terminal no

Porto de Fortaleza, e o PLN 19/2018, que transfere R\$ 65,5 milhões entre diversos órgãos e ministérios, sendo o maior montante (R\$ 42,7 milhões) para manutenção de unidades básicas de saúde em vários estados e cidades do país.

Há na pauta ainda o PLN 15/2018, que abre crédito especial no valor de

R\$ 40,8 milhões em favor do Ministério da Justiça. O dinheiro será usado para viabilizar a construção de um complexo penitenciário federal em Itaqui (PE).

Até o fim do ano, a CMO precisa analisar 32 projetos que remanejam mais de R\$ 22 bilhões do Orçamento da União de 2018.

# Ouvidoria cria canal para monitorar serviços

Ligado à Controladoria-Geral da União, site apresenta os resultados da coleta e a análise de números referentes aos serviços de atendimento espalhados pelo país

Guilherme Oliveira

NO INÍCIO DESTES meses, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) passou a publicar um painel de estatísticas sobre as relações entre os órgãos da administração pública federal e os cidadãos. O Painel Resolveu? apresenta os resultados da coleta e análise de números referentes aos serviços de atendimento das ouvidorias públicas do país, bem como do acesso a esses serviços, numa perspectiva ampla.

Aumentar a presença virtual das ouvidorias públicas é uma aposta da Ouvidoria-Geral para otimizar a atividade. Atualmente é possível fazer denúncias, sugestões, reclamações, solicitações ou elogios a qualquer ouvidoria federal por meio do Portal e-OUV, um sistema centralizado. A Controladoria-Geral da União também recebe manifestações feitas em seus perfis nas redes sociais, de acordo com o ouvidor-geral, Gilberto Waller Júnior. Ele acredita que manter essa estrutura faz parte das atribuições da ouvidoria moderna: — O Estado não está esperando que o cidadão acione o canal oficial. Está indo buscar a demanda onde ela estiver. É mais fácil ficar passivo, esperando, mas hoje o cidadão conversa em outros meios.

A busca por maior capilaridade para o trabalho das ouvidorias se dá num contexto nacional peculiar — o da avaliação negativa dos serviços fornecidos pelo Estado. Recuperar a credibilidade é uma missão que necessita,

entre outros ingredientes, de sistemas de percepção bem posicionados junto aos cidadãos.

## Legislação

O trabalho das ouvidorias públicas do país se escora, desde 2017, na legislação mais completa sobre o tema. A Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, sancionada em junho, se originou de um projeto do Senado (PLS 439/1999, do ex-senador Lúcio Alcântara).

A lei explicita os direitos básicos dos cidadãos diante da administração pública, direta e indireta, regulamenta ferramentas para avaliação e transparência de serviços públicos e disciplina prazos e condições para abertura de processo administrativo para apurar danos causados pelos agentes públicos.

Cabe às ouvidorias encaminhar uma demanda em até 60 dias (30 dias, com uma prorrogação). Outros órgãos podem complementar as informações no prazo máximo de 40 dias. A multiplicidade de canais abertos para a população é atributo fundamental para o trabalho de uma ouvidoria pública. Além disso, a capacidade de iniciativa própria é uma característica que está nas origens do trabalho desses órgãos no Brasil.

É o que explica o jurista Manoel Eduardo Gomes, responsável pela condução da primeira ouvidoria estatal na história moderna do país: a da Prefeitura de Curitiba, entre 1986 e 1989. O ouvidor,



Página fornece dados para auxiliar gestores e cidadãos no controle do Estado

observa Gomes, pode agir de ofício, a partir de notícias veiculadas pela imprensa ou de denúncias anônimas, sem precisar aguardar uma comunicação formal através dos canais oficiais.

A presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) no Distrito Federal, Danielle Ventura, descreve o profissional como um “facilitador” da comunicação entre duas partes.

— O ouvidor veste duas camisas ao mesmo tempo. Representamos a voz do cidadão dentro da instituição e, quando conseguimos o retorno, representamos a instituição para o cidadão.

Além de um canal de controle social, as ouvidorias são um instrumento de gestão. A resolução individual de cada problema encaminhado é o primeiro nível do trabalho do ombudsman, mas se resumir a isso seria “enxugar gelo”, com explica o ouvidor-geral da União, Gilberto Waller Júnior.

— O que uma ouvidoria tem que fazer é uma análise quali-

tativa da demanda. O conjunto das reclamações mostra ao gestor a efetividade de uma política pública, de um serviço.

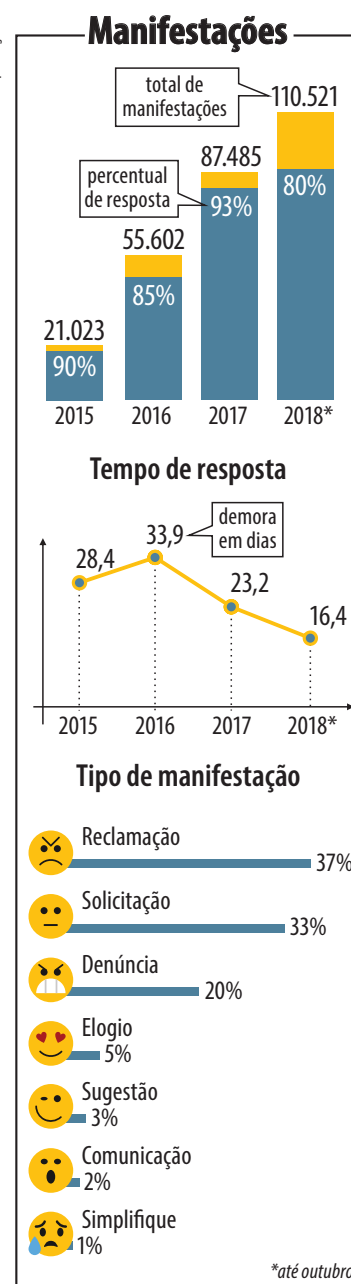
A consolidação estatística que a OGU passou a promover se relaciona com essa percepção, segundo Waller. Mapear onde se localizam as manifestações da sociedade a respeito de órgãos e programas, e também qual é a natureza delas, permite o aprimoramento da máquina pública.

## Educação

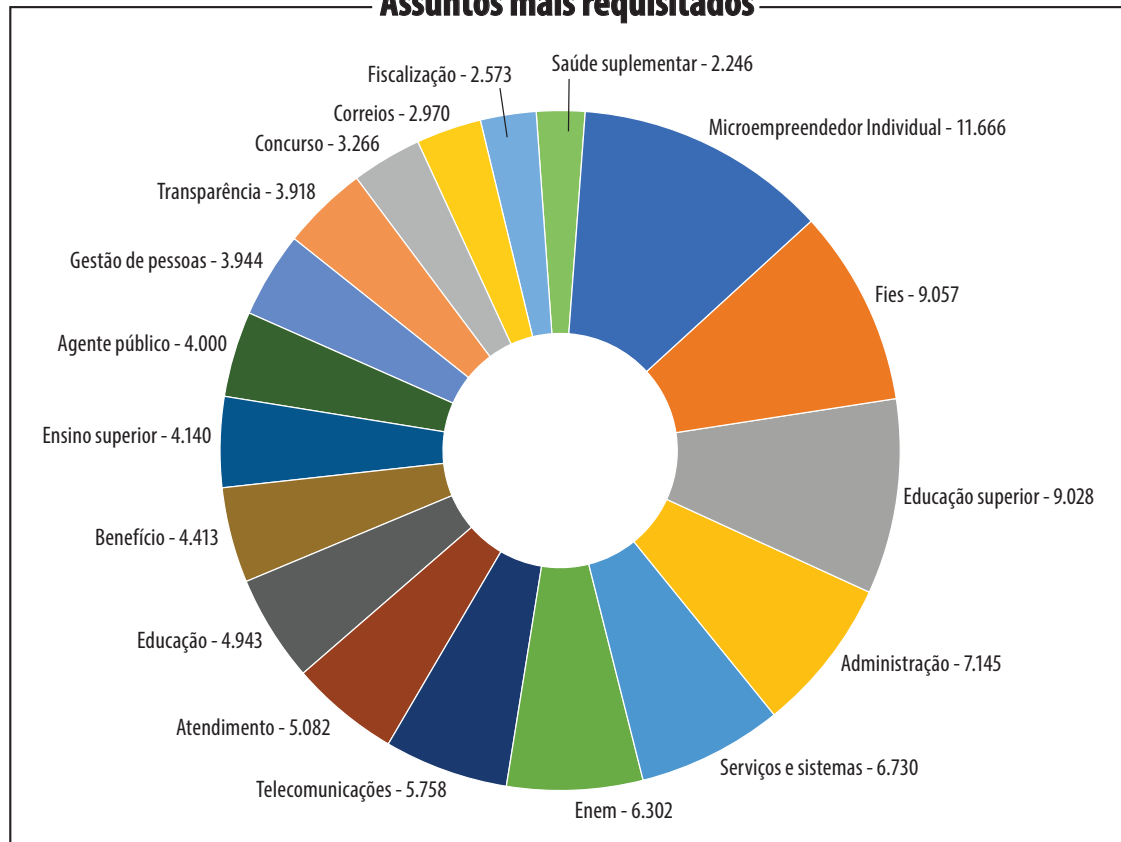
Os números do Resolveu? mostram que a maior parte dos apelos a ouvidorias desde 2014 tem a ver com assuntos relacionados a educação: o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies) têm, combinados, mais de 15 mil manifestações nos canais federais. Além disso, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), órgão responsável pelo Enem, é um dos mais procurados na administração federal: mais de 19 mil manifestações foram direcionadas a ele.

O tema individual com a maior procura é o programa Microempreendedor Individual (MEI), que reúne, sozinho, mais de 11 mil manifestações. Entre os órgãos, a Controladoria-Geral da União é a mais acionada: mais de 41 mil manifestações.

Uma ouvidoria eficiente também pode contribuir



## Assuntos mais requisitados



### Saiba Mais

**Lista de ouvidorias**  
<http://bit.ly/listaouvidorias>

**Portal e-OUV**  
[http://bit.ly/e\\_ouv](http://bit.ly/e_ouv)

**Painel Resolveu?**  
<http://bit.ly/resolveucgu>

Veja todas as edições do Especial Cidadania em [www.senado.leg.br/especialcidadania](http://www.senado.leg.br/especialcidadania)

para reduzir os custos da administração. Atuando como mediadores de conflitos entre os cidadãos e o Estado, elas são capazes de reduzir a margem para litígio judicial. Essa é a lógica predominante da atividade no setor privado.

No caso do Executivo federal brasileiro, a importância do aprimoramento das ouvidorias se mostra mais premente hoje, na esteira de investigações em grande escala, até mesmo do ponto de vista policial, relacionadas ao uso de verbas orçamentárias por meio da interação entre agentes públicos e privados.

O jurista Manoel Eduardo Gomes avalia que os eventos dos últimos anos revelaram o “pouco papel curativo” das ouvidorias brasileiras, uma vez que, na sua opinião, elas pouco puderam fazer para impedir ou minimizar os danos à imagem da administração pública.

Para ele, é preciso estabelecer uma rede fortalecida de ouvidorias com respaldo inquestionável da administração para realizar o trabalho. No comando dessa estrutura, opina ele, deveria estar um “notável”, uma figura de nome conhecido e histórico público.