



SENADO FEDERAL
INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO - ILB

LUIZ CARLOS BRITO DOS SANTOS

Um modelo de análise da estrutura de Ouvidoria no Senado Federal

Brasília

2014

LUIZ CARLOS BRITO DOS SANTOS

Um modelo de análise da estrutura de Ouvidoria no Senado Federal

Projeto nº 001/14

Projeto de pesquisa do TCC

apresentado ao Instituto Legislativo Brasileiro -
ILB do curso de Pós-Graduação Lato Sensu
em Administração Legislativa.

Orientador: Prof. Paulo Roberto Alonso Viegas

Brasília - DF

2014

LUIZ CARLOS BRITO DOS SANTOS

Um modelo de análise da estrutura de Ouvidoria no Senado Federal

Trabalho apresentado ao Instituto Legislativo Brasileiro - ILB como pré-requisito para a obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação Lato Sensu, na área de Administração Legislativa.

Brasília-DF, _____ de _____ de 2014.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Paulo Roberto Alonso Viegas
Orientador

Prof. Dr. Luiz Fernando Pires Machado
Avaliador

Agradecimentos

Agradeço, primeiramente, a **Deus** por ter me dado saúde para ter superado as dificuldades durante os últimos meses e pelo final de mais uma etapa realizada e concretizada, pois através Dele são realizadas todas as coisas.

Agradeço ao **Senado Federal** através do **Instituto do Legislativo Brasileiro - ILB**, pela estrutura física como computadores, auditório e laboratórios. E principalmente, por ter disponibilizado um corpo docente preparado e comprometido com o processo de ensino e de aprendizagem, onde as disciplinas cursadas foram essenciais para o embasamento e desenvolvimento do presente trabalho.

Ao meu orientador, Prof. **Paulo Roberto Alonso Viegas**, agradeço pela condução e pelo dinamismo, pela confiança, enfim, por compreender e incentivar a concretização desse trabalho.

Um agradecimento especial ao Prof. **Luiz Fernando Pires Machado** pelo incentivo e acolhimento nos momentos difíceis ao qual nunca esquecerei de suas palavras de sabedoria que me tranqüilizaram até a conclusão deste.

A minha turma "**Pós Burocráticos do Senado Federal**", pela diversão, pelo aprendizado, pela convivência, pela força em todos os momentos difíceis nos últimos meses em que passei com problemas de saúde.

Agradeço a minha esposa **Viviane**, pelo apoio incondicional durante o período de 18 meses em que fiquei envolvido com a Pós Graduação e com meus problemas de saúde, aos meus filhos **Gabriel, Juliana e Giovana** por serem fontes de minha inspiração para seguir em frente até o final desta jornada.

E finalmente, agradeço a **Família Rio**, aos meus pais de coração, **Afonso (in memoriam), Maria de Nazaré (in memoriam), e Maria Eugenia Marcos Rio** pela educação e investimento no ensino a mim dedicado, desde o início de minha vida pessoal, escolar e acadêmica e serão sempre minhas maiores fontes de exemplo, de inspiração e de dedicação em toda a minha vida.

"A Ouvidoria é um instrumento da democracia representativa e visa a assegurar que a distância entre eleitos e eleitores não gere, na prática, um abismo cuja característica central se traduza por governos distantes de interesses e necessidades de seus cidadãos, a ponto destes não se verem mais representados pelos primeiros."

Cláudia Maria D'Angelo
Ouvidora certificada pela Associação Brasileira de
Ouvidores/Ombudsman – ABO e Economista.

Resumo

Este estudo visa apontar alguns aspectos relativos à melhoria na qualidade de atendimento na Ouvidoria no Senado Federal e propor uma melhor forma de atender a população dos seus anseios junto ao parlamentar no Senado Federal.

O Ouvidor-Geral do Senado Federal é um Senador, escolhido pelo presidente da Casa para ficar à frente da Ouvidoria por dois anos e tem por objetivo receber e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias e elogios da sociedade sobre as atividades administrativas e legislativas do Senado.

Ao final, estudamos modelos e estruturas de ouvidorias parlamentares já existentes, e a partir disso pode-se construir um modelo melhor para a ouvidoria para o Senado Federal.

Abstract

This study aims to pinpoint some aspects related to improving the quality of care ombudsman in the Senate and propose a better way to meet the aspirations of its population by the parliament in the Senate.

The Ombudsman General of the Senate is a Senator, appointed by the Chairman of the House to stay ahead of the Ombudsman for two years and aims to receive and give proper treatment to suggestions, criticisms, complaints, compliments and complaints about the activities of the society administrative and legislative Senate.

At the end, we studied models and structures existing parliamentary ombudsman, and from that we can build a better model for the Ombudsman to the Senate.

Palavras-chave: ouvidoria, ouvidor, ombudsman, responsabilidade social, transparência, serviço público.

SUMÁRIO

Item	Pág
1 - INTRODUÇÃO	8
2. JUSTIFICATIVA	14
3. PROBLEMA DE PESQUISA	15
4 - OBJETIVOS	17
5 - METODOLOGIA.....	18
6 - CONCEITOS	20
7 - LEVANTAMENTO DE DADOS	25
8 - IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS	32
9 - PROPOSIÇÃO DE SOLUÇÕES	35
10 - CONCLUSÕES	38
11 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um meio acessível para as organizações expressarem seus anseios, insatisfações, sugestões e elogios, tanto para a população como para o corpo funcional da instituição, que no caso em tela é o Senado Federal. Tem como objetivo ajudar a compor um panorama completo da instituição, contribuindo com a Direção na identificação de problemas e na elaboração de pareceres sobre as necessidades de aperfeiçoamento da Instituição junto à sociedade.

Por concepção e definição de objetivos, a Ouvidoria, no Senado Federal, servirá para a interlocução institucional, recebendo, registrando, analisando e encaminhando as demandas aos setores competentes, além de prestar acompanhamento ativo na solução de problemas, sejam eles sociais, políticos, ou de cunho administrativo.

Tratando-se a Ouvidoria como um serviço de apoio ao parlamentar e a direção da Casa Legislativa, cria-se um espaço para as manifestações da população através de e-mail, carta, formulário de sugestões ou reclamações e as encaminha para as áreas responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao reclamante em 30 dias, em busca de esclarecimentos e providências para solução dos problemas apresentados ou de medidas que venham aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos, sabendo-se que o teor das manifestações recebidas será sigiloso, e não serão consideradas denúncias ou manifestações anônimas (art.5º, IV da Constituição Federal).

Assim a participação do cidadão na gestão dos setores públicos é um dos principais fatores que se apresenta como característica de um sistema democrático pleno e eficiente.

A participação direta e indireta do cidadão na gestão pública é princípio consolidado na Declaração Universal dos Direitos do Homem, promulgada em 1948 pela Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas.

Já o conceito de “gestão pública” pode ser concebido de três formas. Segundo Meirelles (1998, p. 45) interpreta esse termo sob três aspectos:

1. Em sentido **formal**, é o conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do Governo;
2. Em sentido **material**, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral;
3. Em acepção **operacional**, é o desempenho contínuo e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

A participação do cidadão em um processo decisório da administração pública pode ser feita através do voto, elegendo seus representantes no Executivo e Legislativo; nas audiências públicas, onde o cidadão é convidado a discutir decisões a serem tomadas pela administração pública e que pode afetar o seu dia-a-dia; o cidadão participa da avaliação do cumprimento das metas programadas; nos conselhos deliberativos e consultivos em que o cidadão participa do processo decisório de órgãos públicos; nas associações comunitárias, representando interesses de grupos específicos; e na elaboração do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), da Lei Orçamentária Anual (LOA) e do Plano Diretor e Ordenamento Territorial (PDOT), participando na definição dos investimentos a serem realizados no município, planejando-se assim o futuro das cidades, a partir de suas necessidades e perfis.

Os efeitos da globalização, das inovações tecnológicas, da massificação da educação, dos avanços da medicina e da elevação da expectativa de vida, despertaram novas necessidades e aspirações na população que aumentaram e diversificaram os serviços prestados pelo Estado.

Diante dessa realidade e da incapacidade de atender a novas demandas que estão surgindo, o Estado passa a dividir com a sociedade parte da responsabilidade da execução dos serviços públicos, adotando mecanismos de participação, cooperação e regulação, através da descentralização de ações, de controle social e da criando novos instrumentos de gestão, como as agências reguladoras e, mais recentemente, das parcerias público-privadas.

Um desenvolvimento de relação da administração pública com o cidadão conduz a um modelo de gestão preocupado em prestar serviços de qualidade, de acordo com as prioridades e anseios da comunidade. É o verdadeiro comprometimento do Estado em ouvir a população.

Nesse contexto, o serviço de Ouvidoria Pública se apresenta como meio relevante de controle social e de comunicação entre o cidadão e o gestor público, viabilizando a interação entre os mesmos e contribuindo para o aperfeiçoamento dos modelos de serviços de ordem pública.

A gestão das atividades públicas é um processo que tem consequência direta na sociedade. No processo tradicional de gestão pública, os investimentos dessa ordem são decididos sem o conhecimento do principal interessado: o cidadão.

Atualmente, percebe-se que um novo modelo de planejamento de gestão pública vem despontando. Uma gestão com características mais democráticas, de modo que o cidadão se apresente como personagem ativo no processo de decisão administrativa.

Essa participação mais ativa por parte do cidadão tem como um dos fatores principais de sua viabilidade as tecnologias de comunicação e informação. Elas estão sendo cada vez mais utilizadas pelos setores governamentais. O intuito é estabelecer um vínculo mais estreito com o cidadão, permitindo que a sua participação, sob a perspectiva democrática, seja mais próxima do ideal almejado pelo governo.

Dentre os diversos serviços de comunicação e informação utilizados pelos órgãos governamentais para estabelecer uma forma mais eficiente de interatividade com o cidadão, um tem se destacado em todas as instâncias: o serviço da Ouvidoria.

No Brasil, o papel desempenhado pelo ouvidor vem desde a época da colonização, conforme a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO, 2001), desde a instalação no Brasil da divisão territorial em Capitânicas Hereditárias, ouvidores eram indicados pelo Rei de Portugal para exercerem as suas atribuições juntamente com os Governadores Gerais. Estes ouvidores possuíam o poder de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuarem como comissários de Justiça e, principalmente, ouvir as reclamações e reivindicações da população sobre improbidades e desmandos administrativos por parte dos servidores do governo. Na hierarquia das Capitânicas Hereditárias o ouvidor era a segunda autoridade. Seus poderes incluíam as ações novas, tanto do lugar onde estava quanto a outro extremo de todo o território da capitania, exercendo dessa forma a Justiça de 1ª e 2ª instâncias, juntamente com os juízes; exercia também função administrativa, mas, de modo similar, junto ao Capitão, como um Secretário de Estado.

A Ouvidoria Pública funciona, atualmente, como um instrumento de cidadania e forma alicerce fundamental de sustentação das democracias modernas. O intuito geral do serviço de Ouvidoria consiste em trabalhar pela satisfação do cidadão, atuando como promotor e agente de mudanças em favor de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente (OLIVEIRA, 2005).

Conforme o entendimento da ABO, a Ouvidoria Pública tem como princípio desenvolver as seguintes finalidades de estabelecer o elo entre o Cidadão e a Administração Pública, fazendo-o participante e colaborador de processos decisórios e implementando políticas públicas; compete às ouvidorias zelar pela legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência dos atos da Administração Pública, direta, indireta, a nível federal, estadual e municipal, atuando nas três esferas do poder constituído; sugerir medidas para a correção de

erros, omissões ou abuso dos órgãos da Administração; promover a observação das atividades, em qualquer tempo de todo e qualquer órgão, sob o prisma da obediência aos princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência com vistas à proteção do patrimônio público; receber e apurar a procedência das reclamações, denúncias e sugestões que lhes forem dirigidas e propor a instauração de sindicâncias e inquéritos, sempre que cabíveis; recomendar aos órgãos da Administração as medidas necessárias à defesa dos direitos do cidadão; manter permanente contato com entidades representativas da sociedade com vista ao aprimoramento dos serviços públicos e sua perfeita adequação às necessidades dos cidadãos, promovendo estudos, propostas e gestões em colaboração com os órgãos da Administração, objetivando minimizar a burocracia, prejudicial ao bom andamento da máquina administrativa e finalmente promover audiências públicas.

Conforme dados disponibilizados pela ABO, a União, através da Emenda Constitucional nº 19/98, acrescentou ao Art. 37 da Constituição Federal, o princípio da eficiência nos serviços públicos, determinando no seu § 3º que a lei disciplinará formas de participação do usuário na Administração Pública, direta e indireta. Ela se dará regulando as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário, e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, garantindo ainda o acesso do cidadão a registros administrativos e a informações sobre atos do governo. Será observada também pela lei a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função nos serviços públicos.

De modo simples e objetivo, pode-se dizer que a ouvidoria garante o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados, permitindo a interatividade dos mesmos. O objetivo é o de melhorar, permanentemente, o funcionamento dos setores de serviços públicos, a partir do conceito de cidadania, admitindo a satisfação do cidadão como parâmetro central de referência.

No contexto sócio-político atual, a estruturação de Ouvidorias nos setores do Poder Público tem estimulado diversos estudos e discussões a respeito da concepção e finalidade dos serviços. É preciso definir parâmetros para a consolidação de uma identidade própria do setor, a fim de funcionar como instrumento de promoção da cidadania. Este trabalho destaca, especificamente, a Ouvidoria do Senado Federal.

No desenvolvimento do estudo, serão abordados os conceitos relacionados a esse tipo de serviço, as características fundamentais de Ouvidoria do Senado Federal e sua estrutura no que diz respeito a sua abrangência a nível nacional, sobretudo na disponibilidade das informações tanto para o parlamentar quanto para o eleitor após exercer seu direito de voto.

2 - JUSTIFICATIVA

O serviço de Ouvidoria está cada vez mais sendo implementado pelos órgãos e instituições governamentais, e deve e tem que funcionar como ferramenta de apoio ao planejamento do órgão ao qual está vinculado. A ouvidoria, assim, funciona como meio de comunicação e informação, estruturando, dessa forma, um tipo de relacionamento com o cidadão, que se utiliza dele para expressar sua necessidade ou opinião.

Considerando esta perspectiva de relação cidadão-Estado, caracterizada pelo serviço de Ouvidoria, entende-se que ela se apóia em um princípio democrático que expressa o reconhecimento do direito do cidadão e a função pró-ativa dos setores governamentais de uma forma integrada, de modo que ambos encontrem soluções para questões individuais e coletivas. Ou seja, trata-se de um fenômeno político-social que se orienta para a concretização do ideal democrático vigente, que se caracteriza por uma sociedade mais justa.

A partir dessa concepção, fica estabelecida uma convicção de que um trabalho voltado para o estudo das atividades desenvolvidas por Ouvidorias tem um valor significativo, no sentido de se identificar, mais claramente, as características, os fatores e sujeitos que estão envolvidos no processo. Pode-se averiguar também a credibilidade e a eficiência desse tipo de serviço público.

3 - PROBLEMA DE PESQUISA

A pergunta central que orienta essa investigação é a seguinte: O serviço de Ouvidoria no Senado Federal é eficiente em sua função?

A partir desta questão central, podem-se averiguar questões específicas:

- Quais os conceitos relacionados ao serviço de Ouvidoria?
- Como se deu a criação da Ouvidoria do Senado Federal?
- O serviço de Ouvidoria do Senado Federal apresentou eficiência desde o período em que foi criada, de 2011 a 2014?
- O que fazer para melhorar o sistema de Ouvidoria sem onerar o orçamento do Senado Federal?

A partir destes questionamentos procuramos desenvolver a pesquisa baseada em textos, pesquisas, entrevistas e experiências vividas por mim no âmbito do Poder Executivo e, particularmente, na Ouvidoria do Ministério da Previdência Social nos anos de 1999 a 2001.

O prazo para as respostas de cada diretoria era de 30 dias, e a cobrança era enviada ao Diretor de cada área envolvida para uma tomada de decisão, no que diz respeito à resposta ao segurado do INSS.

Naquele período chegamos a ter um percentual de até 85% de respostas para os beneficiários. Os 15% não respondidos se referiam as áreas de maior tempo para investigação e o Instituto tinha maior dificuldade de atuação (falta de condições de pessoal e de estrutura local), ou seja, as áreas de auditoria fiscal, de arrecadação e fiscalização e procuradoria.

Porém, no tempo lá trabalhado verificou-se a forma e a estrutura dedicada para atender a população de segurados da Previdência Social e a

satisfação de no mínimo ter uma resposta, um retorno, seja ela positiva ou não, para os anseios da população necessitada.

Tendo base nestes quesitos focou-se o atendimento da Ouvidoria para população que nos dias atuais está mais informada, atenta e, sobretudo, orientada para buscar seus direitos como cidadão.

O acesso a informação, a clareza e a transparência dos dados de cada cidadão fazem com que os questionamentos do serviço público não sejam tratados de forma banal e sem responsabilidade do agente público seja ele em qualquer esfera de Governo (Federal, Estadual ou Municipal) e nem em no âmbito dos poderes (Executivo, Legislativo ou Judiciário), cabendo desta forma a responsabilidade de uma Ouvidoria, no caso do Senado Federal uma resposta digna e clara aos diversos questionamentos efetuados pela população sobre seus direitos regidos pela Constituição Federal de 1988.

4 - OBJETIVOS

- Levar a conhecimento dos parlamentares os pensamentos e anseios da população e auxiliando nas questões dos inúmeros processos legislativos através de uma comunicação fácil e eficiente.
- Melhoria na qualidade do atendimento ao Cidadão;
- Atendimento aos anseios da sociedade no que diz respeito à transparência, corrupção e ética dos parlamentares;
- Elaboração de leis e diretrizes para melhoras as condições da população;
- Projetos para aumentar a comunicação entre os legisladores e entre estes e o cidadão;
- Projetos de educação voltados aos servidores das casas e a população e sobre temas relacionados ao legislativo além de treinamento técnico e reciclagem; e
- Projetos de coleta, seleção e armazenamento de informações e criação de bancos de dados para a atividade legislativa em todos os níveis e disponibilizados para o cidadão visando aumentar a transparência das ações e decisões do parlamento.

5 - METODOLOGIA

A metodologia adotada será através de revisão bibliográfica de textos referentes à Ouvidoria no Legislativo, entrevistas com Ouvidores e servidores do Legislativo e Executivo (experiências de trabalho e resultados obtidos), coleta de dados, junto as Ouvidorias e órgãos do Legislativo, dos diversos critérios como de avaliação dos parlamentares; sugestões de textos discutidos em plenário de interesse público, abordando temas com transparência, publicidade, eficiência, celeridade, respeito ao cidadão.

Este trabalho baseia-se em textos sobre as ouvidorias das Casas Legislativas espalhados no país tendo como apontamento principal, a satisfação do cidadão em ter seus questionamentos respondidos de maneira satisfatória, porém ao longo do estudo esbarramos em alguns fatores que levam a ter vários pensamentos e tomadas de atitudes, não só por parte da estrutura das instituições, mas como também, por parte do parlamentar, pois ele é quem é o escolhido através do voto popular a ser seu representante no Parlamento.

Os grandes questionamentos é saber se a criação da Ouvidoria do Senado Federal trará eficácia e eficiência no Processo Legislativo? Pois hoje as maiorias dos parlamentares visam seus próprios interesses e não ao bem comum da população, basta ver nos noticiários os inúmeros escândalos na mídia escrita, falada e televisionada, além da força das redes sociais aja vista as manifestações anteriores a Copa do Mundo neste ano de 2014.

O Parlamentar dará a devida atenção ao “chamado” que a população faz através da Ouvidoria? Pois hoje o imediatismo para as soluções dos anseios da população é latente e emergencial.

Será que o momento político (fator externo) sempre está influenciando na tomada de decisão do parlamentar no que se refere a uma questão polêmica, dentro do processo legislativo? Corrupção, descrédito nos políticos, a necessidade de uma reforma política emergente, são as grandes tempestades que um político enfrenta hoje no cenário político nacional.

Para o desenvolvimento do trabalho realizou-se uma pesquisa bibliográfica, a fim de se ter uma base teórica sólida e abalizada por autoridades e instituições confiáveis. Foram feitas também pesquisas em diversos documentos sobre as Ouvidorias de outras Casas Legislativas, para respaldar o trabalho sobre a Ouvidoria do Senado Federal.

Segundo Minayo (1993, p.23), a pesquisa pode ser considerada como “atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca, que define um processo inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados”.

Este trabalho assume também uma característica descritiva, pois são relatadas as informações a respeito da realidade do serviço público oferecido pela Ouvidoria do Senado Federal, em seus aspectos de estrutura e eficiência. Desse modo, é possível avaliar o contexto em que ela se insere e identificar o objetivo central do estudo.

6 - CONCEITOS

O Ouvidor é um profissional contratado por um Órgão, Instituição ou Empresa que tem a função de receber manifestações como: reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, Instituições, Entidades, Agentes públicos (Servidores e Políticos), e deve agir em defesa imparcial da comunidade no sentido de mediar conflitos entre as partes, o termo é usado tanto no âmbito privado como público para designar um elo imparcial entre uma Instituição e sua comunidade de usuários.

Os termos "ombudsman" e ouvidoria vêm, paulatinamente, se tornando conhecidos do grande público. Hoje é bastante comum que, além dos serviços telefônicos de atendimento ao consumidor, as grandes empresas privadas possuam ouvidorias, forma como a atividade de ombudsman foi chamada no país, para fidelizar o cliente, dar um tratamento mais ágil para as suas demandas e sinalizar para a organização os eventuais ruídos em sua comunicação e na formação de sua imagem institucional junto aos segmentos de seu interesse, entre outras.

Desta forma, nasceram no Brasil as modalidades de Ouvidorias, que, especialmente após os anos 90, ocuparam, com destaque, o suporte de serviços de tele atendimento, onde, já existiam, sendo assim a maioria das informações que motivava a ação dos representantes do cidadão/cliente tinha origem em uma comunicação interpessoal via telefone, ou seja, a primeira ação da ouvidoria, que na maioria dos casos acabou por absorver os serviços de tele atendimento, era escutar o que tinha a dizer a outra parte, daí a utilização do termo "ouvidoria", ainda que ele dê um sentido bastante incompleto à atividade de "ombudsman".

No Brasil, ainda que algumas entidades utilizem o termo sueco original para denominar a pessoa que se ocupa da atividade de representar o cidadão, na esfera pública, ou o consumidor, nas empresas privadas, dentro de uma organização tornou-se bem mais comum o termo "ouvidor/ouvidoria".

O ombudsman legislativo clássico, que trabalha a partir de um enfoque externo da administração pública e se encontra em um ambiente parlamentarista tem características fundamentais, são elas:

É o estabelecimento pela constituição, por lei ou por estatuto de um órgão legislativo, assegurando-se o caráter de instituição permanente, a neutralidade e independência em relação à autoridade administrativa reclamada;

Tem a capacidade de receber e investigar reclamações do público contra qualquer parte da administração pública relacionada ao Poder Executivo, podendo, inclusive, iniciar investigações sem provocação prévia;

É um órgão de apelação, no sentido que investiga uma autoridade apenas se a reclamação tiver sido previamente apresentada à autoridade pública; e faz recomendações para a autoridade reclamada suprir a deficiência constatada e, se tais recomendações não forem aceitas, o Ouvidor as apresenta ao chefe do executivo, no Brasil o ouvidor só tem tal amplitude de resultado garantida quando a questão ocorre dentro de sua casa legislativa de origem. No entanto, pode-se afirmar que ambos possuem uma função não coativa, ou seja, exercem a magistratura de persuasão, não tendo, portanto, suas atividades confundidas com os órgãos do Poder Judiciário.

Além do ombudsman parlamentar, outros órgãos públicos adotaram a função em seus organogramas. Atualmente a gama de ouvidores é tamanha que se corre o risco de errar ao tentar precisar a grande diversidade de ramos da função. No Brasil temos exemplos clássicos como as ouvidorias das polícias, de variadas prefeituras e governos de estado, de bancos de economia mista, das agências reguladoras, entre outros. Também se destacam os ombudsmen universitários, de órgãos da imprensa, de instituições financeiras, de serviços privatizados e de grandes empresas dos mais variados segmentos.

A utilização de tecnologia de informação é o caminho natural para implantar qualquer processo moderno em que a instituição legislativa, na medida em que a matéria prima e o produto gerado pelo legislador forem à informação na forma de leis, pareceres, discursos, etc. Observa-se, no entanto, que o Poder Legislativo como um todo, tem aproveitado poucas essas novas tecnologias para atender das demandas apresentadas pelos cidadãos na atualidade.

O Senado Federal tem buscado nortear os trabalhos dos Senadores e do próprio Senado através das opiniões da população, porém existe o desinteresse da maioria dos parlamentares nestas questões, pois alguns assuntos apontados pela sociedade não são objetos de plataformas políticas que nortearam aquela eleição, causando assim o descaso com as ações repassadas aos parlamentares pela Ouvidoria.

Assim a Ouvidoria é hoje a melhor forma, de nortear os anseios da sociedade junto ao Senado Federal e que é através dela consolidar a democracia e o incentivo da participação popular fortalecendo a cidadania além de levar a conhecimento dos parlamentares do Senado Federal os pensamentos e anseios da população e auxiliando nas questões dos inúmeros processos legislativos, contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo à população.

Cabem aos parlamentares do Senado Federal dar retorno às insatisfações e ao repúdio da sociedade e a falta de interesse e transparência aos diversos assuntos de interesse nacional por seus representantes, através da consolidação os anseios da sociedade e transformá-los em textos ou manifestações jurídicas elaboradas em normas atuais e vigentes na Constituição; diminuir a distância entre o Parlamentar e o Cidadão com a melhoria da qualidade dos serviços da Ouvidoria; diminuir a morosidade do Parlamentar em dar o retorno esperado pela sociedade as suas queixas e desejos, independente do assunto; e sensibilizar o Parlamentar que, através da Ouvidoria, independente da matéria ou do momento político, o Processo legislativo deve ser simples, mais ágil e transparente para o entendimento da sociedade.

As dificuldades encontradas pela ouvidoria pública geralmente estão localizadas dentro da própria unidade/instituição. São as seguintes as principais dificuldades:

- a) Descrença por parte do cidadão quanto aos resultados a serem alcançados;
- b) Reação interna negativa dos integrantes da organização;
- c) Corporativismo;
- d) Obstrução de canais internos de relacionamento que impedem a atuação da ouvidoria.

O alcance dos objetivos da implantação de uma ouvidoria exige o comprometimento da alta administração das organizações, que deverão estar preparadas para administrar mudanças culturais e educativas, por meio de treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão, e mais, deve ser promovida a gestão participativa nos processos produtivos e administrativos, fazendo investimento em pesquisa e tecnologia; deve ser também, estabelecido um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoio ao ouvidor e com normas gerais que garantam sua autonomia; caso os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações complicadas, o ouvidor pouco poderá contribuir, e ainda, para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível a aceitação do ouvidor pelos administradores e funcionários estes são alguns dos requisitos para o sucesso da ouvidoria.

Não se esquecer de que devem ser previstas normas claras para a investidura e atuação no cargo; além de uma divulgação prévia quando da implantação da ouvidoria, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do ouvidor, da existência de um regime democrático, com sistema legislativo claro, definido e favorável à defesa dos direitos dos cidadãos para o bom funcionamento da ouvidoria.

Os poderes do ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão. Ele não tem poder coercitivo, mas se impõe pela legitimidade de seus argumentos baseados, sobretudo na análise das manifestações dos cidadãos e pela agilidade no acionamento correto dos órgãos competentes.

Por não possuir poderes coercitivos, o ouvidor necessita do respaldo interno da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada.

Para o ouvidor, o maior risco é a perda da credibilidade. São ainda requisitos que colaboram com uma boa gestão:

a) Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;

b) Não se fechar em suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais unidades da instituição, bem como os outros órgãos e ouvidorias e outras instituições de participação social;

c) Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

7 - LEVANTAMENTOS DE DADOS

A Ouvidoria do Senado Federal iniciou-se em 28 de junho de 2011 e até o dia 30 de março de 2014 foram realizados 8.684 atendimentos.

A Ouvidoria do Senado Federal, designada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº. 1, de 2011, que assim dispõe:

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 dois (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;

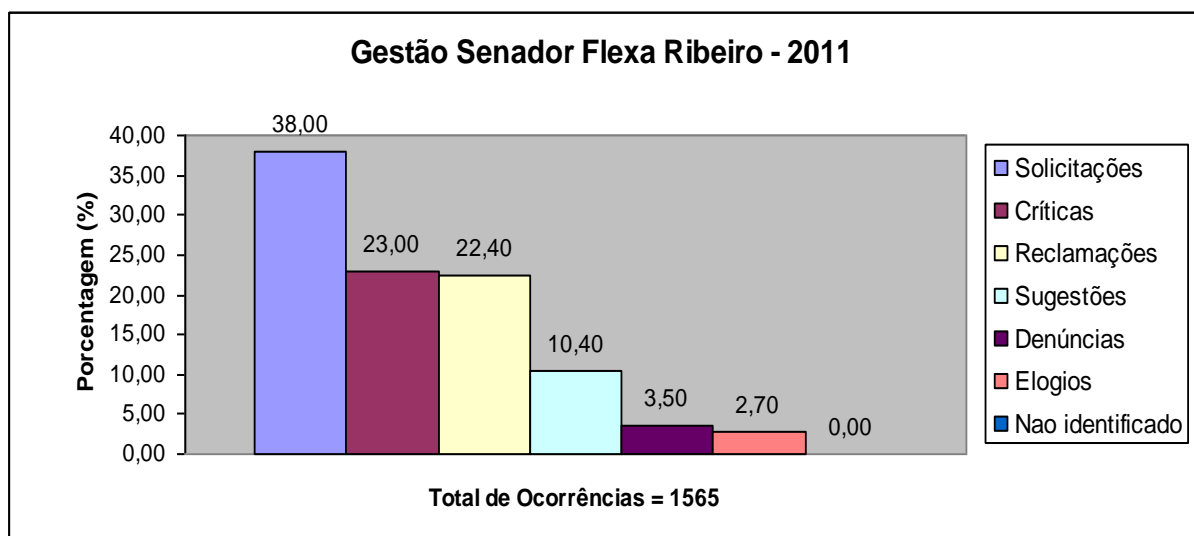
II – sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal, bem como o aperfeiçoamento da organização do Senado Federal;

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.

Através deste embasamento legal, a seguir veremos os dados que abaixo retratam a quantidade de manifestações da sociedade junto a Ouvidoria do Senado Federal, neste período vê-se que tais ocorrências são do tipo de abordagem, ou seja, solicitações, sugestões, denúncias e elogios partidas das diversas formas e manifestações nas gestões dos Ouvidores da Casa através de seus meios de comunicação e de entrada de ocorrências do Senado Federal nas gestões dos Senadores Flexa Ribeiro (2011 a 2012) e Lúcia Vânia (2013 até os dias atuais), como veremos a seguir:

Gestão Senador Flexa Ribeiro - 2011 e 2012

Dados de 2011

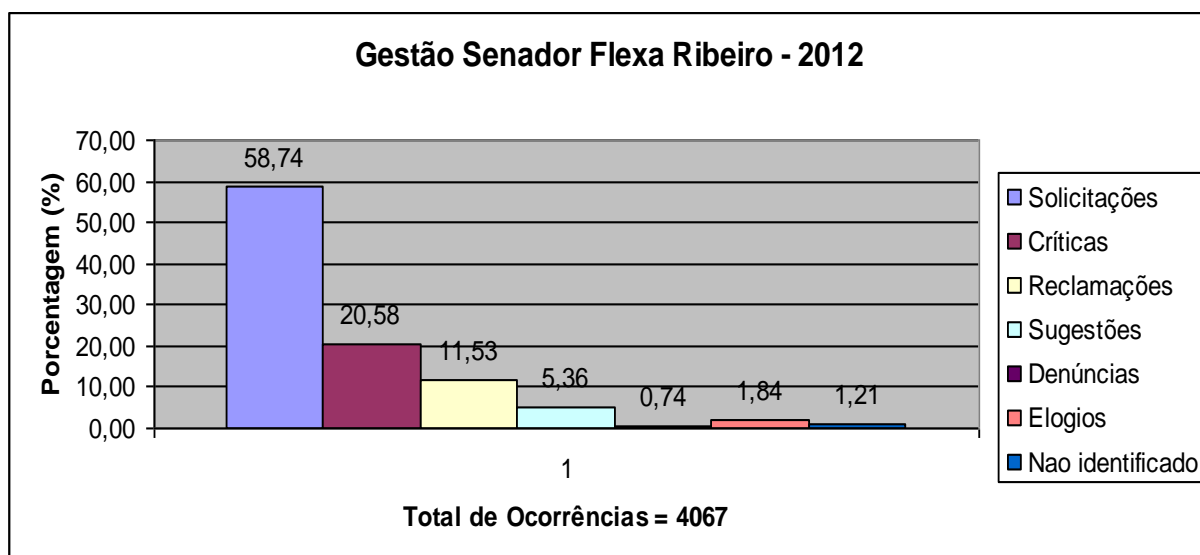


No dia 28 de junho de 2011 foram iniciados os trabalhos da Ouvidoria, Os conteúdos analisados foram registrados de acordo com a abordagem das manifestações enviadas pelo cidadão. As demandas foram classificadas como reclamação, solicitação, sugestão, crítica, elogio e denúncia. A incidência de solicitações foi maior, seguida de críticas, reclamações e sugestões.

E ainda leva-se em consideração, onde a análise das mensagens computadas no período apurado, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, todos da região sudeste, foram os mais participativos, respondendo por mais de 40% das mensagens recebidas na Ouvidoria do Senado.

As manifestações da população também podem ser reveladas através de grupos temáticos naquele ano. Dentro da metodologia, os temas agruparam as mensagens de acordo com os assuntos principais identificados. O tema que mais se destacou foi Atuação parlamentar, que engloba assuntos relacionados aos discursos dos senadores, pedidos de agilidade no trâmite das proposições, realização de audiências públicas, desempenho do parlamentar, dentre outros. Em segundo lugar está o Tema Gestão Administrativa do Senado, com assuntos relacionados ao teto remuneratório constitucional, Concurso do Senado, Reforma administrativa do Senado, Infraestrutura da Casa, Recursos Humanos etc.

Dados de 2012



Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação (Gabflow) utilizado para gerenciamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria.

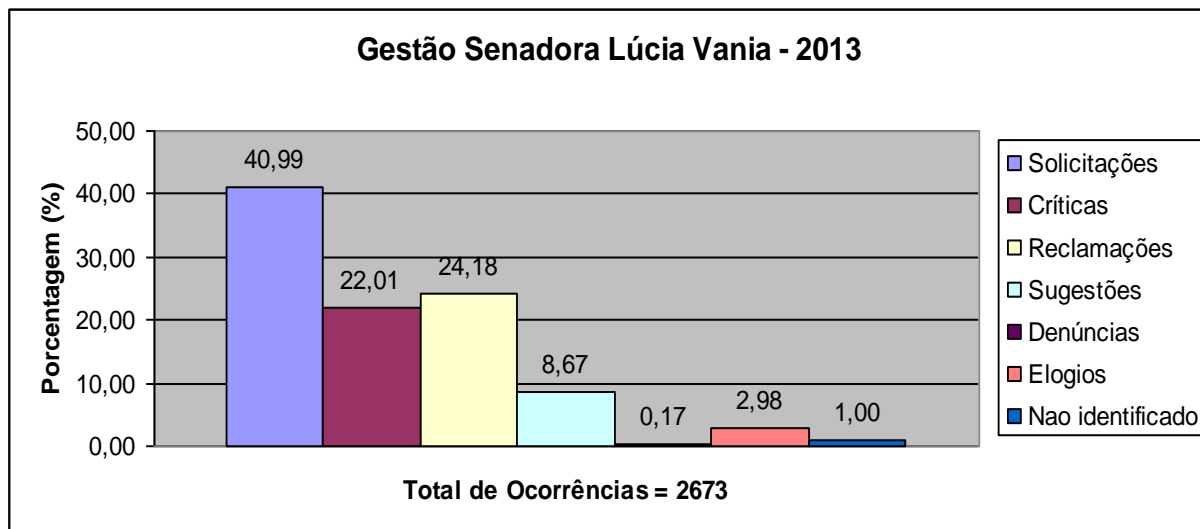
Naquele ano a Ouvidoria teve seus conteúdos analisados foram registrados de acordo com a abordagem das manifestações enviadas pelo cidadão. As demandas foram classificadas como reclamação, solicitação, sugestão, crítica, elogio e denúncia. A incidência de solicitações foi maior, seguida de críticas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, e por fim dados não identificados como referentes à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares entre outros. Nesses casos, as respostas aos cidadãos esclarecem a função da Ouvidoria do Senado e também orientam sobre o local ao qual se dirigir para resolver a questão.

E ainda, considerando-se a abordagem e a metodologia do ano anterior, onde a análise das mensagens computadas no período apurado, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, o Distrito Federal e Minas Gerais foram os mais participativos, ficando o estado de Roraima com a menos participação.

As manifestações da população também podem ser reveladas através de grupos temáticos naquele ano. Dentro da metodologia, os temas que mais se destacaram foram Gestão Administrativa, que engloba assuntos relacionados ao concurso do Senado, solicitação de publicações em geral, portal do Senado, treinamentos oferecidos pelo ILB, entre outros. O tema Atuação parlamentar agrupa assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos Senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias. Já Segurança Pública reuniu assuntos relacionados à Reforma do Código Penal, assunto mais tratado em 2012 pela população junto a Ouvidoria.

Gestão Senadora Lúcia Vânia - 2013 e 2014 (Março)

Dados de 2013



No ano de 2013, quando a Senadora Lúcia Vânia assumiu a Ouvidoria seus conteúdos analisados foram registrados de acordo com a abordagem das manifestações enviadas pelo cidadão e em uma metodologia mais moderna e sofisticada.

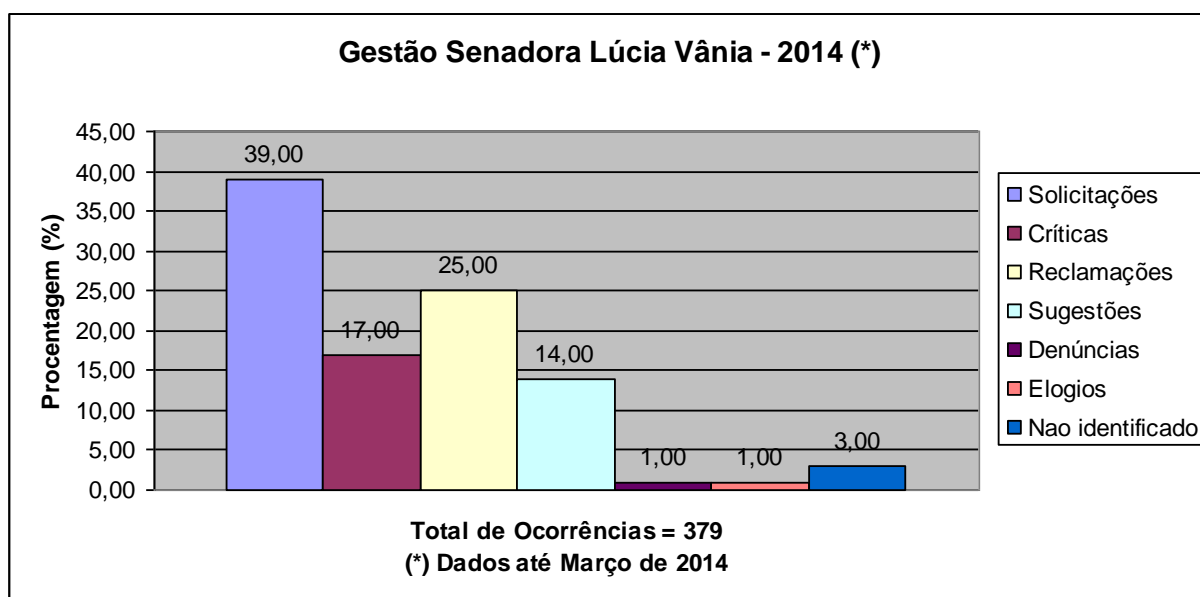
O gráfico acima mostra o total das 2.673 ocorrências, onde 2.308 demandas recebidas na Ouvidoria no período de 2013, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada como solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às 365 manifestações identificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares, entre outros.

E ainda, considerando-se a abordagem e a metodologia, onde a análise das mensagens computadas no período apurado, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, o Distrito Federal e Minas Gerais continuaram como os mais participativos, ficando o estado de Roraima com a menos participação pela segunda vez.

No período apurado, os temas que mais se destacaram entre aqueles de competência da Ouvidoria foram Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos Senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, e Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes à gestão do portal do Senado, recursos humanos, infraestrutura, solicitação de publicações em geral, treinamentos oferecidos pelo Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), entre outros. Já Trabalho e Emprego reúnem as demandas relacionadas à regulamentação de profissões, jornada de trabalho celetista, reforma trabalhistas, etc. O Tema Segurança Pública agrupa assuntos referentes à reforma do código penal, porte de armas, maioria penal. O Tema Processo Legislativo reúne temas relacionados à organização de plenário, forma de votações, entre outros.

Os dados estatísticos foram coletados pelo do sistema de gestão de informação (Gabflow) utilizado para gerenciamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2013.

Dados de 2014



Até 31 de março de 2014, na gestão da Senadora Lúcia Vânia, a Ouvidoria teve a maior incidência de demandas recebidas na Ouvidoria naquele período, o gráfico acima mostra o total de 379 ocorrências, onde 303 demandas recebidas na Ouvidoria até março de 2014, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada como solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às 66 manifestações identificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares, entre outros.

E ainda, considerando-se a abordagem e a metodologia, observam-se mais uma vez, e pelo terceiro ano consecutivo, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, o Distrito Federal e Minas Gerais como os mais participativos, ficando desta vez os estados do Amapá e Tocantins como menos participativos junto a Ouvidoria até março de 2014.

No período apurado, os temas que mais se destacaram entre aqueles de competência da Ouvidoria foram os assuntos relacionados a pedidos de publicação e sugestões legislativas, seguido a Atuação Parlamentar Geral e maioria penal e de Reforma do Código Penal.

Vale ressaltar que os dados estatísticos foram coletados pelo do sistema de gestão de informação (Gabflow) utilizado para gerenciamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria até março de 2014.

Tendo como pano de fundo os dados estatísticos extraídos dos Relatórios da própria Ouvidoria, desde sua instalação, verifica-se que houve uma grande preocupação em retratar a realidade de demandas da sociedade junto aos Senadores, tanto transparência da atuação parlamentar, bem como na celeridade e na modernidade do processo legislativo da Casa, além da preocupação com os diversos temas correntes como Trabalho e Emprego, Segurança Pública, Reforma do Estado, Reforma Política, Reforma Fiscal, entre outros assuntos de interesse da sociedade.

8 - IDENTIFICAÇÕES DOS PROBLEMAS

Os principais problemas que vemos no modelo atual de ouvidoria do Senado Federal são:

1. Conciliar os anseios da sociedade e transformá-los em textos ou manifestações jurídicas elaboradas através das normas atuais e vigentes na Constituição.
2. Diminuir a distância entre o Parlamentar e o Cidadão com a melhoria da qualidade dos serviços da Ouvidoria.
3. Diminuir a morosidade do Parlamentar em dar o retorno esperado pela sociedade nos seus anseios e desejos, independente do assunto.
4. Sensibilizar o Parlamentar que, através da Ouvidoria, independente da matéria ou do momento político, o Processo legislativo deve ser simples, ágil e transparente para o entendimento da sociedade.

As ouvidorias parlamentares criadas têm trabalhado no sentido de implementar canais formais e agilizar o fluxo de informação entre a organização e todos aqueles que com ela mantêm relação. Dessa maneira se acredita que o principal objetivo destas estruturas é buscar a aproximação do parlamentar com o cidadão, de forma que ambos percebam a importância do registro de uma reivindicação. Ou seja, cria-se um órgão focado no processo de participação, que tem como gênese de seu trabalho atender a reclamações/sugestões individuais, no intuito de, com a resolução de um determinado caso, evitar-se outras condutas não desejáveis.

Essa forma de ação, no entendimento desse estudo, encontra-se incompleta. Aproximar o cidadão da entidade legislativa e estimulá-lo a participar dela por meio da colocação de sua satisfação é, sem dúvida, o primeiro passo. No

entanto, resumir o trabalho da ouvidoria somente a isso é minimizar suas possibilidades.

A ouvidoria é mais abrangente que um sistema de atendimento, pois não se limita apenas a recepção de reivindicações, mas participa de todo o processo do estabelecimento de políticas públicas.

É importante frisar que, exatamente por exercer uma função de caráter público, o ouvidor deve trazer as questões relevantes das demandas individuais para o coletivo e aproveitar a função concomitante de ouvidor e parlamentar, o que ocorre na maioria das casas legislativas, para colocar à comunidade as discussões que chegam até a ouvidoria.

Em um caso, por exemplo, de reclamação no que diz respeito à adaptação dos prédios públicos para deficientes físicos, não é bastante que se resolva uma situação particular, mas se faz necessário o debate relativo ao verdadeiro espaço que os portadores de necessidades especiais estão ocupando na sociedade se está sendo garantidas as prerrogativas para que estes indivíduos exerçam sua cidadania, além de questões práticas corretivas, como a que questiona se uma administração de um órgão público que desrespeita a lei (nesse caso a que garante acesso e locomoção aos cadeirantes) deve sofrer modificações sérias na sua forma de conduta.

Acredita-se que dois aspectos poderiam enriquecer o molde sob o qual têm sido construídas as ouvidorias parlamentares. O primeiro aspecto diz respeito à criação de um sistema completo de participação popular, formado por formas de captação das manifestações dos cidadãos (linhas 0800, e-mail, carta, etc.), uma ouvidoria que além de atender aos casos de forma individual projetasse as discussões para os fóruns públicos e uma comissão de participação legislativa para onde, se fosse o caso, as iniciativas dos populares poderiam ser enviadas.

Para a efetivação deste último passo, caberia a ouvidoria a utilização dos órgãos técnicos da casa legislativa no sentido de formatar os projetos de lei adequados às normas da boa prática da legislação. Além da existência de todas

essas estruturas é interessante que elas funcionem em permanente diálogo e colaboração e que se utilizem das estruturas de comunicação das câmaras de vereadores, assembleias legislativas e do Congresso Nacional para divulgar seus trabalhos e os resultados desses. Pode, ainda, o serviço de atendimento ao cidadão, via Internet, telefone ou outro meio, fazer parte da estrutura da ouvidoria, o que além de ter sentido prático facilita o trânsito das informações e o controle dos processos.

Outro aspecto ressalta a importância de um controle das leis e leva a uma reflexão a respeito da inserção da norma criada na Casa Legislativa no corpo social. Pois o trabalho dos deputados e dos senadores não se esgota na aprovação de um projeto de lei. Depois que a lei é aprovada, é preciso que se saiba se ela foi implementada e como ocorreu esse processo. Isso quer dizer que, assim como as empresas possuem um serviço de pós-venda, caberia à ouvidoria a realização de procedimentos para verificar a inserção da norma na realidade. Seria o serviço de pós-venda dos parlamentos.

Praticamente poderiam ocorrer investigações, a partir da motivação de uma denúncia ou por observação própria do ouvidor, a respeito da regulamentação e da implantação dos projetos aprovados. Verificar-se-ia se a lei teve eficácia, se esta sendo respeitada e, em caso negativo, por quem e quais as atitudes do poder constituído para punir esses desrespeitos. Após a análise de cada caso o ouvidor agiria segundo a magistratura de persuasão e emitiria seu parecer, tanto para a autoridade pública responsável pelo caso, como para os próprios parlamentares para que eles tomassem ciência da situação e, por que não, refletisse sobre as possibilidades das leis aprovadas, efetivamente, influenciarem a vida do cidadão.

Essa atribuição teria um papel avaliativo, uma vez que daria aos parlamentares a real oportunidade de observar como cada nova norma criada beneficia ou apenas torna mais atribulado o sistema jurídico brasileiro. Por outro lado, desmistificaria a imagem errônea da Casa de leis que os parlamentos possuem e fortaleceria a importância das normas junto à sociedade em geral.

9 - PROPOSIÇÕES DE SOLUÇÕES

As soluções para uma Ouvidoria mais ágil eficaz e transparente englobam projetos de modernização para legislativos locais que incluem o desenvolvimento de rotinas organizacionais, sistemas de informação, treinamento e instalação de infraestrutura de informática nas casas conveniadas, conjuntamente ou não com o Senado Federal, nesse último caso porque, afinal, é onde são elaboradas as Leis e onde se detém o conhecimento de todo um processo legislativo com alta complexidade, juntamente com a Câmara dos Deputados.

Sendo assim, com a extinção do Programa INTERLEGIS que seria um apoio ao processo de modernização do Poder Legislativo Brasileiro, em suas instâncias federal, estadual e municipal. O Senado Federal até para não onerar a suas contas deve aproveitar a já criada e desenvolvida comunidade virtual para o sistema legislativo, bem como os recursos de mão de obra do extinto programa, para um software de Ouvidoria, que hoje existe em ambiente de software livre e que poderá ser aperfeiçoado e acompanhado pela Ouvidoria do Senado, junto com a Secretaria Especial de Informática – PRODASEN.

Para que isso aconteça, com o respaldo e transparência da sociedade, o software terá um conjunto de critérios de elegibilidade e prioridade para oferecer a assistência técnica e os equipamentos mencionados, devendo ser destacados os objetivos relacionados a seguir:

1. Tornar a Ouvidoria da Casa Legislativa mais eficiente e informada, em termos de capacitação de recursos humanos e tecnologia;
2. Interconectar via Internet;
3. Melhorar a qualidade da legislação elaborada e a capacidade de fiscalização sobre o Poder Executivo;

4. Ampliar os canais de comunicação entre os Parlamentares das diferentes instâncias do Poder Legislativo, e entre estes e a população em geral; e
5. Apoiar o desenvolvimento e a disseminação de novos produtos, serviços e tecnologias de informática legislativa.

Desta forma a Ouvidoria na implementação do sistema possibilitará a racionalização das ações legislativas e administrativas da casa legislativa e da utilização de tecnologia da informação, especialmente pela Internet para fomentar o aumento da participação popular no processo político e desenvolver ações integradas para aumentar a eficiência desta Casa

O Ouvidor deve e pode ser o canal de comunicação adequado com a população, disseminando conceitos e provocando a sua participação. E mais, deve ser o indutor para que o cidadão possa usar o seu maior poder de força: a reclamação. Através da ouvidoria o cidadão se manifesta, reclamando da má administração, denunciando abusos da função pública, propondo sugestões para a melhoria da atuação e validando as boas práticas implementadas pelo governo.

Por outro lado, a ouvidoria permite à administração pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização.

Este é o terreno fértil onde a semente da ouvidoria brasileira deve ser adubada e colhida. Graças ao empenho e o esforço individual de cada elemento operador da instituição, dos aplausos que o cidadão comum sempre dá quando beneficiário da ação de um Ouvidor, posso afirmar que, seguramente, a face do nosso modelo de ouvidoria é a cara do nosso Brasil.

Apontamos para uma plataforma de software livre como forma mais eficaz e direta de obtermos sucesso, como sistema a ser adotado no Senado Federal e o melhor, **sem onerar o orçamento da Casa**, já que existe o sistema

pronto no Portal Do Software Livre Brasileiro em <http://www.softwarepublico.gov.br>.

O Sistema de Ouvidoria para que haja uma maior padronização e interoperabilidade entre os sistemas, a OGU juntamente com o IPEA está trabalhando no intuito de conseguir padronizar todas as manifestações que possam ser possíveis de serem criadas no sistema.

E o melhor de tudo é que o software usa independente de Sistema Operacional independente, um Banco de Dados em Mysql e Linguagem de Programação em Java, que são de amplo domínio pelos desenvolvedores da Secretaria de Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN e do Instituto Legislativo Brasileiro – ILB, através do Programa INTERLEGIS, em uma cooperação mútua entre as partes.

O Sistema de Ouvidoria é um sistema que permite o gerenciamento eletrônico dos processos dos órgãos de ouvidoria, disponibilizando ainda facilidades para que o cidadão possa acionar a ouvidoria do órgão e receber com maior rapidez uma resposta para o cidadão.

10 - CONCLUSÕES

Promover a Ouvidoria do Senado Federal voltada à gestão ética, transparente, democrática, participativa, instrumento de controle social, é criar relação de cidadania, é educar e incentivar uma cultura e prática cidadã. E, principalmente, é construir experiência concreta que nos permita superar os inquietantes limites da democracia representativa.

Permitir a amplos setores sociais o exercício que lhes possibilite compreender o funcionamento dos mecanismos de poder, existentes dentro do aparelho de Estado é uma inequívoca demonstração de convicção democrática e generosidade humana.

Queremos construir um processo em que se pratique uma administração pública melhor, não apenas com capacidade de solucionar questões, mas que esteja preparada para solucionar questões com a participação do cidadão.

As ouvidorias ao receber uma manifestação, a Ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para solucioná-la; provocando atuação corretiva sobre o fato demandada e preventiva, buscando as correções estruturais. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão.

Seu objetivo é acolher demandas e dar respostas e induzir mudanças e melhorias na instituição.

O Ombudsman pode investigar uma reclamação e fazer recomendações à organização questionada, mas não tem autoridade legal para sancionar as atuações das instituições às que avalia. Esta figura também tem a faculdade de atuar por iniciativa própria, com o poder de investigar e recomendar a tomada de ações corretivas.

E ainda, se partindo da premissa de que a Administração Pública pertence ao cidadão, devendo, portanto promover o acesso democrático a todos os que necessitam dos seus serviços, conjugados com o sentimento de paternalismo latente na maioria dos usuários desses serviços e a deturpação do real significado da burocracia, cria e ainda alimenta o fantasma de que tais serviços não privilegiam ou não tem obrigação com a efetiva qualidade no atendimento.

Por outro lado, a adesão e a participação do cidadão no processo de melhoria do serviço público alavancado pelas ouvidorias através na internet consolidaram a premissa da impessoalidade e imparcialidade na defesa dos seus direitos.

Instituindo um novo paradigma da racionalidade privada no âmbito estatal, a criação, no Brasil, do Código de Defesa dos Direitos do Consumidor, considerado um dos mais modernos do mundo, aliado à inexistência de fronteiras e a força da internet, proporcionaram um avanço significativo nas relações entre instituição pública e cidadão.

Esse canal de comunicação faz com que as informações fluam melhor pela corporação, dando mais dinamismo para todos os processos corporativos, já que as pessoas têm retorno sobre a sua forma de atuar e acaba utilizando as informações no seu cotidiano como ferramenta de medição do seu trabalho, auxiliando na melhoria dos seus procedimentos operacionais, pois os resultados são visíveis, constantes e contínuos.

Encarado como estratégico pelos órgãos públicos, transformam as ouvidorias em uma fonte primária de informações do grupo, beneficiando a própria entidade além de seus clientes e parceiros, provocando a interação entre os atores e, também, gerando mais oportunidades de melhoria e produtividade. Além de, é claro, ter um eficiente canal de comunicação e troca de informações.

O serviço é usado como mapeamento de informações produzidas pelos usuários dos serviços e, também, como um banco de informações de experiências bem sucedidas pela entidade. Antes desse mecanismo, porém elas se perdiam porque não havia uma gestão da informação eficiente.

Sendo objetivo maior, fortalecer o ideal de que o ser humano se diferencia dos outros animais por ser Livre. “Livre é o estado daquele que tem liberdade. Liberdade é uma palavra que o sonho humano alimenta; que não há ninguém que explique e ninguém que não entenda.”

Nesse significado as ouvidorias possibilitam o pleno exercício de democracia e liberdade dos indivíduos, captando informações dos usuários e cliente externo via internet, transformando-as em conhecimento para melhoria dos processos internos da entidade, revertendo em melhoria da qualidade no serviço prestado.

Em síntese, a Ouvidoria do Senado Federal é um instituto próprio da Administração Pública democrática, voltada para o cidadão, promotora da cidadania, porque atua para fazer valer a voz da sociedade dentro da burocracia pública e assim fazendo, contribui para assegurar o princípio constitucional basilar do regime democrático – que é a igualdade dos cidadãos perante a lei e as instituições públicas.

E isto é o controle social e que cada vez mais, o mundo globalizado exige um maior rigor e mais exigência de normas pela iniciativa privada para que essas ferramentas sejam utilizadas visando o fortalecimento da governança corporativa.

E o Estado Democrático de Direito não pode fugir do regramento que dele é exigido, devendo sempre caminhar rumo à governança democrática e participativa.

Não podemos negar que o cerne da existência das Ouvidorias Públicas consiste na contribuição para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública.

Tem a atribuição de buscar incorporar as vozes dos destinatários dos serviços públicos diretamente na determinação das definições políticas das instituições.

As Ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que institui a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições.

Como bem verbalizado pelo Ministro José Múcio Monteiro Filho, presidente do Tribunal de Contas da União, (Caravanas das Ouvidorias, Outubro de 2013): “Aquilo que não pode ser dito, é aquilo que não poderia ter sido feito”¹¹.

Assim sendo, nos juntamos àqueles que lutam para que a palavra “Ouvidoria” seja excluída da Proposta de Emenda Constitucional – PEC 45/09, que tramita na esfera federal, pois esta não pode ser confundida com órgão de controle interno da administração pública, e tampouco um órgão da burocracia, pois isso seria altamente castrador, além de podar sua característica basilar de controle societal e nós, sociedade, perderíamos o longo e árduo caminho percorrido de volta à Roma desde o Monte Sacro.

11 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Site da Ouvidoria do SF no link <http://www12.senado.gov.br/senado/ouvidoria/>, acesso em 10/12/13.
2. Relatórios anuais e estatísticos da Ouvidoria do Senado Federal dos anos de 2011 a março de 2014
<http://www12.senado.gov.br/senado/ouvidoria/publicacao>
3. Orientações de implantação de uma unidade de Ouvidoria rumo ao sistema participativo - Controladoria Geral da União - 5a. Edição, revista e atualizada - Brasília - 2012.
4. Entrevista com Coordenadora da Ouvidoria do Senado, Regina Fontes em 09/12/13.
5. Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados, Ouvidoria Parlamentar O que é? Para que serve? Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados no link <http://bd.camara.gov.br>, acesso em 07/12/13.
6. Definição de Ombudsman no Wikipédia no link <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>, acesso em 05/12/13.
7. Oliveira, João Elias de, Ouvidoria pública Brasileira: A evolução de um modelo único no link <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=28>^{7.2}, acesso em 05/12/13.
8. A Ouvidoria como mecanismo de responsabilidade empresarial monografia de trabalho de conclusão de curso apresentada como exigência para a obtenção do título de especialização em Gestão de Qualidade e Produtividade, à Universidade Nove de Julho - UNINOVE de Eclarice Barraviera.

9. Palestra "O papel das Ouvidorias Públicas" de Aristóteles dos Santos - Ouvidor da Anatel - Brasília 21/08/13

10. Ouvidoria aumenta fiscalização popular sobre o Poder Executivo - Política Cidadã - Gazeta do Povo -
<http://www.gazetadopovo.com.br/vidapublica/politica-cidada/conteudo.phtml?id=1376262&tit=Ouvidoria-aumenta-fiscalizacao-popular-sobre-o-Po%E2%80%A6>

11. Acordo de Cooperação Técnica entre Senado, Câmara dos Deputados e o Tribunal de Contas da União - Brasília - 2012.

12. Ouvidorias Legislativas, Transparências e Controle Social - Câmara dos Deputados - Brasília - 2014.

13. OLIVEIRA, J. E. de, 2000, "A Ouvidoria e a Administração Pública", em A Ouvidoria no Brasil, São Paulo: Imprensa Oficial do Estado.

14. BARBOSA, Frederico, 2004, "Ouvidorias Públicas", em Folha de Pernambuco, Original disponível em abonacional.org.br.

15. VISMONA, Edson Luiz. 2000, "A Ouvidoria no Brasil e seus princípios", em A Ouvidoria no Brasil, São Paulo: Imprensa Oficial do Estado.

16. VALDÉS, Daisy de Asper Y. Ouvidorias, Participação e Cidadania: elementos essenciais, desafios comuns. In: III Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas da Ouvidoria-Geral da República, 2005, Cuiabá, Mato Grosso do Sul. Anais da Ouvidoria Geral da República. Brasília Distrito Federal: Palácio do Planalto, 2005.

17. Ouvidoria Pública: Accountability societal?
<http://portalouvidoriasbrasil.com.br/ouvidoria-publica-accountability-societal/>
por Claudia Maria D'Angelo é Executivo Público na Corregedoria Geral da Administração do Estado de São Paulo, Ouvidora certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO e Economista.
18. FONTES, Carlos. Navegando na Filosofia. Portugal, 1998. Disponível em
<<http://educaterra.terra.com.br/voltaire/mundo/declaracao.htm>> Acesso 27
out. 2008.
19. MEIRELLES, Hely Lopes. Direito administrativo brasileiro. 16 ed. São
Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.
20. MINAYO, Maria Cecília de Souza. O Desafio do Conhecimento. São Paulo,
1993.
21. José Múcio Monteiro Filho, presidente do Tribunal de Contas da União,
Caravanas das Ouvidorias, Outubro de 2013).