

# Com integração, Ouvidoria melhora resposta ao público

Órgão, que completa 4 anos, bate recorde de atendimentos, com mais de 2 mil solicitações por mês. Parcerias melhoraram a eficiência do serviço, hoje principal meio de participação do cidadão no Senado

A OUVIDORIA DO Senado comemora neste mês quatro anos de existência, com número cada vez maior de atendimentos. Hoje são 2,2 mil solicitações mensais, em média, de informações sobre leis, projetos e outros serviços. Há dois anos no cargo, a ouvidora-geral, senadora Lúcia Vânia (sem partido-GO), atribui o sucesso à integração entre áreas e à motivação dos servidores que atendem o público.

Em 2013, quando assumiu a Ouvidoria, ela percebeu que uma mudança no gerenciamento dos canais poderia reduzir o tempo de resposta. O órgão fez audiências e seminários e ouviu representantes de ouvidorias dos estados.

O resultado foi a transformação da Ouvidoria na principal porta para a participação da sociedade no Senado. Todas as manifestações que chegam via internet, formulários, Alô Senado, carta e pessoalmente são encaminhadas à mesma equipe. Hoje, cerca de 60 pessoas recebem as demandas, filtram e as encaminham. O prazo de resposta é de no máximo 30 dias. Com isso, o número de manifestações corretamente encaminhadas e respondidas passou dos iniciais 100 para mais de 2 mil por mês.

A Ouvidoria foi criada em junho de 2011 para receber as manifestações sobre o Senado. O objetivo, desde então, é aumentar a transparência e incentivar a participação da sociedade. Previsto no Ato 5/2005, o órgão foi instalado por decisão do presidente do



Pedro França/Agência Senado

Para a ouvidora, Lúcia Vânia, sucesso vem das parcerias e da motivação da equipe

Senado à época, José Sarney. Na inauguração, o primeiro ouvidor-geral, Flexa Ribeiro (PSDB-PA), destacou como desafio despertar um “sentimento de confiança” nos cidadãos.

— Nós vamos ter a missão de desenvolver no cidadão esse sentimento de que suas manifestações serão aqui acolhidas e terão credibilidade, transparência e celeridade nas respostas — afirmou.

## Parcerias

Inicialmente, a Ouvidoria contava com 3 funcionários e recebia cerca de 140 manifestações por mês. Outros canais, como o Alô Senado e o Portal do Senado, funcionavam de maneira independente. A falta de integração reduzia a eficiência no atendimento. Ainda assim, a Ouvidoria avançou, com abertura de novos canais de comunicação e assinatura de acordos de cooperação com instituições como a Câmara e o Tribunal de Contas da União.

A Ouvidoria também recebe os formulários com pedidos de

informação amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), que são enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A classificação da Ouvidoria aumenta a eficiência no encaminhamento das demandas. Com isso, o pedido pode ser atendido dentro do prazo, 20 dias, prorrogáveis por mais 10. O Senado atende quase 100% das solicitações no prazo.

— As ouvidorias exercem papel fundamental na efetivação da Lei de Acesso à Informação, pois são o canal privilegiado para que o direito seja realmente garantido à sociedade — disse o presidente do Senado, Renan Calheiros.

Outra parceria é com o Portal e-Cidadania, que permite ao cidadão sugerir projetos e acompanhar o uso dos recursos públicos. Nas audiências interativas, eles podem se manifestar pelo site e pelo telefone do Alô Senado (0800 612211) e o material é repassado às comissões. Desde janeiro, o serviço Alô Senado passou a fazer parte da Ouvidoria.

# Senadores elogiam papel de interação e transparência

Desde 2011, a Ouvidoria tem se consolidado como instrumento de participação popular, de exercício da cidadania e controle social.

Titular do cargo, Lúcia Vânia comemora os quatro anos de funcionamento do órgão:

— Estou convicta de que temos que continuar desenvolvendo um trabalho sério, para que o cidadão não tenha dúvidas sobre nossa eficiência e credibilidade. Uma pessoa que recorre a uma ouvidoria não pode ficar com a sensação de que foi ouvida, mas não foi atendida.

Para Renan, quando funciona efetivamente, a Ouvidoria permite o exercício pleno da cidadania e auxilia na consolidação da democracia. Ele ressaltou que Lúcia Vânia é credenciada por sua caminhada política a comandar um órgão fundamental para o diálogo com a sociedade.

— A despeito de todas as mudanças em relação ao papel do ouvidor ao longo da história, as funções por ele exercidas continuam sendo de extrema importância para o funcionamento democrático de qualquer instituição. Uma ouvidoria não pode ser um mero diferencial estratégico das instituições. Deve funcionar como parte essencial de sua estrutura, pois é, por excelência, o instrumento da transparência.

Segundo Blairo Maggi (PR-MT), o Senado se modernizou com a criação do serviço:

— A Ouvidoria é o espaço onde o cidadão pode apresentar as reclamações e reivindicações. Mas esse órgão não coloca as manifestações na gaveta ou no lixo. Ele dá resposta às demandas.

Fernando Bezerra Coelho (PSB-PE) elogiou a gestão de Lúcia Vânia:

— Quero parabenizar a Ouvidoria, que vem procurando identificar as áreas que podem ser aprimoradas para que o resultado dos esforços dos parlamentares esteja em sintonia com as aspirações do povo.

Ataídes Oliveira (PSDB-TO) destaca o papel da Ouvidoria para garantir a transparência:

— Ela tem papel fundamental para que esta Casa funcio-

ne, de fato, como uma caixa de ressonância da sociedade.

Abriu os “ouvidos” e as “portas do Senado” para a população são os grandes méritos do órgão na opinião de Walter Pinheiro (PT-BA).

— A partir das críticas e sugestões de um olhar criterioso da sociedade civil, o Senado buscou se corrigir — disse Pinheiro, ressaltando que a Casa tem que buscar sempre ampliar os canais de interação com a sociedade.

José Medeiros (PPS-MT) também enfatizou os esforços do Senado para se tornar cada vez mais próximo do cidadão:

— Cada vez mais, o cidadão deseja apoiar-se em instrumentos de democracia como este para aproximar-se do Parlamento. A Ouvidoria é esse elo que une o cidadão e o Parlamento. Portanto, vida longa à Ouvidoria.

Para Lídice da Mata (PSB-BA), é cada vez mais essencial ampliar os canais de comunicação e interatividade com a população:

— No Senado, a Ouvidoria tem o importante papel não só de ampliar esse espaço, mas, principalmente, ajudar na comunicação direta entre a sociedade e o Legislativo, contribuindo para fortalecer a democracia.

## Contato

Além do Alô Senado, a Ouvidoria oferece outros meios de contato: site, gravação telefônica, carta e urnas no Senado (veja no Saiba mais).

A diretora-geral do Senado, Ilana Trombka, participou do processo de integração do Alô Senado à Ouvidoria, parte de um esforço de modernização da gestão da Casa. Segundo ela, a integração era necessária para facilitar o reconhecimento, por parte do cidadão, dos canais de interação com o Senado.

— O Alô Senado e a Ouvidoria são canais complementares que têm a sua efetividade de atuação bastante melhorada quando atuam em conjunto. É excelente porque mostra que o cidadão está disposto a conversar com o Senado, manter um canal ativo. Funciona como um garantidor da democracia.

## Números da Ouvidoria

No mês de maio, a Ouvidoria registrou 2.625 demandas.

Veja como elas se distribuíram:

### TIPO DE ABORDAGEM



### TEMA



### GÊNERO DO DEMANDANTE



### REGIÃO



### ESCOLARIDADE



### FAIXA ETÁRIA



## Saiba mais

### Como entrar em contato com a Ouvidoria

- Alô Senado: 0800 612211 • Manifestação gravada: (61) 3303-1791
- Formulário no site: [senado.leg.br/ouvidoria](http://senado.leg.br/ouvidoria)
- Carta: Senado Federal, Anexo 2, térreo, Ouvidoria. CEP 70165-900, Brasília, DF
- Urnas: Formulários disponíveis nas urnas da Ouvidoria localizadas no Senado

### Vídeo com entrevista da ouvidora do Senado

<http://bit.ly/videoOuvidoria>

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