





Câmara dos Deputados

ação parlamentar

# I ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS PARLAMENTARES



**Integrar para fortalecer**



Ouvidoria Parlamentar

..... Brasília | 2009

## Mesa da Câmara dos Deputados

### 53ª Legislatura – 2ª Sessão Legislativa

---

#### **Presidente**

Arlindo Chinaglia

#### **Primeiro Vice-Presidente**

Narcio Rodrigues

#### **Segundo Vice-Presidente**

Inocêncio Oliveira

#### **Primeiro-Secretário**

Osmar Serraglio

#### **Segundo-Secretário**

Ciro Nogueira

#### **Terceiro-Secretário**

Waldemir Moka

#### **Quarto-Secretário**

José Carlos Machado

#### **Suplentes de Secretário**

---

#### **Primeiro-Suplente de Secretário**

Manato

#### **Segundo-Suplente de Secretário**

Arnon Bezerra

#### **Terceiro-Suplente de Secretário**

Alexandre Silveira

#### **Quarto-Suplente de Secretário**

Deley

#### **Diretor-Geral**

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida

#### **Secretário Geral da Mesa**

Mozart Vianna de Paiva

---



Câmara dos Deputados

Ouvidoria Parlamentar

# **I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares**

Seminário realizado nos dias 28 e 29 de novembro de 2007, com o propósito de incentivar as Assembleias Legislativas Estaduais e Câmaras Municipais a criarem suas próprias Ouvidorias.

Centro de Documentação e Informação  
Edições Câmara  
Brasília | 2009

## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### DIRETORIA LEGISLATIVA

*Diretor Afrísio Vieira Lima Filho*

### CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

*Diretor Adolfo C. A. R. Furtado*

### COORDENAÇÃO EDIÇÕES CÂMARA

*Diretora Maria Clara Bícudo Cesar*

### DEPARTAMENTO DE COMISSÕES

*Diretor Sílvio Avelino da Silva*

**Projeto gráfico** Racsow

**Diagramação** Alexandre Valente

**Capa/ilustração** Valter Luiz

**Câmara dos Deputados**

**Centro de Documentação e Informação – Cedi**

**Coordenação Edições Câmara – Coedi**

**Anexo II – Térreo – Praça dos Três Poderes**

**Brasília (DF) – CEP 70160-900**

**Telefone: (61) 3216-5802; fax: (61) 3216-5810**

**edicoes.cedi@camara.gov.br**

SÉRIE

Ação parlamentar

n. 371

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)  
Coordenação de Biblioteca. Seção de Catalogação.

---

Brasil. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados.

I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares. – Brasília : Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2009.

141 p. – (Série ação parlamentar ; n. 371)

Seminário realizado nos dias 28 e 29 de novembro de 2007, com o propósito de incentivar as Assembléias Legislativas e Câmaras Municipais a criarem suas próprias Ouvidorias.

ISBN 978-85-736-5555-1

1. Brasil. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Ouvidoria Parlamentar. 2. Administração pública, Brasil. 3. Ombudsman, Brasil. I. Série.

CDU 342.53:351.941 (81)

---

ISBN 978-85-736-5555-1

# Sumário

Apresentação .....	5
Homenagem à amiga Valéria Bianchini Silveira.....	9
Participantes .....	11
Abertura .....	13
<b>Arlindo Chinaglia</b> – Presidente da Câmara dos Deputados.....	13
<b>Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida</b> – Diretor-Geral da Câmara dos Deputados .....	18
<b>José Tadeu Jorge</b> – Reitor da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) .....	21
<b>Custódio Mattos</b> – Secretário de Desenvolvimento Social do Estado de Minas Gerais .....	24
<b>Deputado Carlos Sampaio</b> – Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados .....	28
 Primeiro Painel – O trabalho da Ouvidoria Parlamentar e o resgate da imagem institucional do Parlamento .....	 39
<b>Valéria Bianchini Silveira</b> – Servidora da Ouvidoria da Câmara dos Deputados e Coordenadora do Painel .....	39
<b>Deputado Carlos Sampaio</b> – Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados .....	40
<b>William França</b> – Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados .....	47
<b>Gustavo Krieger</b> – Colunista do jornal Correio Braziliense.....	54

Segundo Painel – Procedimentos para implementação e funcionamento das Ouvidorias .....	65
<b>Adriana Eugênia Alvim Barreiro</b> – Ouvidora da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e Coordenadora do Painel .....	65
<b>Vera Maria Borralho Bacelar</b> – Ouvidora da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) .....	66
<b>Marcos Diegues Rodrigues</b> – Gerente Jurídico do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) .....	74
<b>Maria Inês Fornazaro</b> – Ouvidora do Município de São Paulo .....	81
Debates .....	89
 Terceiro Painel – A Ouvidoria Parlamentar: instrumento para o aprimoramento democrático da gestão pública .....	109
<b>Vera Melo</b> – Ouvidora do Metrô de São Paulo e Coordenadora do Painel .....	109
<b>Rubens Pinto Lyra</b> – Mestre em Ciência Política e Doutor em Direito .....	109
<b>João Elias de Oliveira</b> – Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) .....	116
<b>Belisário dos Santos Júnior</b> – Advogado e Mestre em Legislação Penal e Militante na Área de Direitos Humanos .....	121
Debates .....	128
 Membros da Ouvidoria .....	141

# Apresentação

**A** Ouvidoria Parlamentar atua como canal de interlocução entre a Câmara dos Deputados e a sociedade. Através dela os cidadãos participam diretamente dos trabalhos do Parlamento, pedindo informações, sugerindo ações, comentando decisões, declarando posicionamento, requerendo discussões, reclamando e até denunciando.

Apesar da importância deste instrumento para toda e qualquer casa legislativa, seja ela de âmbito municipal ou estadual, apenas as assembleias legislativas de nove estados, além da Câmara Legislativa do Distrito Federal, e as câmaras municipais de seis capitais possuíam Ouvidorias instaladas até meados do segundo semestre de 2007.

Com o propósito de ampliar a existência deste meio de comunicação no Poder Legislativo, a Ouvidoria da Câmara dos Deputados realizou o I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares, nos dias 28 e 29 de novembro, do ano de 2007.

Com uma apresentação e três painéis, dos quais participaram como expositores representantes de Ouvidorias atuantes nos Poderes Legislativo e Executivo, o encontro abordou a importância deste canal como instrumento de transparência e exercício da cidadania, de consolidação da democracia e de aprimoramento das instituições que representam. Sob esse enfoque, os expositores relataram os procedimentos que levaram à implantação das Ouvidorias que representam, bem como os mecanismos de funcionamento dos órgãos enfatizando a necessidade de expansão e publicidade deste meio de interlocução.



A Ouvidoria da Câmara dos Deputados, primeira instituída no Poder Legislativo brasileiro, defendeu a importância da instituição como canal de participação da sociedade no Parlamento e apresentou as inovações produzidas no primeiro ano do biênio 2007/2008, dentre as quais o desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão de informações; o estabelecimento de prazos para responder as manifestações encaminhadas pelos cidadãos; a produção de boletins trimestrais e relatórios anuais com o levantamento estatístico dos atendimentos realizados, para encaminhamento ao Presidente, aos Líderes e a todos os Parlamentares e órgãos da Casa; e a proposição de uma nova Resolução de funcionamento do instituto, adequando-o às novas necessidades. Todas as ações implicaram maior divulgação do trabalho da Ouvidoria, eficiência e rapidez no atendimento.

Além da troca de informações propiciada pelos debates e da difusão da necessidade de implantação de Ouvidorias, com detalhamento dos procedimentos para este fim, o encontro teve como resultado a decisão da Câmara dos Deputados em fornecer o Sistema de Gestão de Informações da Ouvidoria Parlamentar (SisOuvidor) às assembleias legislativas estaduais e câmaras municipais interessadas em informatizar e qualificar o atendimento. Fornecido pelo Ministério da Fazenda e adaptado às necessidades da Ouvidoria pelo Centro de Informática da Câmara dos Deputados, com apoio da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), o sistema será fornecido por meio de parcerias, sem custos para ambas as partes.

Participaram como expositores dos painéis, a quem agradeço, como titular da Ouvidoria, as Ouvidoras da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Vera Maria Borralho Bacelar, e do Município de São Paulo, Maria Inês Fornazaro; o presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), João Elias de Oliveira; o Gerente Jurídico do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), Marcos Diegues Rodrigues; o Mestre em Ciência Política, Rubens Pinto Lyra; o advogado e Mestre em Legislação Penal, Belisário dos Santos Júnior; o jornalista Gustavo Krieger; e o Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados (Secom), William França. Coordenaram os painéis as Ouvidoras da Unicamp, Adriana Eugênia Alvim Barreiro, e do Metrô de São

Paulo, Vera Melo. A abertura do encontro foi realizada pelo Presidente da Câmara dos Deputados, Arlindo Chinaglia, o Reitor da Unicamp, José Tadeu Jorge, e o Secretário de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais, Custódio Mattos, representando o Governador Aécio Neves.

A colaboração de todos os palestrantes foi fundamental para que o encontro atendesse o objetivo segundo o qual foi proposto. Agradeço especialmente ao Presidente e ao Diretor-geral da Câmara dos Deputados e à Ouvidoria da Unicamp, que tiveram participação decisiva no processo de reestruturação da Ouvidoria e sem os quais nenhuma das inovações propostas teria se efetivado.

Com o propósito de atender não só o objetivo que motivou o seminário, mas, fundamentalmente, de servir como ferramenta de aprimoramento da própria Ouvidoria Parlamentar e da Câmara dos Deputados como um todo, esta publicação apresenta a íntegra do I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares.

**Deputado Carlos Sampaio  
Ouvidor-Geral**

# Homenagem à amiga Valéria Bianchini Silveira

## IN MEMORIAM

Valéria chegava agitada todas as manhãs e rapidamente entusiasmava-se e entusiasmava a todos com o último desafio proposto. Falava rápido, escrevia mais rápido ainda – com perfeição, clareza e poesia – assim mesmo: tudo ao mesmo tempo. Declarava sempre sua paixão pelo texto, pela palavra escrita, pelo escrever. E essa paixão ela materializava na Ouvidoria, defendendo o cidadão e a Ética, sempre com letra maiúscula. Praticava a isenção, buscava a neutralidade, esclarecia sempre, esclarecia tudo, ao mesmo tempo em que preparava o próximo evento, o próximo texto, a próxima resposta ao cidadão.

Enfrentava com escudo e espada reluzentes de democracia os saudosos da ditadura, gostava de ensinar e de aprender, sempre de pressa. Sorria sempre. Sorria muito. Sorria quando achava graça, sorria de nervoso, sorria que nem menina. E encantava a todos com o sorriso, com a fala apressada, com a inteligência rápida, com a convicção de seus ideais.

E foi com essa pressa toda que Valéria Bianchini participou da preparação deste I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares: sugeriu temas para as unidades e nomes para as palestras, cuidou para que nenhum convidado fosse esquecido, sentou-se à Mesa para conduzir um painel, a convite do Ouvidor, mas não permitiu nem a ele o privilégio de um minuto a mais para manifestar-se: não havia tempo.

Mas só agora compreendemos porque Valéria corria tanto. Valéria tinha pressa de viver. De fazer tudo que achava que tinha que ser feito. E dessa forma apressada, depois de tudo feito e bem feito, ela nos deixou.

E agora, que já a homenageamos rápido como tinha que ser, perdemos a pressa para mantê-la, lentamente, sempre dentro de nossos corações...

# Participantes

## ABERTURA

Coordenador da Mesa

Deputado Carlos Sampaio – Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados

### *Palestrantes*

Arlindo Chinaglia – Presidente da Câmara dos Deputados

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida – Diretor-Geral da Câmara dos Deputados

Custódio Mattos – Secretário de Desenvolvimento Social do Estado de Minas Gerais

José Tadeu Jorge – Reitor da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)

## PRIMEIRO PAINEL

### **O trabalho da Ouvidoria Parlamentar e o resgate da imagem institucional do Parlamento**

Coordenadora da Mesa

Valéria Bianchini Silveira – Servidora da Ouvidoria da Câmara dos Deputados

### *Palestrantes*

Deputado Carlos Sampaio – Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados

William França – Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados

Gustavo Krieger – Colunista do Jornal Correio Braziliense

**SEGUNDO PAINEL****Procedimentos para implementação e funcionamento das Ouvidorias**

Coordenadora da Mesa

Adriana Eugênia Alvim Barreiro – Ouvidora da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)

*Palestrantes*

Vera Maria Borralho Bacelar – Ouvidora da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)

Marcos Diegues Rodrigues – Gerente Jurídico do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec)

Maria Inês Fornazaro – Ouvidora do Município de São Paulo

**TERCEIRO PAINEL****A Ouvidoria Parlamentar – Instrumento para o aprimoramento democrático da gestão pública**

Coordenadora da Mesa

Vera Melo – Ouvidora do Metrô de São Paulo

*Palestrantes*

Rubens Pinto Lyra – Mestre em Ciência Política e Doutor em Direito

João Elias de Oliveira – Presidente da Associação Nacional de Ouvidores (ABO)

Belisário dos Santos Júnior – Advogado e Mestre em Legislação Penal

# Abertura

## **ARLINDO CHINAGLIA** **PRESIDENTE DA CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Boa noite a todos.

Quero cumprimentar o Deputado Custódio Mattos, hoje Secretário de Desenvolvimento Social do Estado de Minas Gerais, neste ato representando o Excelentíssimo Governador Aécio Neves; o Excelentíssimo Senhor Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados; o Senhor Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida, Diretor-Geral da Câmara dos Deputados; o Magnífico Reitor da Universidade Estadual de Campinas, Professor Doutor José Tadeu Jorge.

Especialmente, quero cumprimentar o Deputado Carlos Sampaio pela iniciativa de realização deste I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares e os Deputados Federais presentes. E quero dar as boas-vindas às Deputadas e aos Deputados Estaduais que aqui representam 14 assembléias legislativas do País.

Nós, que militamos no Parlamento e desempenhamos a função institucional de representar o povo brasileiro, temos a obrigação de refletirmos sobre o nosso papel, intimamente vinculado com a democracia e, portanto, com a capacidade do povo de interferir ou não nos rumos do País.

Não é segredo para ninguém que, por vários motivos, os Paramentos, não só do Brasil mas também do mundo, perdem parte de sua autoridade na medida em que as populações tendem a descreer deles.

Em tese, não haveria nenhum problema se nós extinguissemos os Parlamentos. A questão é: se extinguirmos os Parlamentos, estaremos ou não contribuindo para extinguir a própria democracia? E sabemos que não há país democrático no planeta que prescindia do Parlamento. No estágio atual da humanidade, não se encontraram ainda mecanismos superiores para que ela própria interfira e decida sobre os seus rumos.

Os exemplos são muitos. Quando o Executivo, o Legislativo, ou ambos, de forma combinada, decidem entrar numa guerra, o que o cidadão comum, que pode morrer, matar ou perder um ente querido, pode fazer frente a tão dramática situação?

Podemos também considerar, em homenagem ao Deputado Eduardo Gomes, o que ocorre com o meio ambiente. Qual é o controle da humanidade sobre aqueles que, de maneira absolutamente irresponsável, destroem o planeta? Quantos não acreditaram, alguns anos ou décadas atrás, naqueles que visionariamente alertavam que a evolução também seria dramática? O fato é que hoje o desaparecimento das geleiras, por exemplo, o aumento do nível do mar, as mudanças climáticas e o chamado aquecimento global fazem com que qualquer criança defenda o meio ambiente, quanto mais os adultos. Mas que poder tem a sociedade, frente à atuação das empresas e à lógica do lucro, para impedir a destruição do planeta?

É verdade que nós conseguimos reduzir o desmatamento na Amazônia, como é verdade que ele continua. Podemos dar outros exemplos de uma sociedade literalmente doente: quem mais mata e mais morre no Brasil, por assassinatos, são crianças, adolescentes e adultos jovens na faixa dos 15 aos 25 anos de idade. O que podem uma mãe e um pai desesperados fazer frente ao assassinato de um filho ou frente ao envolvimento de seu próprio filho com uma quadrilha de traficantes? São processos que vão muito além do controle que uma família pode exercer para evitar qualquer uma dessas tragédias – e a morte é evidentemente uma tragédia muito maior.

Por que faço essas observações? Nós poderíamos dizer, de uma forma não necessariamente cínica, mas podendo até ser, que esta é a lógica do mundo há décadas, há séculos ou até há milênios. Mesmo instituições milenares têm seus pecados, às vezes literalmente falando. Portanto, se não há instituição perfeita – e não podemos



cair em algo que lembre o cinismo –, não devemos nos apoiar nessa verdade histórica para concluir, comodamente: “É assim mesmo, sempre foi assim”; ou, o que é pior: “Não há alternativa”.

É claro que não podemos ter a presunção ou a pretensão de considerar o Parlamento, por mais importante que ele seja, e ele é, a única instituição, seja ela de representação, fiscalização ou participante do processo de tomada de decisões. O que gesta um projeto de lei votado aqui na Câmara dos Deputados, por exemplo, é seguramente maior do que a Câmara dos Deputados, mesmo que os agentes sejamos nós.

Assim sendo, por que é importante a Ouvidoria da Câmara dos Deputados? Por que são importantes as Ouvidorias dos Paramentos estaduais?

Um dos objetivos deste encontro é exatamente a troca de experiências, tanto para aprimorar o que vem sendo feito, quanto para corrigir. O principal objetivo, no entanto, é ampliar, para os demais Paramentos, o instituto da Ouvidoria.

A Ouvidoria é importante porque, atualmente, os engarrafamentos no trânsito das capitais, quase sem exceção, impedem o convívio social, impedem a participação dos cidadãos nos mecanismos formais de decisão. Aqueles militantes mais determinados, aqueles que têm consciência política maior, que têm posição ideológica mais bem definida, esses vão fazer trabalhos comunitários, vão atuar nos sindicatos e nos partidos políticos; vão fazer política.

A Ouvidoria está intimamente vinculada à participação do cidadão no processo de tomada de decisão do Parlamento, bem como no processo de fiscalização que a sociedade tem de exercer sobre todas as instituições, a começar pelo Parlamento, para não falar de algo que é um dever, ou seja, a prestação de contas daquilo que nós fazemos ou deixamos de fazer, incluindo-se aí aspectos administrativos.

Estão presentes neste encontro o Deputado Carlos Sampaio, atual Ouvidor da Casa, e o Deputado Custódio Mattos, que foi o terceiro Ouvidor da Câmara dos Deputados, a quem presto uma homenagem. É evidente que houve evolução em ambas as gestões. Cada um aportou a sua experiência, a sua percepção.

Conversando com o Deputado Carlos Sampaio, obtive informação sobre a evolução das consultas feitas atualmente à Ouvidoria desta Casa. O conteúdo das respostas é disponibilizado em 30 dias, segundo o relato de Sua Excelência, a todos aqueles que demandam a Ouvidoria. Sua Excelência relata ainda que as pessoas muitas vezes se dirigem à Ouvidoria de forma absolutamente agressiva, tentando desqualificar o Congresso Nacional, mas que, após a resposta, mudam de atitude e agradecem, porque não tinham aquelas informações.

Quando disse que não podemos ter a pretensão da exclusividade sequer da representação e da participação na fiscalização é porque lutamos muito em nosso País, em outras épocas, pelas apelidadas “liberdades democráticas”. Dentre várias, quero destacar a liberdade de imprensa. No entanto, às vezes fica a idéia de que a imprensa disputa com o Congresso Nacional. Em que sentido? Na medida em que os meios de comunicação de massa têm muita força hoje, o discurso que chega, com o apelido de “opinião pública”, é a opinião publicada. E a opinião do Congresso tem mais dificuldade de chegar à sociedade. Nós não temos a oportunidade de criar uma tela gigante e fazer um debate leal, franco, aberto. Muitas vezes é isso o que ocorre. As pessoas extraem as informações tendo ou não um certo filtro para analisar o que é verdade e o que é mentira e produzir uma síntese.

Qualquer pessoa, de qualquer instituição, pode atacar o Parlamento de forma genérica. Uma coisa é dizer “o Deputado ou a Deputada, o Senador ou a Senadora tal, cometeu tal irregularidade, tal crime; defendeu o indefensável”. Outra coisa é dizer: “os Deputados, os Senadores, agem desta ou daquela forma”.

Qual é a síntese? Quem ataca genericamente pode fazê-lo por desinformação. E são esses que, ao receber uma resposta da Ouvidoria, admitem que não tinham todas as informações e agradecem por elas. Já aqueles que generalizam conscientemente agem de má-fé.

Volto ao ponto inicial: se defendem, na prática, sem verbalizar desta maneira, que o Congresso Nacional ou o Parlamento não é uma instituição que mereça respeito, é preciso que cheguem a uma conclusão final. Até porque há aqueles que, com arrogância ímpar, questionam o resultado das eleições, analisam segundo os seus

valores; ou, para dizer mais claramente, analisam segundo os seus interesses. Então, não há nada de inocente nisso.

Como não há país democrático sem Parlamento – ainda não chegamos a esse nível –, poderíamos recuperar exemplos da História. Na democracia helênica havia a participação direta dos cidadãos: legislavam, executavam, julgavam. Como hoje essa participação popular direta não é possível, será que deveríamos criar um *board* de empresários? Ou deveríamos delegar essa tarefa aos órgãos de comunicação do País? Poderíamos pegar o exemplo da Revolução Russa e instalar soviets no Brasil? Qual é a alternativa, se não é o Parlamento, com regras claras, com eleições democráticas, com controle sobre o poder econômico?

Quando, nesta Casa, tentamos alterar algumas regras, a chamada genericamente reforma política, causou-nos certa surpresa o fato de que aqueles que analisavam, em determinada Comissão, tal coisa que atenderia a tais interesses eram os mesmos cuja campanha fora financiada por esses tais interesses. Mas, quando se propôs a adoção de financiamento público de campanha – e a dificuldade era a de saber como fazê-lo, embora se tenha chegado à proposta do voto em lista pré-ordenada, que pode estar correta ou não – esses mesmos Parlamentares quiseram excluir o povo da decisão. Então, deveriam dizer: “Somos favoráveis a que empresários de ônibus, que têm interesse na concessão do município tal, financiem – é ético, é correto – a campanha de candidatos a Prefeito”. Dessa forma, não teriam como reclamar depois que os mesmos que financiaram a campanha eleitoral ganharam a concorrência. E aí mais suspeições.

Eu vejo este encontro de Ouvidores como um espaço para discutir, acima de tudo, o controle, a democratização e a participação da sociedade, ainda que limitada, porém absolutamente valiosa, porque possibilita a qualquer cidadão brasileiro dar a sua opinião. Portanto, nós precisamos ter a responsabilidade e o compromisso, já que abrimos o espaço para a participação, de dar seqüência àquilo que a população manifesta.

É por isso que eu acredito que, neste processo de aperfeiçoamento permanente, devemos evoluir sempre. Aqui na Câmara foi criada, dentre outras, a Comissão de Legislação Participativa. Talvez ainda não tenha chegado ao nível proposto, mas é uma tentativa.

Finalmente, quero dizer que tem de ser nossa responsabilidade, ao recolher as informações e as opiniões, refletir e corrigir rumos. Ou seja, nós temos total consciência de que o Parlamento é falho; de que, como instituição, cometemos erros. É exatamente por não termos compromisso com o erro, e querendo acertar, que nós trabalhamos para que a sociedade se manifeste, inclusive nos controlando.

Mais uma vez quero dar as boas-vindas a todos os presentes e, ao mesmo tempo, parabenizá-los pela disposição de se deslocarem até esta Casa. Seguramente, o que vão aportar de informações e experiências será absorvido por nós, Deputados Federais, conforme é o objetivo estabelecido pelo Ouvidor, Deputado Carlos Sampaio.

Assim sendo, dado que me foi atribuída essa tarefa e cumprimentando, mais uma vez, o Deputado Carlos Sampaio, declaro aberto este I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares.

Um abraço a todos.

### **SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA** **DIRETOR-GERAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Excelentíssimo Senhor Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados; Excelentíssimo Senhor Deputado Custódio Mattos, hoje Secretário de Estado do Governo de Minas Gerais – para nós sempre Deputado Custódio Mattos –, é um prazer reencontrá-lo nesta data; Magnífico Reitor José Tadeu Jorge, da Universidade Estadual de Campinas; prezados Deputados, senhoras e senhores, a crise do Parlamento à qual o nosso Presidente se referia há pouco nada mais é do que a crise da desinformação. As notícias, como chegam à sociedade brasileira, muitas vezes levam-na a percepções totalmente equivocadas a respeito do papel do Parlamento e de como o mesmo se desincumbe das suas atribuições. Assim sendo, é importantíssimo que lutemos para superar essas dificuldades.

Louvo o trabalho realizado por sucessivos Deputados, na qualidade de Ouvidores-Gerais desta Casa, que, compreendendo essa problemática, têm feito muito pela consolidação da Ouvidoria e do potencial que este órgão tem para estabelecer um canal de comunicação entre o Parlamento e a sociedade.

Cumprimento-o, Deputado Custódio Mattos, pelo brilhante trabalho desenvolvido por Vossa Excelência à frente da Ouvidoria. O Deputado Carlos Sampaio tem dado seqüência, de forma brilhante, a esse trabalho, por meio de inúmeras realizações. Trabalho que consolida, de uma vez por todas, a Ouvidoria da Câmara dos Deputados, na medida em que lhe dá credibilidade, dinamismo, e faz com que a sociedade possa obter informações a respeito do Parlamento, bem como respostas aos seus anseios e angústias, além de, muitas vezes, dissipar informações errôneas que lhe chegam.

A Câmara dos Deputados compreende a importância da comunicação com a sociedade. Assim sendo, ao longo dos últimos anos, não só criou a Ouvidoria, como também a Comissão de Legislação Participativa e o Serviço 0800; sem falar nos seus veículos de comunicação, canais capazes de levar à sociedade o verdadeiro trabalho desta instituição, o Parlamento. Além disso, criou sua própria página na Internet, que há pouco tempo tinha 40 mil acessos mensais e hoje tem mais de um milhão.

Isso quer dizer que a sociedade busca, cada vez mais, entender o que se passa no Parlamento. Abandonou aquela postura passiva, cômoda, de quem simplesmente critica, atira pedras, começando a participar como construtora desta instituição, o Parlamento.

Nesse contexto, a importância da Ouvidoria Parlamentar é notável. As pessoas que buscam compreender o processo legislativo na Câmara dos Deputados, normalmente, após obter a resposta, podem formar a sua própria opinião e, por vezes, modificam aquela opinião formada pelo senso comum existente na sociedade, em função de como as notícias a respeito do Parlamento lhe chegam.

Nós temos exemplos inúmeros. Nós realizamos aqui, na Câmara dos Deputados, o Programa Estágio-Visita de Curta Duração, por meio do qual convidamos universitários de todo o País a passarem uma semana conhecendo e aprendendo sobre o que é o Parlamento. Após uma semana, os depoimentos que nós ouvimos a respeito do funcionamento do Parlamento nos emocionam.

É claro que nós sabemos que esta Casa é uma instituição ainda em construção. E tem de ser assim. Esse processo dialético entre a crítica que existe na sociedade e a resposta do Parlamento, por outro lado, é salutar. É isso o que impulsiona esta e outras instituições. Não somos uma instituição perfeita e acabada, mas também não

somos aquilo que muitas vezes nos atribuem, não temos as qualidades que nos atribuem.

A Ouvidoria Parlamentar, recentemente, com o novo sistema de gestão de informações que implantou, o SisOuvidor, teve condições de atender de forma muito mais pronta as reclamações da sociedade; pôde controlar o andamento daqueles processos gerados a partir das reclamações e das demais manifestações, dos anseios, portanto, da sociedade brasileira. A Ouvidoria tem como dar uma resposta concreta, rápida e em curto prazo, o que dá credibilidade a esta instituição. Com isso, percebemos o seu fortalecimento a cada dia.

Volto a dizer que esse trabalho hercúleo é feito por pessoas que acreditam na instituição Parlamento Brasileiro e na Ouvidoria. E mais: acreditam no diálogo com a sociedade. Cumprimento ao nosso atual Ouvidor e a sua equipe de trabalho, extremamente valorosa e abnegada, que compreende o papel da Ouvidoria e a importância da boa interlocução com a sociedade brasileira.

Esperamos que esta Casa responda aos anseios da sociedade. E o que não estiver de acordo com esses anseios seja reconduzido ao seu rumo. Conforme disse há pouco o nosso Presidente, não somos infensos a críticas, nem queremos ser. O Parlamento deve estar aberto à sociedade para receber críticas e sugestões. Mas as pessoas devem abandonar, como disse, a postura fácil da crítica e construir conosco um Parlamento que tenha condições de responder aos anseios da sociedade.

Desejo que este encontro seja bastante profícuo; que as experiências já amadurecidas em alguns estados brasileiros sejam de grande valia para esta Casa – e tenho certeza de que o mesmo podemos dizer em relação ao que já fizemos; que possamos trocar experiências e nos enriquecer.

Muito obrigado, Deputado, pela oportunidade, por nos permitir contribuir um pouco com esse processo. Vossa Excelência, desde o primeiro momento, buscou a administração da Casa como parceira. Nós queremos lhe dar a resposta porque entendemos a importância do seu trabalho. Mais do que isso: queremos atender às demandas que dizem respeito à área administrativa, dando a atenção devida à população brasileira, tratando-a com todo o respeito, e, por intermédio da Ouvidoria, fazendo chegar-lhe as informações de direito.

Parabéns pelo trabalho e muito obrigado.

**JOSÉ TADEU JORGE**  
**REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL**  
**DE CAMPINAS (UNICAMP)**

Excelentíssimo Senhor Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, presidindo, nesta oportunidade, a Mesa de abertura deste encontro; Excelentíssimo Senhor Secretário Custódio Mattos, do Governo de Minas Gerais, representando o Governador Aécio Neves; Excelentíssimo Senhor Sérgio Sampaio, Diretor-Geral da Câmara dos Deputados; senhoras e senhores presentes.

É motivo de muita satisfação associar a instituição Unicamp a este evento e à Ouvidoria da Câmara dos Deputados.

Vou tentar, rapidamente, mostrar que há pontos comuns, extremamente importantes, entre as duas instituições, nesse aspecto da relação com a sociedade.

Todos sabem que a principal missão de uma universidade, em especial de uma universidade pública, como é o caso da Unicamp, é a formação de recursos humanos qualificados. Mas, para fazer isso com competência – e acredito que a Unicamp tem buscado insistentemente proceder dessa forma –, é necessário que se associem a essa tarefa duas outras atividades da maior relevância.

A primeira delas, a que eu vou dedicar poucas palavras, é a intensa realização de pesquisa, a busca do conhecimento novo para que os nossos professores estejam na ponta desse conhecimento e possam transmiti-lo aos estudantes.

Desse modo, os estudantes serão profissionais que conhecem a ponta do conhecimento e, portanto, qualificados e aptos a fazer o melhor pela sociedade.

Há uma segunda atividade: a relação intensa com a sociedade. Ela permite que os professores saibam exatamente os anseios e as necessidades da população brasileira. Logo, poderão realizar pesquisas de acordo com as necessidades de desenvolvimento do País.

Por outro lado, quem trabalha com conhecimento, como a universidade, precisa fazer com que esse conhecimento chegue à sociedade. Existem mecanismos para que isso aconteça. Frequentemente é preciso buscar parceiros, seja nas empresas, seja no setor público.

A Unicamp mantém centenas de convênios e contratos com empresas privadas, nacionais e multinacionais, para fazer com que a tarefa de levar conhecimento à população seja possível. Isso em parte explica por que a Unicamp é a instituição que detém o maior número de patentes no Brasil, à frente da Petrobras, que vem em seguida na lista dos maiores patenteadores. Mas, mais importante do que o depósito de uma patente é seu licenciamento, isto é, sua transferência à indústria ou a outros setores de produção de bens e serviços, para que resulte na geração de emprego e renda e sirva à qualidade de vida da população.

Também nos relacionamos com os órgãos do setor público – e fazemos isso intensamente –, porque outro papel fundamental da universidade, em especial da universidade pública, é produzir críticas, é produzir avaliações que ajudem municípios, estados e a União, de maneira concreta, objetiva, sustentada, fundamentada, na formulação de políticas públicas direcionadas à justiça social e à qualidade de vida.

Há também uma relação direta com a população porque isso ajuda a qualificar nossos estudantes. Formaremos melhores estudantes e eles se tornarão melhores profissionais se tiverem, ainda na faculdade, a possibilidade de verificar sua realidade profissional por meio dessa inserção precoce, porque ainda não estão formados, a qual lhes dará oportunidade de complementar sua formação. Precisamos, pois, de relações intensas com todos os segmentos da sociedade para que isso ocorra.

Dois exemplos do que acontece na Unicamp e que também se verificam em muitas universidades brasileiras: primeiro, o sistema de saúde. A Unicamp tem um complexo hospitalar que envolve um grande Hospital de Clínicas, o Centro de Atendimento Integral à Saúde da Mulher, o Hemocentro, o Gastrocentro e o Hospital Estadual em Sumaré. Todo esse complexo tem gestão da Universidade, com amplo atendimento SUS em todas essas estruturas, com médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos, enfim, todos os profissionais que envolvem a área da saúde e que ali se qualificam profissionalmente nessa relação com a sociedade. Segundo, a realização de cursos de atualização profissional para os professores das redes de ensino estadual, no caso de São Paulo, e das municipais, em especial da Re-



gião Metropolitana de Campinas, com atividades que extrapolam, e muito, as 19 cidades desse pólo regional. Isso nos coloca diretamente em contato com a população, com professores e com alunos das escolas de ensinos fundamental e médio do Estado de São Paulo.

O ponto em comum é a intensa relação com a sociedade e a participação da sociedade no direcionamento da instituição.

Em nosso entendimento, esse é o grande papel da nossa Ouvidoria. É claro que a Ouvidoria, numa comunidade como a da Universidade de Campinas, que conta com 50 mil pessoas, trata de questões que dizem respeito ao dia-a-dia e às relações internas. Mas, fundamentalmente, trata da relação com a sociedade e com todos os integrantes.

A Ouvidoria é uma escola que ajuda a formar cidadãos. O mecanismo propiciado pela Ouvidoria é o de participação, de conhecimento, de verificação de situações em que o cidadão, ao opinar e criticar, pode contribuir para que a instituição à qual ele está recorrendo seja melhor ainda.

Com isso, nossa Ouvidoria passou a ser um instrumento fundamental de avaliação e de planejamento da própria instituição, porque agrega dados, levanta problemas, mostra oportunidades, aponta erros e assinala desafios. Tudo isso serve de base para melhorarmos nossas atividades e, mais, para percebermos a necessidade de novos projetos e idéias.

Essas atividades nos unem – universidades, Câmara dos Deputados, casas legislativas estaduais e municipais, órgãos públicos de maneira geral.

É gratificante estar aqui e verificar que o País começa a despertar para a grande oportunidade de participação popular por intermédio das Ouvidorias e de outros canais.

Portanto, sermos parceiros na realização deste primeiro encontro representa enorme satisfação, constitui grande aprendizado e representa uma oportunidade rara de tomarmos conhecimento de experiências interessantes que podem qualificar a nossa. Espero que essa parceria se estenda muito além da colaboração da nossa Ouvidora, a Doutora Adriana Eugênia Alvim Barreiro, à Ouvidoria da Câmara dos Deputados, como faremos ao longo do primeiro semestre de 2008, com a realização do Curso de Formação em Ouvidoria, praticamente uma especialização em Ouvidoria, de 180 horas. Essa

será mais uma contribuição da Unicamp para ensinar e para aprender, já que esses processos são sempre interativos.

Portanto, parabeno o Deputado Carlos Sampaio pela iniciativa do evento e pelo trabalho realizado na Ouvidoria da Câmara dos Deputados. Parabeno também sua equipe pela organização de evento dessa magnitude, o que não é coisa fácil, assim como parabeno todos os participantes.

Espero que o debate seja profícuo.

Muito obrigado.

### **CUSTÓDIO MATTOS** **SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO** **ESTADO DE MINAS GERAIS**

Prezado companheiro e queridíssimo amigo Deputado Carlos Sampaio; prezados amigos Sérgio Sampaio e Magnífico Reitor Professor José Tadeu Jorge; prezados Deputados Federais e Estaduais, senhoras e senhores, estou aqui na difícil missão de representar o Governador Aécio Neves.

Senhoras e senhores, na recente condição de Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados – fui antecessor do Deputado Carlos Sampaio nessa missão nos dois anos anteriores –, tive algumas experiências a respeito do tema que aqui será discutido.

Deputado Carlos Sampaio, transmito as palavras explícitas de saudação do Governador Aécio Neves a Vossa Excelência. O Governador e eu comungamos de profunda admiração pelo seu trabalho e pelo seu desempenho sempre competente, como Deputado e como cidadão, em todas as missões que lhe foram atribuídas.

Em relação ao tema deste encontro, o Governador me pediu para transmitir ao Deputado Carlos Sampaio, ao Doutor Sérgio Sampaio, à equipe da Ouvidoria e à Câmara dos Deputados, a alegria de ver o florescimento de uma criação que é dele, visto que a Ouvidoria-Geral da Câmara dos Deputados foi criada como parte do programa do então Deputado Aécio Neves à Presidência da Casa.

Dois itens importantes desse programa que o Governador Aécio apresentou aos seus companheiros Deputados foram as criações da Ouvidoria-Geral e da Comissão de Legislação Participativa, ambas

imediatamente aprovadas após sua vitória e que já dão frutos – a Ouvidoria, mais desenvolvida, e a Comissão de Legislação Participativa, ainda em processo.

Esses dois órgãos refletem muito a maneira que o Governador Aécio Neves vê a atividade pública.

Também não por acaso, o Governador Aécio Neves criou, já no seu primeiro mandato, a Ouvidoria de Minas Gerais, atendendo à tendência, como já salientado pelo Doutor Sérgio Sampaio e pelo Presidente Arlindo Chinaglia, de abrir as instituições privadas e públicas à participação direta do público.

Nos dois anos que convivi com excelentes servidores componentes do quadro técnico da Ouvidoria, pude perceber os paradoxos e as dificuldades aqui tão bem definidas pelo Presidente Arlindo Chinaglia. É impossível discutirmos a experiência da Ouvidoria Parlamentar sem falarmos da crise do sistema político em geral, problema que não é particularmente brasileiro, mas muito comum em todos os sistemas políticos democráticos e, dentro dessa crise do sistema político, da crise que envolve a relação entre Parlamento e sociedade.

Ficou evidenciado naquela experiência e, pelo relato resumido do Presidente Arlindo Chinaglia, vi que não mudou muito, que, ao mesmo tempo em que as pessoas têm grande vontade de participar, respeito pelo regime democrático e admiração pelo trabalho da política em geral e pelo que ela pode fazer, há um enorme conteúdo crítico que, às vezes, chega a uma agressividade extrema em relação aos fatos negativos que ocorrem no Parlamento. Naquela época, víamos isso claramente, porque, tal como hoje, tínhamos a orientação de não deixar nenhuma questão apresentada aos diversos mecanismos de comunicação sem resposta, por mais absurda que fosse. Todas recebiam resposta. Algumas delas implicavam longas explicações, até porque há uma ignorância extremamente disseminada sobre o papel do Parlamento e sobre seus poderes e impotências. Havia também muitas demandas que não tinham nada a ver com o Parlamento, eram do Poder Executivo, mas todas tinham respostas.

Verifiquei igualmente, com a equipe, a mesma coisa que o Presidente Arlindo Chinaglia disse quando se referiu às informações prestadas pelo Deputado Carlos Sampaio: quando corretamente

informadas, muitas pessoas mudam imediatamente seu ponto de vista. Esse é um aspecto importante.

O Reitor José Tadeu Jorge falou, com muita propriedade, sobre o papel de formação de cidadania e da possibilidade de o cidadão, de *per si*, passar a ter acesso a uma instituição que, para ele, é extremamente distante, fechada, inacessível, num país continental como este e com o fosso de informação que existe. Quando o cidadão se dirige à Ouvidoria, e é fácil se dirigir a ela, por *e-mail*, por carta, por telefone, ele se sente respeitado, valorizado. Mesmo quando é agressivo, notamos acentuada mudança de comportamento.

Se, por um lado, é verdade que nos sentimos gratificados em relação àqueles que atingimos individualmente, por tê-los, de alguma forma, esclarecido o papel do Congresso na democracia e suas limitações e impotências, por outro, realizamos um trabalho quase de enxugar gelo. Em relação a isso, o Presidente Arlindo Chinaglia foi muito feliz quando fez a ligação entre o que ouvimos na Ouvidoria e os problemas do nosso sistema político, especialmente do Parlamento.

Somos 513 Deputados representando o conjunto da sociedade brasileira e formados num sistema extremamente defeituoso. Por mais perfeito que seja, em qualquer sistema de representação de um país complexo e heterogêneo como o Brasil, sempre haverá uma pequena minoria com motivações que não são do interesse público mais elevado.

Num sistema tão defeituoso como o nosso, no qual os partidos, em sua grande maioria, não têm consistência – as pessoas entram e saem sem nenhuma identidade com os programas, há partidos que não têm programas e são meros agrupamentos para propiciar legendas, as pessoas fazem contas para ver em que partido é mais fácil se eleger, os *lobbies* se organizam, muitas vezes, em pequenos partidos exatamente para deformar a representação do interesse público –, é muito difícil que a Ouvidoria, isoladamente, cumpra um papel de esclarecimento e de melhoria da relação com a sociedade e de sua avaliação sobre o Parlamento.

Por isso, esta discussão é imprescindível. O Presidente Arlindo Chinaglia não poderia ter sido mais feliz ao falar da generalização, inclusive ao especificar as contradições daqueles que criticam o Parlamento. As críticas têm base na sua regra de formação. Quando as

restrições políticas que temos no regime constitucional vigente são levadas a debate, todos entendem ser muito difícil reformar um sistema com suas próprias regras de formação, já que muitas pessoas que nele entraram pela via defeituosa não querem corrigir seus defeitos. Essa mudança de atitude é encarada como fator de inibição de sua recondução à representação.

Temos dois temas bastante importantes. O primeiro é específico da Ouvidoria: como absorver a experiência de algumas Ouvidorias Parlamentares que, funcionando há muito anos, já se desenvolveram, já progrediram e já podem até nos ensinar, no plano nacional, como nos aperfeiçoar tecnicamente, como formar a mentalidade de Ouvidoria. Ao mesmo tempo, é impossível discutir participação, transparência, sem discutir a questão do nosso sistema político. Principalmente numa Casa política, em se tratando de Ouvidorias Parlamentares, estaremos sempre nos debruçando sobre esse tema.

Ao final, não tenho muito a acrescentar, além de narrar essa experiência que gerou em mim entusiasmo, pela ânsia de participação das pessoas, e frustração, pelo descompasso que existe em virtude da generalização das críticas e pela visão típica de sociedade de massa. A mídia também cumpre seu papel, e ninguém a critica. A deformação é sistêmica e deve ser encarada dessa maneira. O que três, quatro, cinco, dez pessoas fazem inibe e obscurece o que a grande maioria que está aqui faz para defender o interesse público, para desenvolver o País, para diminuir as desigualdades regionais e para aprofundar a democracia.

Eu tenho 40 anos de vida pública e não só como político. Sou servidor público de carreira, por vocação, por gosto. Já vivi, nos três níveis de Governo, experiências extremamente interessantes. Já convivi com gente admirável e, digo sempre que, nesta Casa, conheci as pessoas mais patriotas e mais dedicadas ao interesse público que vi em toda minha vida pública.

Então, temos aqui dado relevante a considerar: a deformação de informações. A distorção sistêmica embutida está levando a algo muito grave. Por isso, são importantes debates como este, que induzem a correção de generalizações, o que está levando uma seleção às avessas. Cada vez mais vejo pessoas dizendo que talvez não valha a pena continuar, pelo desprestígio da atividade e porque quase

100% da comunicação é feita sobre aspectos negativos, desprezando-se o papel positivo que o Parlamento tem no aprofundamento da democracia brasileira, o que representa um perigo para o processo democrático no País, como tão bem destacou o Presidente Arlindo Chinaglia.

Portanto, vejo que neste painel, sem prévio planejamento, acabou havendo convergência, ou seja, cada um dos expositores argumentando de maneira muito sistemática. Aliás, o Reitor da Unicamp, instituição admirável e admirada por todos os brasileiros, mostrou o outro lado, o que todas as instituições universitárias podem ser. E tenho certeza de que o Senhor Carlos Sampaio, com sua competência e experiência, fechará brilhantemente esta introdução aos debates de amanhã e saberá enriquecer o conhecimento da Casa com as informações que chegam do cidadão, informações que, por sua vez, indicam a necessidade de, na condição de representantes do povo, processarmos urgente e profunda reformulação no sistema político brasileiro.

#### **DEPUTADO CARLOS SAMPAIO OUVIDOR-GERAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Inicialmente, agradeço a todos a presença, particularmente aos integrantes da minha equipe de trabalho, cujos nomes tomo a liberdade de citar: Valéria Biachini Silveira, Regina Fontes, Tatyana Gonçalves, Margarete Oliveira (Meg), Marizete Chaves de Oliveira (Mara), Terezinha Vilas Boas, Vera Lúcia Campos de Matos, Flávio Henrique Costa Pereira, Antônio Carlos Hemkemaier (Gaúcho), Gilberto Biléu. Todos eles foram fundamentais para o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria nos últimos nove meses.

Agradeço também a presença dos coordenadores dos painéis que serão realizados amanhã, assim como agradeço aos palestrantes. Muitos deixaram seus afazeres para estarem conosco.

Agradeço ainda a todos os servidores da Câmara dos Deputados, e o faço na pessoa do seu Diretor-Geral, Doutor Sérgio Sampaio. Agradeço aos servidores também na pessoa da Senhora Cássia Regina Botelho, Presidenta do Comitê Gestor do Portal da Câmara. Tanto o Doutor Sérgio quanto a Senhora Cássia disponibilizaram todos

os instrumentos necessários para que a Ouvidoria pudesse chegar ao ponto em que chegou: o de apresentar-se ao Brasil em condições de atender às demandas que a ela são encaminhadas.

Cumprimentando o Doutor Sérgio Sampaio e a Senhora Cássia Regina Botelho, cumprimento o Presidente Arlindo Chinaglia, que soube abordar a Ouvidoria sob o enfoque do cidadão e não sob o partidário. Sua Excelência também disponibilizou todos os meios para que a Ouvidoria pudesse finalizar processo de aprimoramento iniciado muito antes, com o Senhor Deputado Luiz Antônio Fleury, com o Senhor Deputado Luciano Zica e com o Senhor Deputado Custódio Mattos, cabendo a mim, neste biênio, ultimar o trabalho que cada um deles desenvolveu em prol do aprimoramento deste importante canal de comunicação.

Agradeço muito a presença do dileto amigo Magnífico Reitor José Tadeu Jorge. Ele próprio talvez não tenha a dimensão do quanto foi importante a participação da Unicamp nesse processo de aprimoramento da Ouvidoria. Peço licença para personificar a instituição na pessoa da Doutora Adriana Eugênia Alvim Barreiro, que, ao longo de dez meses, quase semanal ou mensalmente, esteve nesta Casa auxiliando na formatação de um *software* que contivesse os dados necessários para que o Parlamento pudesse aperfeiçoar os mecanismos pelos quais recebe informações da sociedade. Portanto, registro sincero agradecimento à Unicamp e à Doutora Adriana Alvim Barreiro.

Por fim, cumprimento o dileto amigo Deputado Custódio Mattos, hoje Secretário de Estado. Na sua pessoa, cumprimento igualmente o Governador Aécio Neves, porque foi ele quem teve, em 2001, a audácia de criar pela primeira vez no País uma Ouvidoria Parlamentar. Ouvidoria esta que passa agora por uma reestruturação das questões internas para melhor atender às demandas externas. Daí a importância da nossa missão.

Eu vivo, confesso, um momento ímpar na minha vida parlamentar. Exerci as mais diversas atividades como Deputado Federal, que me permitiram desempenhar de forma efetiva o papel de agente fiscalizador e proponente de projetos de lei. Fui Promotor de Justiça por 20 anos, função em que pude vivenciar o dia-a-dia do atendimento ao público e as aflições da nossa população; fui Vereador, cargo no

qual pude conhecer de perto a problemática do município; fui Deputado à Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, onde me inteirei dos problemas estaduais. Entretanto, foi como Deputado Federal, na condição de Ouvidor Parlamentar, que soube efetivamente aferir o verdadeiro sentimento da Nação e interagir com a sociedade brasileira como nunca tinha feito em minha vida.

Muitos podem pensar que, pelo fato de dedicar, ao longo desses nove meses, grande parte do meu tempo à Ouvidoria, em face da minha vontade, junto com essa equipe, de reestruturá-la, eu tenha deixado de lado a minha representação regional, até mesmo em razão de ausência em meu município e em meu Estado.

Àqueles que pensam que eu estaria traindo os meus eleitores, quero dizer que se trata de ledô engano. Os que me elegeram, assim eu penso, esperam de mim retidão de caráter, dignidade, transparência, esperam que eu saiba olhar para aqueles que querem falar e não são ouvidos. E se é isso que esperam de mim, quero dizer que ser Ouvidor sintetiza todos esses valores. É assim que eu vejo a Ouvidoria. A Ouvidoria é sinônimo de transparência, de retidão, de decência, de apartidarismo, de autonomia, tudo o que reputo fundamental para que o Parlamentar possa exercer o mandato.

Não à toa, e não por outra razão, o Ouvidor Parlamentar é o único titular de órgão desta Casa que tem mandato dentro do mandato. Ou seja, fui indicado para um período de dois anos e, no exercício dessa função, permaneço sem poder ser destituído e substituído, seja por ato do Presidente da Casa, seja por ato de Líder partidário. Por quê? Porque é imprescindível que o Ouvidor tenha essa autonomia, essa imparcialidade, e saiba enfocar o assunto pelo viés da sociedade.

O Ouvidor, e este é momento ímpar para mostrarmos isso ao País, está aqui para defender os sentimentos da sociedade. Como bem disse o Magnífico Reitor José Tadeu Jorge, o Ouvidor tem um papel e uma demanda interna importantes, sem dúvida, mas é fundamental que esteja preparado para atender às demandas externas, para ser o verdadeiro interlocutor da sociedade no Parlamento. E isso para que a sociedade saiba que pode levar reclamações à Ouvidoria, falar de suas frustrações e de suas indignações, fazer



solicitações, porque do outro lado há alguém disposto a ouvi-la. Mas, reparem bem, ser Ouvidor não é só ouvir. Ser Ouvidor é saber ouvir e levar adiante as demandas da sociedade.

Eu não estou aqui para defender o Parlamento. Estou aqui para defender a sociedade brasileira. E as indignações dela passam a ser minhas. E se são minhas essas indignações, devo reportar-me ao Presidente desta Casa e aos Líderes partidários para dizer-lhes o que a sociedade pensa sobre nós.

Este é o verdadeiro papel do Ouvidor. Alguns o confundem com Corregedor – o Corregedor é aquele que fiscaliza, e muitas vezes investiga, a atuação de um Parlamentar; outros o confundem com o Procurador Parlamentar – o Procurador existe para defender os interesses da Casa. Pois eu digo ao povo brasileiro que a Ouvidoria destina-se a defender a sociedade nacional, a levar suas indignações, seus desejos e aflições para dentro da Câmara dos Deputados, no sentido de aprimorá-la.

Se o Presidente da Casa – e o mesmo se aplica a dirigente de empresa pública ou privada – souber recolher as informações, as críticas e as indignações trazidas pela sociedade, a Ouvidoria se tornará o mais importante instrumento de aprimoramento da Câmara dos Deputados. Embora a Ouvidoria não exista para viabilizar o aperfeiçoamento da instituição, por via indireta isto ocorre. Aliás, feliz do Presidente de câmara legislativa que tenha a possibilidade de implantar uma Ouvidoria, pois implantá-la implica melhorar a gestão.

Essa disposição em ouvir o que pensa a população sobre a Câmara dos Deputados eu tenho visto, ao longo desses nove meses, no Presidente Arlindo Chinaglia, daí minha alegria. Eu sou do PSDB e ele do PT. Sabia Sua Excelência que o Ouvidor, dada a autonomia do cargo, poderia causar-lhe problemas, mas teve a coragem de referendar a indicação de meu partido. Então, quero cumprimentar o Presidente Arlindo Chinaglia por ter entendido a Ouvidoria não como um instrumento de luta partidária, mas de representatividade, de interlocução da Casa com a sociedade brasileira.

Logo que cheguei à Ouvidoria, o amor que todos seus servidores demonstraram por ela me cativou de forma irreversível. E esse cativar se deu por muitos motivos, mas destaco, entre eles,

a vontade que todos tinham de efetivamente trazer os anseios da sociedade para dentro da Câmara Federal.

É por isso que a importância deste evento não está só na troca de experiências que faremos amanhã, durante a realização dos painéis, mas também em incentivar outros Paramentos, sejam municipais ou estaduais, a criarem Ouvidorias.

A Ouvidoria é importante como elemento de gestão, como fator de aprimoramento, é importante como canal por meio do qual a sociedade diz o que pensa e como pensa.

Na Ouvidoria, tenho certeza – e esse foi o norte dos Ouvidores que me antecederam –, nunca nos preocupamos em dar uma resposta que agradasse o Parlamento ou aquele que com a Ouvidoria interagiu. A preocupação foi sempre com a verdade.

Tomei a liberdade de pegar três *slides* para mostrar aos senhores o quanto é importante essa relação de lealdade e sinceridade. É incrível como as pessoas esperam do Ouvidor, única e exclusivamente, que ele seja sincero, que diga a verdade. Isso faz com que a Ouvidoria se credencie, e, na medida em que isso ocorre, mais as pessoas divulguem o seu trabalho, levando um número cada vez maior de cidadãos a perceberem que a Ouvidoria é o caminho para ter voz dentro do Congresso Nacional e, no nosso caso, dentro da Câmara dos Deputados.

São exemplos simples, mas que refletem a importância de responder com sinceridade, de atender às demandas com agilidade. E posso dizer que assim temos condições de fazer. Hoje, informei ao Presidente Arlindo Chinaglia que a Ouvidoria responde a qualquer demanda em até 30 dias, mas, na maioria das vezes, dois ou três dias são suficientes, porque temos um *software* que assim nos permite agir. O início do desenvolvimento desse sistema se deu na gestão do Deputado Custódio Mattos e eu tive a felicidade de implantá-lo totalmente.

Atualmente, temos condições de saber o que pensa a sociedade, quais são as maiores reclamações, as maiores indignações, e com um dado importante que amanhã será detalhado nos painéis. Se a Ouvidoria começou, em 2001, com um percentual, eu diria, de 80% de pedidos de cestas básicas e ajuda para pagar o aluguel de casa, passados seis anos, o índice de pedidos desse tipo está dentro de outro índice – de 8% – chamado “Outros Casos”. Ou seja, a sociedade percebeu o papel da Ouvidoria, de maneira que hoje o órgão

a que se mais pedia coisas, tornou-se aquele ao qual mais se solicita informações importantes.

Essa sinceridade eu gostaria de expressar aos senhores nesses três slides. Amanhã aprofundaremos o debate.

O primeiro é o caso de manifestação de um cidadão a favor do retorno da ditadura. Aliás, não foi um, nem foram dois – algo que até nos assustou, e muito – foram vários os cidadãos que, diante dos escândalos ocorridos no Parlamento, se manifestaram a favor do retorno da ditadura.

Qual foi nossa resposta?

*“A Ouvidoria é um espaço aberto para o cidadão brasileiro, independentemente do que diga, pense ou acredite. Àqueles que nos procuram para demonstrar repúdio e indignação a escândalos que envolvem Parlamentares e sugerem a volta à ditadura, temos algumas reflexões a sugerir.”*

O que se quis dizer com essa resposta ao cidadão que propôs a volta da ditadura? Que não queremos afastá-lo da Ouvidoria, mas trazê-lo para dentro dela e fazê-lo pensar conosco. Então, sugeri a ele que fizesse algumas reflexões. Por exemplo, o fato de que não estaríamos conversando se vivêssemos numa ditadura, que não haveria liberdade de imprensa, nem de manifestação. E, assim, ao contrário de afastar, atraímos a pessoa para dentro da Ouvidoria – embora o pensamento dela seja obviamente inaceitável –, sempre fazendo ver que aquele ato de indignação é um exercício de cidadania e que a Ouvidoria é uma porta aberta para o cidadão.

O direito de manifestar indignação é a coisa mais importante que pode existir para a população brasileira. O problema é haver mudança da indignação para a indiferença. Se a população ficar indiferente, como muitos já começam a ficar em relação ao Congresso Nacional e às instituições, aí, sim, devemos nos preocupar. Enquanto o assunto em pauta for a indignação, vamos aplaudir, porque indignação é um sentimento de quem quer mudar.

O segundo slide mostra o exemplo de um cidadão que se sente respeitado, ao receber nossa resposta. A forma como ele dirige-se a nós pela primeira vez – aliás, o Presidente Arlindo Chinaglia disse muito bem – é extremamente agressiva. A colocação dele foi a seguinte:

*“Mais uma vez, vocês traem a confiança daqueles que o elegeram. Como se não bastassem os altos salários, agora querem folgar nas segundas-feiras”.*

Aos que compomos a Ouvidoria cabe responder de que forma? Primeiro, entender a indignação. Não é só dele, é de milhares. Milhares de brasileiros têm a mesma indignação. Então, temos a obrigação de entender. Este é o primeiro ponto da nossa resposta, que foi um pouco longa. Em seguida, dissemos a ele que a notícia de folga às segundas e sextas não correspondia à verdade, porque a atividade do Deputado não se resume apenas a votar projetos no Plenário. Para que possa cumprir bem seu papel, o Deputado tem também o dever de estar em contato com os cidadãos que o elegeram. Para isso, é imprescindível estar presente nas bases eleitorais das cidades do Estado que representa, não só para atender aos reclamos da população, mas também para ouvir as importantes reivindicações de um grande contingente de prefeitos e vereadores que não têm condições de se deslocar até Brasília para levar seus pleitos.

Aí vem a resposta dele:

*“Agradeço o interesse em me colocar a par do assunto, que, para mim, era mais uma forma de remunerar as segundas-feiras sem exercer a obrigação como Parlamentar.*

*Esta carta-resposta será afixada no mural da nossa empresa para que todos os funcionários e colaboradores possam ter certeza de que estão sendo ouvidos por aqueles que elegeram.”*

Esse foi um empresário que atacou veementemente, veio com um conceito evidentemente agressivo com relação à postura do Parlamentar e o não-trabalho, na visão dele, às segundas e sextas, e depois, agradeceu por ter sido informado.

Quando eu digo que a Ouvidoria não deve se prestar ao papel de defender o Parlamento, mas sim a sociedade, mas que, por via indireta, ela cumpre um papel de aprimoramento, esse é mais um exemplo.

Com relação a um cidadão que também fala conosco pela primeira vez. Ele pergunta por alguma novidade sobre o Projeto de Lei nº 4.679 de 2001, que fala sobre farinha de trigo. “Eu não consigo informações.” Foi esse o *e-mail* dele.

Na nossa resposta, informamos que a redação final da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania foi aprovada por unanimidade em tal dia, e que o projeto foi enviado ao Senado Federal. O PL, originado na Câmara dos Deputados, transformou-se no PLC número tal, que se encontra na Comissão de Assuntos Econômicos, enquanto aguarda parecer do Relator, Senador Flávio Arns.

Foi uma resposta, que, talvez, ele imaginou que não receberia:

*“Muitíssimo obrigado. Com essa atitude, vocês resgatam a dignidade e o espírito de serviço público que a Instituição representa. Nem parece que estamos no mesmo lugar que vemos diariamente pela TV. Muito obrigado mesmo!”*

Esse é um exemplo singelo da Câmara cumprindo o seu papel de informar.

O último slide, talvez o mais agressivo que recebemos, foi este:

*“Se vocês aprovarem essa Proposta de Emenda Constitucional, saibam que ganharão de graça muitos pesadelos e dores de cabeça. Nós não vamos ficar quietos. Preparem seus carros! Tranquem suas casas! E, se saírem, levem guarda-costas! Cada um que for a favor dessa palhaçada vai pagar caro por isso!”*

Esse projeto de lei propõe aquilo que foi objeto da indignação de muitos aqui, nossa também, de milhares de brasileiros: a efetivação de 269 mil servidores, que, na verdade, não são servidores, porque não prestaram concurso público, mas que, pelo projeto, se tornariam servidores efetivos.

Nossa resposta:

*“Comunicamos o recebimento da sua mensagem acerca da propalada efetivação, sem realização de concurso público, de cerca de 260 mil servidores, conforme dispõem as Propostas de Emenda à Constituição nº 54/1999 e 2/2003.*

*Compreendemos sua indignação, mas informamos que o fato de a matéria estar pronta para a pauta não significa que será aprovada.*

*Como pode ser comprovado nos jornais de grande circulação, o próprio Presidente da Casa considera bastante difícil a aprovação, existindo várias outras matérias, como as Reformas Política e Tributária, por exemplo – isso era à época –, cuja prioridade é inegavelmente maior.”*

E aí a retorno:

*“Tenho que registrar o meu agradecimento por esta resposta rápida. Fico alegre. Mas, quando se fala de órgão público, parece que estamos enviando e-mail para fantasmas, que nunca respondem.*

*Parabéns pela atenção e disponibilidade de nos atender.”*

Tomei a liberdade de exibir alguns desses quadros, não com o intuito de mostrar a eficiência da Ouvidoria, mas com o intuito de mostrar a todos a importância de haver esse canal de comunicação.

Nós temos um sonho, que estamos realizando aos poucos. Esse sonho é que, ao final, cheguemos de fato a atingir as classes D e E, uma vez que a Ouvidoria, hoje, é contactada, na maioria das vezes, pelas classe A, B e C.

E como faríamos isso? Pensamos em criar uma rede de Ouvidorias. O Deputado Jorge Amanajás, que preside a Assembléia Legislativa do Amapá, está aqui, além de outros 14 Deputados de assembleias representando seus respectivos estados. Queremos criar uma rede de Ouvidorias, um sistema por meio do qual a Câmara Federal possa interagir com cada assembleia legislativa, que, por sua vez, possa interagir com a câmara da capital, que, por sua vez, atinja as demais câmaras municipais. A idéia é que, implantado o sistema, implantada a rede de Ouvidorias, aquele cidadão do mais longínquo rincão, do mais distante Estado brasileiro, tenha condições de falar com seu vereador. E, quando a solicitação, a informação, a reclamação, o repúdio, o que seja, for de alçada federal, que ele possa falar com seu vereador, que interagirá com a câmara da capital; e a câmara municipal interagirá com a assembleia estadual, fazendo chegar à Ouvidoria da Câmara dos Deputados aqueles anseios, mesmo os das classe D e E .

Sabemos que estamos muito longe ainda, mas, nem por isso, vamos deixar de lutar pela implantação dessa rede, e, para isso, seria fun-

damental que todas as assembléias legislativas tivessem Ouvidorias. Hoje há apenas nove delas com Ouvidoria; e três a serem implantadas brevemente. Mas que todas as câmaras municipais, minimamente as das capitais, pudessem ter esse importante instrumento.

Tenho certeza de que, ao final desse evento, que ocorrerá amanhã, todos que aqui estão entenderão por que, num curto período de nove meses, eu literalmente me apaixonei pela Ouvidoria da Câmara Federal.

Obrigado a todos pela presença.

# Primeiro Painel

## O trabalho da Ouvidoria Parlamentar e o resgate da imagem institucional do Parlamento

**VALÉRIA BIANCHINI SILVEIRA**  
**SERVIDORA DA OUVIDORIA DA CÂMARA**  
**DOS DEPUTADOS E COORDENADORA DO PAINEL**

Bom dia a todos.

Em nome do Ouvidor-Geral, cumprimento as autoridades presentes.

Sinto-me agraciada com a deferência que o Ouvidor me fez de coordenar este painel, pois fui efetivamente a primeira funcionária da Ouvidoria. Começamos eu, uma mesa e um microcomputador. Para mim, é motivo de muita alegria estar aqui, depois de vivenciar o crescimento da Ouvidoria e, principalmente, de trabalhar com o atual Ouvidor, um jovem dinâmico, de idéias arrojadas, que chegou com toda a vontade de trabalhar e que nos tem propiciado condições de fazer o que queremos, que é atender o cidadão de forma cada vez melhor.

Neste momento, damos início ao primeiro painel, que discutirá o papel da Ouvidoria Parlamentar e o resgate da imagem institucional do Parlamento. Temos como palestrantes o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, Senhor Deputado Carlos Sampaio, o diretor da Secretaria de Comunicação Social da Casa, Senhor Willian França, e o colunista do jornal Correio Brasiliense, Senhor Gustavo Krieger.

Tenho o orgulho de passar a palavra ao Excelentíssimo Deputado Carlos Sampaio, que terá 20 minutos para sua exposição.



## DEPUTADO CARLOS SAMPAIO OUVIDOR-GERAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Bom dia a todos.

É um prazer muito grande começar o painel desta manhã falando um pouco sobre as atividades da Ouvidoria, tal como hoje ela se encontra.

Nossa primeira preocupação é deixar claro que a Ouvidoria é isto que aqui está: uma porta aberta ao cidadão, para que ele se sinta realmente em casa.

A Ouvidoria Parlamentar atua como um canal de interlocução entre a Câmara dos Deputados e a sociedade, de forma a permitir que os Parlamentares conheçam as opiniões e necessidades dos cidadãos de todo o País.

A meu ver, o papel primeiro do Ouvidor de um Parlamento é dar aos próprios Parlamentares, não só ao Presidente e aos Líderes da Casa, mas a cada um dos Parlamentares informações concretas sobre o que a sociedade pensa a respeito dos projetos em andamento.

Como disse ontem, na abertura deste encontro, temos demandas internas e externas. Um exemplo de demanda interna foi a gerada a partir do Estatuto do Idoso.

Trabalhamos na Câmara dos Deputados com aproximadamente 20 mil servidores, e demandas e conflitos internos acontecem diariamente. O interessante, neste caso, foi que os próprios servidores da Câmara dos Deputados entendiam que o Estatuto do Idoso, por nós aprovado, valia para aqueles que tinham mais de 65 anos e que estavam fora da Câmara.

Notem que foi esta Casa de Leis que elaborou o Estatuto, e, no entanto, seus servidores entendiam que somente pessoas com mais de 65 anos que não fossem da Casa faziam jus aos direitos constantes do Estatuto. Imediatamente oficiamos à Diretoria, e, prontamente, o Doutor Sérgio Sampaio (*Diretor-Geral da Câmara dos Deputados*) comunicou todos os órgãos de que o Estatuto do Idoso valia para o idoso de fora e o de dentro da Câmara.

Eu não estava aqui em 2001, quando da criação da Ouvidoria, mas, como disse muito bem a Valéria (*servidora da Ouvidoria e coor-*

*denadora do painel*), no início, além do Ouvidor, eram ela, uma cadeira e um computador. Foi assim a criação da primeira Ouvidoria Parlamentar do País, e foi meritório o hoje Governador Aécio Neves tê-la criado, mas, sem dúvida, foram as experiências vivenciadas que realmente deram à Ouvidoria o formato que ela tem hoje. Havia um objetivo quando ela foi criada, mas, como era a primeira, a estratégia para obtenção desse objetivo e a construção do modelo de Ouvidoria tiveram de ser moldados no dia-a-dia.

Quando me tornei Ouvidor, em 1º de março deste ano, a realidade era outra, e portanto a Resolução nº 19, de 2001, que criou o órgão, já estava inadequada, fazendo-se necessária sua reformulação. Esta foi uma das inovações propostas e ações implementadas nos primeiros nove meses desse biênio (2007/2008), de março até agora. Propusemos uma Resolução que define o que é Ouvidoria – a Resolução original dizia “Caberá à Ouvidoria...”, mas não conceituava o seu papel; estabelece o sigilo dos dados, que antes não era garantido; e define prazos para que as respostas seja dadas.

Antigamente havia aquele jargão natural de todos os órgãos: “Sua reclamação foi registrada e será respondida oportunamente”. Na Ouvidoria da Câmara não é mais assim. Agora a solicitação, a reclamação, a indignação ou o que for é registrada com um número que permite ao solicitante acompanhar *on line* o que está acontecendo com seu pedido, e cada órgão da Casa tem um prazo determinado para responder ao Ouvidor, que, no caso eu, tem até 30 dias para responder à demanda.

A previsão de prazos, portanto, representa um ônus para o Ouvidor: ele tem de cumprir prazos e, portanto, os órgãos da Casa também. Antes, o *e-mail* chegava na Ouvidoria e o Ouvidor o encaminhava para o órgão competente, sem que houvesse prazo definido para sua devolução.

Também os princípios da administração pública constam da nova Resolução. Impessoalidade e transparência são princípios fundamentais que agora fazem parte dos conceitos que incluem o papel do Ouvidor.

A recepção de denúncias anônimas, apesar de muito polêmica, é outra inovação trazida pela Resolução que propusemos. Alguns têm receio de transformar a Ouvidoria em um órgão de recepção de

denúncias contra desafetos. Eu achei por bem permitir a recepção de denúncias anônimas, prevendo que o Ouvidor terá a obrigação de arquivar, de forma fundamentada, a denúncia anônima ou a faculdade de, julgando-a pertinente por seu conteúdo ou notoriedade, encaminhá-la ao órgão competente para que seja tomada a medida cabível. O importante é que o Ouvidor não vai deixar de se manifestar, quer encaminhando a denúncia por sua razão de ser, quer arquivando-a com despacho fundamentado, para que, no dia em que disserem “Ah, mas isso não chegou ao conhecimento da Ouvidoria...”, o Ouvidor possa recorrer aos arquivos oficiais.

Com parecer jurídico favorável encaminhado à Mesa Diretora, esta proposta em breve vai ser posta em votação e certamente será aprovada pela Casa. Então, nós já estamos contando com a nova Resolução.

Falemos agora sobre o Sistema de Gestão de Informações da Ouvidoria, o SisOuvidor, *software* livre cedido pelo Ministério da Fazenda. Desenvolvido em parceria com a Unicamp (*Universidade Estadual de Campinas*) – e agradeço mais uma vez à Doutora Adriana Barreiro (*Ouvidora da Unicamp*) –, com o apoio do CENIN (*Centro de Informática da Câmara dos Deputados*), sempre fundamental, esse *software* representou uma grande evolução.

Os senhores estão percebendo pelo que se vem dizendo desde ontem que todos os órgãos da Câmara – Presidência, Diretoria-Geral, SECOM (*Secretaria de Comunicação Social*), CENIN – se envolveram no aprimoramento da Ouvidoria. Sem essa participação, não estaríamos aqui hoje falando sobre a Ouvidoria Parlamentar.

O SisOuvidor implicou agilidade e a possibilidade de um banco de dados. Até o dia 4 de setembro não dispúnhamos desse *software*, o que quer dizer que até essa data os dados todos eram manuais, e, portanto, não tínhamos como compilar estatisticamente absolutamente nada. Agora temos condições de ter um banco de dados e de gerar relatórios estatísticos diariamente, obtendo assim o perfil do cidadão que recorre à Câmara dos Deputados. Isso é para nós muito importante.

Outra novidade foi o “Ouvidodados – os números da Ouvidoria Parlamentar”, publicação por meio da qual fazemos a divulgação trimestral dos números de atendimento e assuntos abordados pelo

cidadão. Trata-se de uma inovação sugerida pelo próprio corpo técnico da Ouvidoria.

Outras importantes medidas foram a inserção do ícone de acesso à Ouvidoria no portal da Câmara na Internet, bem como a atualização de nosso *site*, tornando-o mais atrativo e útil ao cidadão.

Quando assumimos, não havia o ícone da Ouvidoria na página inicial da Câmara, ou seja, o cidadão não tinha como acessar nosso órgão assim que abria a primeira página do portal. Tínhamos a preocupação de facilitar o acesso do cidadão, e, como o meio mais utilizado é por via de *e-mails*, disponibilizamos já na página inicial as entradas “Ouvidoria”, “Fale Conosco” e “Fale com o Deputado”.

Precisávamos de um *site*, ou o cidadão não teria acesso ao trabalho da Ouvidoria. Era fundamental que o cidadão soubesse da existência desse canal e do papel que ele desempenha. Tivemos assim que reformular a primeira página, o que foi mais um trabalho importantíssimo do Comitê Gestor do Portal da Câmara. Hoje não está aqui a Cássia (*Cássia Regina Botelho, chefe da Assessoria de Projetos Especiais da Diretoria-Geral da Câmara*), que foi a uma palestra em São Paulo, mas ela teve um papel fundamental como Diretora do Comitê Gestor, que, junto com a SECOM e com o Presidente Arlindo Chinaglia, resolveu pela presença do ícone da Ouvidoria na página inicial da Câmara dos Deputados.

Vejamos agora os resultados percebidos no decorrer dos seis anos de funcionamento da Ouvidoria, com ênfase nos primeiros nove meses do atual biênio.

Como até a instalação do SisOuvidor não dispúnhamos de levantamento estatístico, não temos percentuais claros, mas podemos dizer que, se no início da Ouvidoria 80% dos pedidos eram particulares, hoje esses pedidos não passam de 8% e estão incluídos na categoria “Outros”. Hoje, a maior parte de solicitações que nos chegam dizem respeito a informações sobre o processo legislativo e o funcionamento da Casa.

Observemos a evolução anual dos atendimentos efetuados desde 2001. Naquele ano, foram 1.483 atendimentos feitos pela Ouvidoria. No ano seguinte, foram 2.145. Em 2003, passaram a 4.854 e, no ano seguinte, chegaram a 6.121. Em 2005, houve uma queda

– foram 3.005 atendimentos –, provavelmente por causa dos escândalos ocorridos naquele período. Imagino que as pessoas tenham ficado desestimuladas a se dirigirem à Ouvidoria por não verem no Parlamento como um todo algum tipo de respaldo, por não acreditarem na Casa como passível de responder a seus anseios. Portanto houve uma queda em 2005, um ano crítico para o Parlamento. Em 2006, houve aumento – 7.211 atendimentos efetuados –, e nos nove primeiros meses de 2007 houve mais acessos do que em todo o ano de 2006, um total de 7.713 registros. Aliás, é provável que fechemos este ano com uma demanda maior que a soma do biênio 2005-2006, o que certamente é fruto das principais inovações: ícone da Ouvidoria na página inicial da Câmara, *site* atualizado e utilização do SisOuvidor.

Vejamos agora alguns exemplos de respostas da Ouvidoria às mensagens recebidas e o retorno do cidadão. Ontem, durante a abertura deste encontro, dei alguns exemplos; hoje, cito mais dois.

Como disse, o papel da Ouvidoria não é defender a Câmara dos Deputados – quem faz isso é a Procuradoria. A Ouvidoria existe para defender a sociedade. Se a Diretoria da Casa souber ouvir o que chega à Ouvidoria, ou se souber, de forma positiva, utilizar suas informações, a Ouvidoria será um dos mais importantes instrumentos de aprimoramento da gestão desta, e de qualquer outra, casa legislativa. Estou firmemente convicto disso.

Primeiro exemplo:

*“Senhor Ouvidor, bom dia. Por que nós elegemos nossos representantes e eles desrespeitam nossos direitos? Chega de tantos enganos. Eu digo pros meus filhos que eles devem ser honestos, e o contra-senso me desmascara. O que devo dizer a eles? E se isso acontecer com o senhor, o que responderá a seus filhos? Queremos o melhor para eles, não é?”*

Essa foi uma observação crítica, não agressiva; ao contrário, de indignação. Ontem disse e aqui repito: enquanto tivermos cidadãos indignados, a coisa vai bem. O problema é quando tivermos cidadãos indiferentes. Aí será sinal de que a coisa vai mal.

A resposta que demos:

*“Com relação a seu desabafo, gostaríamos de informar que a Câmara dos Deputados tem se esforçado em realizar um trabalho com maior transparência. Temos convidado aqueles que se sentem traídos a algumas reflexões: se é verdade que a corrupção parece estar aumentando, é também verdade que o cidadão tem cada vez mais acesso aos fatos (...). Tenha a certeza de que sua indignação será levada ao conhecimento dos membros desta Casa.”*

Depois desses fatos, informamos a esse cidadão que sua indignação era a mesma de milhares de brasileiros e que compreendíamos isso. É muito importante a sinceridade. A resposta sincera é tudo o que o cidadão espera. Ele não espera uma resposta que atenda suas expectativas; ele espera sinceridade.

A resposta foi dada e ele deu retorno:

*“Meu nobre Ouvidor, agradeço sua presteza em responder a minha indignação. (...) Suas palavras me fizeram dar votos de confiança e esperar que tão logo nós tenhamos a satisfação de dizer em alto e bom som ‘este é meu País’. Livre e de bons costumes.”*

Isso foi o que escreveu aquele mesmo cidadão que não sabia o que dizer a seu filho. Respondemos a ele, e ele já tem o que dizer ao filho sobre o Parlamento e sobre aqueles que foram eleitos por ele.

Segundo exemplo:

*“Venho exercer minha cidadania, colocando-me contra a PEC nº 02/2003. Vamos tentar impedir a aprovação dessa emenda e (...) buscaremos a ajuda do Procurador-Geral da República.”*

Nossa resposta:

*“Com relação a suas colocações, gostaríamos de registrar que compreendemos sua indignação (...). Informamos que, em virtude do grande número de mensagens similares que vimos recebendo, encaminharemos documento ao Presidente da Casa e aos Líderes dos partidos para que tomem conhecimento e levem em consideração o pensamento da sociedade.”*

A PEC (*Proposta de Emenda à Constituição*) a que se referiu o cidadão, juntamente com outra proposição, permite a transformação de 269 mil cargos de confiança em cargos efetivos. A demanda e a indignação foram muito grandes.

Retorno do cidadão:

*“Muito obrigada pela resposta, que li atentamente. Foi muito esclarecedora, estou passando para meus alunos, amigos, etc, para que saibam que existe essa forma de participar, enviando e-mails para os Deputados Federais ou Estaduais.”*

Trata-se de uma professora que mostrou sua indignação e que depois levou para dentro da sala de aula o papel da Ouvidoria, mostrando a seus alunos que há um caminho para a interação.

A preocupação da Ouvidoria, a todo momento, é justamente fazer com que as pessoas saibam que há um caminho para conversar com a Câmara, que há alguém aqui para ouvi-los e para levar à Casa seus pensamentos.

Finalizando, volto a dizer que a Resolução de criação da Ouvidoria foi totalmente reformulada, implantamos o SisOuvidor e disponibilizamos o ícone da Ouvidoria na página inicial da Câmara. Além disso, melhoramos a divulgação do órgão, no que a SECOM tem tido um papel fundamental – aliás, consta da nova Resolução que a Presidência da Casa buscará todos os meios possíveis para divulgar as ações da Ouvidoria.

Segundo ela estabelece, o Ouvidor passa a ter, uma vez por mês, o direito à palavra, como se fosse um Líder, por cinco minutos, para tratar dos assuntos abordados pela sociedade no Parlamento. Ou seja, o Ouvidor vai ter voz no Parlamento para dizer o que a sociedade pensa. Essa foi uma mudança fundamental. Os Parlamentares pedem a palavra pela liderança, pela vice-liderança, pela ordem, por inúmeras formas, nunca pela sociedade. O Ouvidor vai pedir a palavra em nome da sociedade para externar o que ela pensa, e não o que ele, o Ouvidor, pensa.

Todas essas inovações implicaram muito mais rapidez no atendimento. No primeiro trimestre deste ano, tivemos aproximadamente 1.034 demandas. Com a implantação do SisOuvidor, só no mês

de setembro, tivemos quase 900 demandas. Em um mês houve um número de demandas equivalente ao de três meses. É possível que haja uma queda em razão do recesso parlamentar, mas, de modo geral, só tende a melhorar daqui para a frente.

Por fim, com informações mais precisas, a Ouvidoria ganhou credibilidade – e Ouvidoria com credibilidade significa que as pessoas divulgam o papel do Ouvidor e o contato que fizeram com ele. Daí a importância do Ouvidor ter em mente que uma resposta mal formulada vai se espalhar e deformar a idéia da Ouvidoria.

Por tudo isso, não são uma nem duas, mas várias as respostas que faço questão de dar, pessoalmente, sempre contando com a assessoria técnica. Quero que quem nos procura saiba que aqui não tem alguém para defender a Câmara dos Deputados, e sim a sociedade.

Aguardo a exposição do jornalista Gustavo Krieger e do diretor da SECOM, William França. Agradeço a todos, particularmente, na pessoa do William, ao Presidente da Casa, porque hoje temos a oportunidade de mostrar uma Ouvidoria que acredito estar à altura da Câmara dos Deputados e, principalmente, à altura da expectativa da sociedade brasileira.

Muito obrigado.

## **WILLIAM FRANÇA** **DIRETOR DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL** **DA CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Em primeiro lugar, agradeço o convite do Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, que, faço questão de registrar, está dando início a uma nova era da Ouvidoria. Sua Excelência veio com idéias e propostas bastante interessantes e encontrou na SECOM (*Secretaria de Comunicação Social*), na Diretoria-Geral e na administração da Casa espaço para implementá-las, porque também nós tínhamos algumas idéias represadas para as quais precisávamos contar com apoio da área parlamentar.

Quando Sua Excelência assumiu a Ouvidoria, passou um tempo fazendo diagnósticos. Depois nos procurou para propor ações e vimos, enfim, que dali viria uma boa participação. Este encontro



é fruto do dinamismo que o Deputado Carlos Sampaio vem imprimindo à Ouvidoria da Câmara dos Deputados. Muito obrigado, Deputado Carlos Sampaio.

Meu caro Gustavo Krieger, colega de muitos anos – fomos companheiros de trabalho no jornal Folha de S.Paulo –, está aqui pelo perfil de repórter investigativo que sempre teve – vários de nossos grandes casos que ficaram estampados na mídia por muito tempo têm sua autoria. Ele foi também repórter da revista Veja e atualmente está no jornal Correio Braziliense, hoje numa fase mais *light* – só comenta o que os outros fazem, sem procurar muita confusão. Muito obrigado, Gustavo, por sua presença nesta Mesa.

Nossa cara Valéria Bianchini Silveira foi a primeira servidora da Ouvidoria. Ela deu, como todos viram, um depoimento bastante emocionado do quanto a Ouvidoria melhorou. É importante que isso fique registrado.

Pode-se afirmar, sem sombra de dúvida, que a Ouvidoria da Câmara dos Deputados é um dos mais apurados canais de comunicação entre a instituição e seus públicos.

Vale registrar que a Câmara dos Deputados dispõe de vários veículos de comunicação: TV Câmara, Rádio Câmara, Jornal da Câmara, Agência Câmara de Notícias. Encontra-se sentada neste plenário uma repórter da Agência Câmara de Notícias que, com seu *laptop*, passa em tempo real notícias para o País. Também a TV Câmara está aqui, gravando nosso encontro – só não estamos ao vivo porque o Plenário, que tem prioridade, está em ação. A gravação será exibida oportunamente. A Rádio Câmara e o Jornal da Câmara têm circulação mais interna e exercem diversas atividades na área de Relações Públicas, que é justamente a área com maior interface com a Ouvidoria.

Temos ainda a Central de Comunicação Interativa, que é o nosso 0800, e os serviços de visitação pública e de turismo cívico.

A interação entre a SECOM e a Ouvidoria ocorre não apenas por seu alto grau de interatividade com o cidadão mas também pela diversidade de opções e propostas que se podem colher a partir da análise das sugestões, críticas, denúncias e solicitações recebidas diariamente.

A Ouvidoria é, antes de tudo, uma radiografia do Brasil. A voz da diversidade social, econômica, política e cultural está representada

em cada carta, em cada *e-mail*, em cada visita, em cada telefonema dos cidadãos que enxergam e consolidam a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados como um verdadeiro instrumento de representação democrática.

Quando verificamos que a parceria entre a Ouvidoria Parlamentar e a SECOM promoveu um salto de mais de 100% ao ano no número de atendimentos à população no período de 2001 a 2007, damos razão ao que a Valéria expôs no começo deste painel.

Durante o ano de 2001, a Ouvidoria registrou 1.483 manifestações. Em 2007 – e o ano ainda não terminou – já são 7.713; ou seja, um crescimento de seiscentos e poucos por cento, o que corresponde a 100% ao ano. Vimos, portanto, dobrando o número de informações. Isso só tem sido possível em razão do atributo ressaltado pelo Deputado Carlos Sampaio ao final de sua apresentação: credibilidade.

Se a Ouvidoria não tivesse credibilidade, não teríamos como ter esse aumento registrado. Por isso, a Secretaria de Comunicação Social tem muito orgulho em dizer que tem sido parceira de primeira hora da Ouvidoria Parlamentar nesse processo de comunicação interativa ao longo desses seis bem-sucedidos anos. Nosso negócio é o mesmo: atender com qualidade o cidadão, divulgar a informação precisa, interagir com a sociedade – este é o nosso papel como órgão de comunicação.

Nesse sentido, não apenas quero citar algumas estatísticas que unem a Ouvidoria e a SECOM, como também gostaria de propor novas ações – propostas que o Deputado Carlos Sampaio ainda desconhece. Está na hora de aproveitar o embalo positivo para tentar fazer coisas diferentes.

A Central de Comunicação Interativa da SECOM, coordenada pelo setor de Relações Públicas e mais conhecida como o número 0800-619619, é um grande receptor de demandas dos cidadãos. Recebemos sugestões, críticas, dúvidas e solicitações. Por meio de uma estrutura enxuta de apenas 30 atendentes, que operam em dois turnos, a Central registrou de janeiro até outubro deste ano 277.106 demandas recebidas por telefone; 76.568 demandas recebidas por meio do “Fale Conosco”, acessado por meio da página eletrônica da instituição; e 26.739 demandas encaminhadas por meio do “Fale

com o Deputado”, também acessado por meio da página eletrônica da Câmara dos Deputados.

Portanto, a central 0800 registrou, em 2007, quase 400 mil demandas.

Além desse volume de correspondências, é necessário destacar que os temas abordados pelos cidadãos dizem respeito, em sua maioria, às seguintes áreas: favorabilidade ou desfavorabilidade a projetos em tramitação; solicitação de aprovação de projetos específicos, ou pedido de inclusão ou exclusão de artigos; sugestão de projetos; solicitação de esclarecimentos sobre propostas; denúncias, críticas e elogios.

Aqui, faço um adendo. Tenho em mãos relatórios de dois estados – desde outubro a Central de Comunicação Interativa começou a disponibilizar, já estimulada pelo trabalho do Deputado Carlos Sampaio, relatórios por estados. Tenho em mãos relatórios do Rio Grande do Sul e do Paraná e darei exemplos do que aconteceu.

De um total de 38.022 ligações recebidas no mês de outubro, 2.504 vieram do Estado do Rio Grande do Sul. A partir daí, nosso pessoal passou a fazer um levantamento estatístico para descobrir o perfil das pessoas que fazem contato conosco.

Das pessoas que nos procuraram, 42% têm nível superior completo e 30% têm nível médio de instrução; 58% são do sexo masculino; 30% têm entre 41 e 50 anos, 23% têm entre 51 e 64 anos e 19% têm entre 22 e 30 anos – a participação da turma mais jovem ainda é pequena, mas já bastante importante.

O perfil daquele que procura a Câmara dos Deputados é o seguinte: aposentados, que representam a maior parte, são 17%; professores, segunda maior parcela, são 16%; servidores públicos são 13%. Incluem-se ainda pessoas “do lar”, comerciantes, técnicos, advogados e desempregados – o levantamento permite ver que 6,5% são pessoas sem emprego. Curioso é que 84% das pessoas descobriram o 0800 pela Internet – gostaria de entender como isso ocorre.

Tenho muitos dados que comparam o Rio Grande do Sul com outros estados, mas, como pretendo tratar de outros temas, citarei apenas o exemplo do mês de outubro.

Vejamos os assuntos em destaque comentados pelos cidadãos do Rio Grande do Sul. A maior parte deles declarou opinião fa-

vorável à isenção da taxa de telefonia fixa. Penso que este ponto merece um estudo de mestrado ou de doutorado. Desde que essa campanha teve início, não se sabe por quem, ela se tornou uma febre em nosso 0800. Recebemos milhares de telefonemas pedindo o fim da tarifa básica de telefone – temos um contingente de 30 operadores, mas alguns telefonemas caem na secretária eletrônica. A Lili, uma das coordenadoras do 0800, acaba de me confirmar o número de 67% das demandas.

O projeto ainda não andou na Casa, por razões “A”, “B” ou “C”, mas o fato é que a ANATEL (*Agência Nacional de Telecomunicações*) já tomou providências. Soubemos que, por conta desse alto número de reivindicações, a ANATEL foi em cima das empresas telefônicas e fixou novos prazos para reajustes – antes eram semestrais e agora são anuais. Além disso, ela passou a checar os dados e a fiscalizar os percentuais de reajuste, que antes não eram muito controlados.

Então, de alguma forma, a pressão popular, mesmo que não tenha resultado em mudança da legislação, o que é bastante complicado, despertou a ação do órgão técnico.

Outros temas bastante abordados pelos cidadãos dizem respeito a opinião favorável às sanções às práticas discriminatórias em razão da orientação sexual das pessoas; opinião contrária à prorrogação da CPMF (*Contribuição sobre Movimentação Financeira*); opinião contrária à Proposta de Emenda Constitucional que proíbe a reeleição para Presidente da República; opinião favorável à reforma do funcionalismo público, entre outros.

Iniciamos um trabalho de compilação estatística que dará bom material para trabalharmos ao longo do tempo.

A SECOM, entretanto, tem muito mais a oferecer do que esse trabalho que já começou. E, para ilustrar essa possibilidade, vamos citar duas novas interfaces que podemos realizar juntamente com a Ouvidoria Parlamentar.

A primeira delas é proveniente do Serviço de Recepção e Turismo da Coordenação de Relações Públicas. A área é responsável pela visita guiada que acontece diariamente na Câmara dos Deputados. A “Casa de todos os Brasileiros” está aberta aos visitantes nacionais e estrangeiros durante os 365 dias do ano, inclusive em feriados como Natal e Ano Novo.

Até outubro deste ano, passaram pela Câmara dos Deputados 124.651 visitantes, todos dispostos a saber mais sobre a instituição. É uma grande demanda espontânea a ser considerada. O Serviço de Recepção e Turismo coloca à disposição dos visitantes um livro de registro que se chama “Palavra do Visitante”, que, ao contrário de um simples livro de reclamações, é preenchido com dúvidas, críticas, sugestões e solicitações dos visitantes. Esses dados estão armazenados na SECOM. Afora isso, aquele Serviço realiza, periodicamente, pequenas enquetes junto aos visitantes sobre os mais variados temas, dados que também permanecem na SECOM.

Então, esta é a nossa primeira proposta de desafio para a Ouvidoria: por que não aproveitar os dados desses registros para enriquecer ainda mais a radiografia do Brasil? Vamos recolher ainda mais dados para a formatação do perfil de nosso público.

A idéia é bem simples. A exemplo do que já acontece com o 0800, podemos criar uma parceria também com o Serviço de Visitação e Turismo. A SECOM colhe as impressões dos visitantes e faz uma primeira triagem, e depois encaminha essas informações à Ouvidoria para que o processo tenha continuidade.

A segunda proposta é igualmente importante. A assessoria de imprensa da SECOM elabora e distribui, por mês, uma média de 60 reportagens e notas sobre tudo o que acontece na instituição. Seu trabalho é divulgar, por exemplo, eventos como este, para os quais preparamos o que, no jargão jornalístico, chamamos de *releases*, e a encaminhamos para jornais, revistas, rádios e tevês de todo o País por meio de um *mailing* de que a assessoria dispõe.

Além disso, divulgamos também programas da TV Câmara, da Rádio Câmara e ações especiais da Agência Câmara – um produto especialmente interessante é o Bate-Papo da Agência Câmara.

O que a SECOM espera é que a Ouvidoria Parlamentar faça uso freqüente desse espaço para informar a sociedade sobre suas ações de retorno. Se é dada ao cidadão uma resposta de relevância sobre temas comuns à sociedade, então vamos transformar essa resposta em notícia e distribuí-la para a mídia externa.

Como exemplo de tema com o qual a assessoria de imprensa teve de tratar nos últimos tempos e que pode ser objeto de parceria, cito o reajuste dos Parlamentares. Tenho certeza de que o Ouvidor, tanto

quanto nós, teve de falar sobre isso quase todos os dias. Outro assunto que nos ocupou nos últimos dias foi o da reforma dos apartamentos funcionais – o Correio Braziliense adorou pegar no pé dos Deputados por causa daquele assunto das banheiras (*referência à série de reportagens do Correio Braziliense sobre a abertura de concorrência pública para reforma dos apartamentos funcionais da Câmara dos Deputados*).

Outros assuntos ainda sobre os quais temos de dar explicações constantes são construção de novos prédios, questões relativas à votação e trabalho dos Deputados nas segundas-feiras – sempre temos de reiterar que ninguém da Casa deixa de trabalhar nas segundas-feiras, que apenas não são realizadas votações em Plenário, que as Comissões, pelo contrário, trabalham a mil por hora.

Enfim, são temas que nós da assessoria de imprensa temos de responder para a imprensa externa e que a Ouvidoria tem de responder para a sociedade. Vamos, então, trabalhar juntos, elaborar um material comum e informar usando a mesma linguagem. É preocupação constante da SECOM que as áreas conversem entre si e emitam mensagens coerentes.

Aproveito o ensejo para informar que estamos dando início, no começo de dezembro, a um trabalho que se chama “Convergência de Mídias”. Por meio dele, os veículos de comunicação da Casa – TV Câmara, Rádio Câmara, Agência Câmara e Jornal da Câmara, ou seja, os veículos responsáveis pelo jornalismo, pela divulgação institucional, pelas relações públicas e pela publicidade – vão se organizar e promover um único veículo de comunicação com o cidadão. Para poupar o cidadão de ter de entrar no *site* da TV Câmara, no *site* da Rádio Câmara ou no *site* da Agência Câmara para se informar, vamos amarrar todos esse conteúdos em uma única forma e apresentá-lo ao cidadão.

Esse é o desafio que enfrentaremos a partir de dezembro, e certamente vamos aproveitar muito da experiência de integração da Ouvidoria nesse trabalho de Convergência de Mídias.

A proposta que fazemos, portanto, é no sentido de que a Ouvidoria, como canal de comunicação que é, nos ajude com as pautas e nos forneça subsídios para que nossos *releases*, nossos projetos, sejam coerentes. Enfim, o que a SECOM propõe é um alinhamento cada vez maior de nossos serviços.

A Câmara dos Deputados encontra-se em pleno processo interno de elaboração de seu planejamento estratégico, o que vai ensejar, num futuro bem próximo, uma gestão estratégica para toda a instituição.

E o atendimento cada vez melhor aos nossos parceiros já está sendo inserido nos nossos objetivos específicos. Saiba o Senhor que a Ouvidoria tem um papel de destaque entre essas estratégias.

Em nome da SECOM, cumprimento o Deputado Carlos Sampaio, nosso Ouvidor, e a competente equipe da Ouvidoria pelo brilhante desempenho à frente do instituto. Cumprimento também os demais presentes, representantes e integrantes das demais Ouvidorias que fazem parte deste encontro, porque acredito que os senhores estão dando aqui um importante passo, no sentido de uma união de esforços desejável e de uma troca de experiências valorosa para todas as instituições que acreditam na força do trabalho de uma Ouvidoria, na força do cidadão.

Quero aproveitar aqui o gancho do Deputado e informar que decidi neste momento que vamos iniciar uma campanha publicitária para reforçar a Ouvidoria e seu novo canal. Não temos mídia, não contratamos mídia, mas temos TV, rádio, jornal, agência, e vamos fazer uma campanha publicitária em torno da nova Ouvidoria.

Muito obrigado pela oportunidade.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Valéria Bianchini Silveira) – Em nome do Ouvidor e da equipe da Ouvidoria, agradecemos ao Diretor da SECOM a participação, e gostaríamos de dizer-lhe que a SECOM torna nosso trabalho inegavelmente mais fácil. Saiba que na Ouvidoria temos um pedaço do talento de cada um de vocês e somos muito gratos por isso.

Passo a palavra ao ilustre jornalista Gustavo Krieger.

## **GUSTAVO KRIEGER** **COLUNISTA DO JORNAL CORREIO BRAZILIENSE**

Bom dia. Estar aqui hoje é para mim uma honra. É importante termos esta oportunidade de diálogo entre a imprensa e os representantes das Ouvidorias Parlamentares.

Antes de mais nada, quero agradecer ao Deputado Carlos Sampaio o convite, que realmente foi uma honra. Quero cumprimentar o William França. Nem devemos dizer quando fomos colegas de redação, não é? Senão, vamos entregar mais do que nossos cabelos brancos aqui. E agradeço a Valéria também, por este trabalho da Ouvidoria, que é tão importante.

Eu vou fazer uma palestra um pouco diferente aqui, em primeiro lugar, porque não trouxe *PowerPoint*. Eu funciono de um jeito diferente. Jornalistas têm a cabeça organizada de um jeito diferente. Em segundo lugar, vim trazer uma visão externa. E, mais que isso, vim trazer um pouco da visão do inimigo, do pessoal que fala mal, para que os senhores entendam um pouco como nós funcionamos e como a notícia do trabalho que é feito no Parlamento acaba chegando à sociedade.

O Deputado Carlos Sampaio telefonou-me, convidando-me para participar deste seminário, no dia em que eu produzi uma reportagem no Correio Braziliense que me perturbou bastante. Tinha feito também uma análise da notícia, ao lado dessa reportagem, transmitindo essa preocupação. A notícia que me inquietou foi uma pesquisa de opinião pública nacional realizada pelo Instituto Sensus, a chamada pesquisa CNT/Sensus. E nessa pesquisa, que foi fechada entre o final do mês de setembro e o início do mês de outubro, perguntava-se ao brasileiro qual era sua opinião sobre o Poder Legislativo. E o que escrevi foi que o desgaste político do Congresso já leva boa parte dos brasileiros a questionar a importância do Legislativo.

Os dados são muito preocupantes. Segundo a pesquisa, 23% dos entrevistados são a favor da extinção do Senado; 19,2% gostariam de ver o fim da Câmara dos Deputados; e outros 12,6% querem fechar as duas Casas. Se somamos, verificamos que mais de 50% dos entrevistados acham que “há Congresso demais” no Brasil. Além disso, 45,3% dos entrevistados, num outro questionamento, numa outra pergunta, falaram em favor do sistema unicameral, de unir entre Câmara e Senado. E, examinando esses e outros dados, descobrimos que o descrédito é ainda maior na Região Sudeste do Brasil, entre os eleitores mais instruídos, e entre os eleitores de maior renda. Isso é preocupante, porque são os formadores de opinião pública.



Um outro sinal de descrédito: o percentual de pessoas que acham que o voto não deveria ser obrigatório é 59%, nessa mesma pesquisa, e se o voto deixar de ser uma obrigação muita gente vai ficar longe das urnas: 58,1% dizem que votariam sempre; dos outros, 11% dizem que dependeria dos candidatos, e 28% dizem que não votariam.

A partir dessa pesquisa e desses dados, escrevi um artigo argumentando que o maior mal que políticos desonestos podem trazer ao País é fazer a população perder a fé na democracia. Esses números da Pesquisa Sensus são inquietantes: mais da metade dos entrevistados defende a extinção de uma ou até as duas Casas do Congresso. Esse contingente é mais expressivo entre os brasileiros da Região Sudeste, com renda familiar mais alta.

Há uma confusão entre os personagens dos escândalos e as instituições que eles representam. O Senado não é só o caso Renan Calheiros. A Câmara é muito mais do que mensaleiros, sanguessugas ou os outros escândalos que marcaram a Casa. É verdade que muitas vezes o foco das notícias se concentra nos escândalos. Isso é necessário, é saudável, até para que esses escândalos sejam investigados até o fim, mas há muito mais além deles. O Congresso é fundamental para a democracia, inclusive por seu papel de fiscalização do Executivo. Enfraquecê-lo não interessa ao País. Por piores que possam parecer os nossos atuais representantes, a alternativa de ficar sem eles é muito pior. E sempre nos resta a próxima eleição para melhorar as coisas.

O que me preocupou é que começa a surgir um questionamento das instituições democráticas, e nenhuma instituição é mais importante para a democracia do que o Legislativo. Se essa instituição começa a ser questionada, sobretudo pelos formadores de opinião, cria-se um terreno muito perigoso para pensar o futuro do Brasil.

O que essa pesquisa mostra é que o cidadão, ao mesmo tempo, está mais atento e está mais indignado, e aí podemos escolher em qual ângulo preferimos pensar: podemos achar que é perigoso que ele esteja indignado, ou que é melhor que ele esteja atento. Na verdade, acho que devemos levar essas duas coisas em consideração: o cidadão está prestando mais atenção, está mais informado, e, ao mesmo tempo, não está gostando do que está vendo. Isso é o que

temos de levar em consideração no trabalho da imprensa e no trabalho do Legislativo.

E, aí, vem uma pergunta que nos é feita com muita frequência: por que não mostramos o lado bom do Legislativo? Por que só damos notícias ruins? Todos aqui devem ter visto uma série de reportagens que começaram a ser exibidas no *Fantástico*, da Rede Globo, e prosseguiu no *Jornal Nacional* esta semana, sobre um grupo de vereadores que foi pego fazendo turismo na Argentina com diárias pagas pelas câmaras municipais. Estamos num encontro de Ouvidorias Parlamentares, em que todo o mundo está presente, as pessoas estão interessadas, estão participando, a sala está cheia, e provavelmente isto vai ter muito menos destaque da imprensa do que aqueles vereadores passeando pelo centro de Buenos Aires. Por quê? Não dá ibope, foi a primeira resposta que ouvi ali.

Bem, essa é uma das questões. William, quantas vezes participamos de uma reunião de pauta em que se discutia desta forma: “Nós temos que prestar mais atenção às Comissões temáticas da Câmara. É lá que a notícia acontece.” Nós damos muito destaque aos bastidores. Nós damos muito destaque à intriga. Nós damos muito destaque à composição interna. E “nas Comissões estão as notícias”, quantas vezes você ouviu isso?

O SR. WILLIAM FRANÇA – Nenhuma.

O SR. GUSTAVO KRIEGER – Pois é, vivemos num dilema, nessa história de onde está a notícia.

É natural que a imprensa tenha o papel de *watch dog*, como dizemos, de cão de guarda. É saudável que ela faça isso. Se há vereadores passeando na Argentina, gastando dinheiro de câmara municipal, isso tem de ser reportado. A imprensa precisa cumprir esse papel. A questão é como fazer que ela cumpra o outro papel, o de divulgar essas questões de substância que estão acontecendo dentro do Congresso e que muitas vezes não ganham esse espaço.

E aí, acho que podemos pensar o seguinte: outro velho dilema da política é como gerar uma agenda positiva, para que as coisas positivas feitas sejam cobertas pela imprensa. E nisso vocês das Ouvidorias têm papel muito importante, que é o de descobrir o que está acontecendo, o que interessa às pessoas. O cidadão que alimenta a Ouvidoria é o leitor do meu jornal, é o formador de

opinião. Quem se interessa, via 0800 da Câmara, participa, manda *e-mail*, é alguém que tem interesse, tem envolvimento, é o cidadão mais bem informado, o mesmo cidadão que consome a informação dos veículos da grande mídia.

Os grandes jornais no Brasil, os maiores jornais, têm 300 mil exemplares de tiragem por dia. Ou seja, quem lê jornal no Brasil? Quem consome o produto que fazemos? É o cidadão mais bem informado. É esse mesmo cidadão que está participando aqui. O que tenho de entregar a esse cidadão, como jornalista? A notícia que mais o interessa, que dá ibope. O que vai dar ibope? O que interessa ao cidadão. O cidadão interessa-se pela denúncia de corrupção? É claro que se interessa, já ficou óbvio. Nós vimos: talvez o Senado nunca tenha sido tão acionado, tão pressionado pela opinião pública quanto ao longo do caso Renan Calheiros. E muitos Senadores confessam, conversando conosco, que definiram seu voto, sua posição sobre o caso pela quantidade de *e-mails* que receberam, ou pela forma como são abordados nas ruas, ou quando vão pegar um avião. O cidadão interessa-se por isso, ele quer investigação e a punição dos casos de corrupção.

Mas o William está revelando aqui que o cidadão se interessa muito pela isenção da tarifa de telefonia fixa, o que pode ser uma coisa que não está chegando a nós na hora de pautar matérias, nas redações. Se eu souber que isso interessa a muita gente, o que vou começar a fazer? Vou cobrir a briga pela isenção da tarifa de telefonia fixa. Por quê? Porque tem leitor, tem público, vai fazer com que mais gente esteja interessada em ler meu jornal para acessar aquela informação. Vocês das Ouvidorias têm condição de entender quais são os assuntos que interessam à sociedade no âmbito de cada uma das casas legislativas que vocês representam, e transformar isso em pauta.

E como se faz para transformar isso em pauta? Bem, uma parte foi explicada por William aqui, que é usar os próprios mecanismos de divulgação que vocês têm para pautar e discutir isso com a imprensa ou diretamente com a sociedade. A TV Câmara, a Rádio Câmara, a Agência Câmara são canais diretos de comunicação do Legislativo com a opinião pública. O outro caminho é discutir conosco, levar para discussão com os jornalistas que estão na cobertura diária das câmaras de vereadores, das assembleias legislativas, da Câmara dos

Deputados. Chegamos de manhã querendo notícia, e precisamos escrever notícia no fim do dia. Precisamos desse diálogo, dessa alienação dada por vocês.

O terceiro modo, que é fundamental para isso, é trabalhar nesses assuntos que interessam à população. Se há um projeto de lei sobre telefonia fixa aqui, e isso interessa à população, mas o projeto não anda, ou vai haver uma cobertura crítica de que a Câmara não conseguiu votar um projeto que interessa à população, ou não vai haver cobertura sobre o que a Câmara está fazendo. Em vez disso, vamos à ANATEL para buscar informação sobre o que ela está fazendo para regulamentar esse processo. Agora, se esse projeto estiver para ser votado, se estiver andando, se passar hoje nesta Comissão, daqui a duas semanas em outra Comissão, e chegar ao Plenário para votação, temos que cobrir esse assunto. Não podemos ignorar esse assunto. Vou mostrar o quê? Que se está trabalhando, que se está funcionando. E vou começar a pôr matérias nos jornais, na televisão, no *Jornal Nacional*, dizendo assim: a Câmara dos Deputados aprovou ontem o projeto de lei que muda tal coisa, e as pessoas vão começar a ter uma noção diferente da que hoje têm do Congresso.

É muito importante que vocês entendam esse processo. A capacidade que têm, como Ouvidores, de captar demandas do que interessa para a sociedade que seja votado, porque muitas vezes, assim com a imprensa se deixa dominar por uma agenda de bastidores, o Congresso deixa-se dominar por essa mesma agenda.

O espaço que damos para uma eleição de Mesa Diretora da Câmara dos Deputados é gigantesco. Imagina-se que as pessoas vão assistir à eleição em bares, ligadas à TV Câmara, com torcidas, bandeiras de Arlindo Chinaglia de um lado, de Aldo Rebelo de outro, pelo tamanho que se dá à cobertura de eleição da Mesa da Câmara. Alguém pode dizer que isso é desproporcional, ou despropositado, só que isso também ocupa o Congresso durante meses inteiros, e essa acaba sendo a única agenda do que se passa, da realidade aqui dentro, nos dois meses antes da eleição.

Quando somos dominados por essa agenda de bastidores, isso acontece porque essa agenda já dominou o Congresso. E aí há todo um processo, que demoraríamos muito para discutirmos aqui: a imprensa pauta o Congresso, ou o Congresso pauta a imprensa? Os

Parlamentares acabam agindo de acordo com o que a mídia cobra deles, e votando os assuntos que a mídia cobra, ou a mídia acaba trabalhando em cima dos assuntos que os Parlamentares estão apresentando, ou a que estão dando prioridade? Muito provavelmente veremos que não há uma resposta absoluta para nenhuma dessas duas questões. Boa parte das vezes a mídia pauta o que está acontecendo no Congresso mesmo: estabelece um determinado assunto, passa a cobrar, e esse assunto passa a tomar conta de toda a agenda. Em outros casos é o contrário: o Congresso acaba criando uma agenda que toma conta disso.

Cabe a vocês terem noção de que, se gerarem notícia, notícia importante, relevante para o cidadão, esse mesmo cidadão que é o consumidor de informação, de opinião pública, vão ver que boa parte desse dilema se resolverá, e vão ler muito mais matérias sobre o que é substantivo dentro do Congresso Nacional do que lêem hoje.

Acho que é isso, para a apresentação.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Valéria Bianchini Silveira) – Agradecemos ao jornalista Gustavo Krieger a exposição, e quero dizer, em nome de todos os servidores do Legislativo, que é um conforto saber que existe um jornalista com essa posição propositiva, e não só de crítica, porque nós que trabalhamos na Câmara dos Deputados temos orgulho da nossa instituição, e ela representa realmente o nosso destino.

Agradecemos, e passo a palavra ao Ouvidor para suas considerações finais. E, caso o Senhor William França queira fazer alguma observação, vou passar-lhe a palavra.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Valéria, eu que lhe agradeço por estar coordenando a reunião aqui, hoje. E gostaria de registrar a presença do Deputado Silvio Lopes, que é o 2º Vice-Presidente da Comissão de Legislação Participativa, e aproveitar a oportunidade para, publicamente, agradecer também ao Ouvidor e à Sub-Ouvidora do Ministério da Fazenda, Senhor Carlos Augusto Moreira de Araújo e Senhora Adriana Martins Ximenes, e aos que trabalham na Ouvidoria. Foi o Ministério da Fazenda que nos cedeu o *software* que, depois de aprimorado pelo CENIN, em conjunto com a Unicamp, deu origem ao SisOuvidor. Então, mais uma vez, quero agradecer ao

Ministério da Fazenda o empenho em nos ceder a fórmula com que trabalhou para que pudéssemos formatar o SisOuvidor.

Feitos esses registros, quero muito agradecer ao William França, nosso Diretor da SECOM, por sua presença, e dizer-lhe que suas propostas foram recebidas de muito bom grado pela Ouvidoria, tanto porque queremos também essa radiografia interna, como pelo fato de que essa sua preocupação em divulgar a Ouvidoria vai ao encontro não só das nossas expectativas, mas também da expectativa da sociedade. Segundo as ponderações do Gustavo Krieger, se a imprensa quer uma pauta do que acontece aqui, é importante saber que nós, Ouvidores, estamos tratando desses assuntos.

No final da minha exposição mencionei a questão da sinceridade, porque ela vai muito ao encontro do que o Gustavo Krieger expôs. As pessoas esperam essa sinceridade.

No que tange à questão do aumento de 26% dos Parlamentares, mencionado pelo William França, muitos cidadãos procuraram a Ouvidoria enfatizando que era um absurdo. Esclarecemos que absurdo foi conceder um aumento de 91%, em dezembro, sem ser votado pela Câmara dos Deputados. Um grupo de Parlamentares – sem especificar quem – foi ao Supremo, o qual suspendeu o reajuste. Os 26% são reposição de quatro anos. Nada têm a ver com aumento salarial. A pessoa do outro lado entende. Mas entende por quê? Primeiro, porque nos indignamos, como ela, com os 91%, e depois explicamos os 26%. É aí que se tem de ser sincero. O papel do Ouvidor não é defender a Câmara dos Deputados, mas ser sincero com aquele que com ele interagiu. Na medida em que se é sincero, a pessoa entende: “Ah! Então, aqueles 91% fizeram mal para ele e também para mim. Ele menciona que os 26% são a correção. Vou acreditar”. Por quê? Porque o que o indignou também me indignou.

Então, temos o propósito de levar adiante, perante a ponderação do William França, esse papel da Ouvidoria.

Foram quase oito meses de anonimato. Fiquei quatro anos numa exposição muito grande por conta de duas CPIs (*Comissão Parlamentar de Inquérito*): dos Correios, da qual fui Sub-Relator, e dos Sanguessugas, da qual também fui Sub-Relator. Oito meses de profundo desaparecimento, no anonimato! Por quê? Porque todo o trabalho, Gustavo, foi voltado para a Ouvidoria, foi interno.

Para alguns, estou pecando por não estar no exercício do meu mandato, efetivamente representando minha região. Respondi que isso não corresponde à verdade, porque a partir do momento em que o Ouvidor sintetiza tudo o que a sociedade deseja – transparência, decência, dignidade, retidão –, corresponde, sim, aos anseios da sua região, mesmo não estando lá. Quando se faz bem ao Brasil, sua região está incluída neste Brasil.

Como mencionei ontem, foi na Ouvidoria que tive a percepção exata do sentimento desta Nação, um sentimento maior, não aquela coisa doméstica. Foi isso que nos motivou a mostrar ao Brasil que aqui tem, de fato, um órgão disposto a ouvir o cidadão e, mais do que isso, a trazer para dentro da Câmara esse sentimento.

A presença do Gustavo Krieger foi fundamental, porque esse olhar crítico da imprensa é importante para nós. A indignação da imprensa é a nossa também. Ela reflete a indignação dos brasileiros. Tenho certeza de que aqueles que interagem com a Ouvidoria são os que lêem os jornais.

Gustavo, enfatizei ontem – você não estava aqui. Temos a pretensão de atingir um dia – ainda é um sonho – as classes D e E, nem que para isso tenhamos de criar uma rede – proposta feita ontem – de sistemas que liguem a Ouvidoria Parlamentar às assembleias legislativas e às respectivas câmaras das capitais. Assim, o cidadão das classes D e E que conseguir falar com a câmara do seu município poderá falar ao mesmo tempo com a assembleia de seu estado e com a Câmara dos Deputados, por meio de suas Ouvidorias. Assim, responderemos também às demandas dessas classes. Infelizmente, não se buscou ainda um mecanismo adequado dentro da Ouvidoria para atingi-las.

Gustavo, esperávamos ouvir exatamente tudo isso que você disse hoje. Por quê? Porque queremos que a crítica, a indignação, a colocação e o olhar de fora venham para que nos aprimoremos. Não queremos os elogios, mas as críticas, porque aqueles que nos adulam não necessariamente buscam nosso aprimoramento; aqueles que nos criticam, efetivamente, buscam nosso aprimoramento, se estão bem-intencionados.

A sua boa intenção, Gustavo, vem da sua biografia. Sua presença hoje aqui é muito importante para nós.

William, acredite que sem a sua participação, sem a SECOM, sem a presença de todos não haveria este encontro. Agradeço a todos por acreditarem na Ouvidoria.

Antes de encerrar, concedo a palavra ao William França.

O SR. WILLIAM FRANÇA – Obrigado, Deputado.

Vossa Excelência lembrou bem que o Ministério da Fazenda ce-deu a base do *software* para que a Câmara dos Deputados desenvolve-se o SisOuvidor.

Enfatizando uma área que não é minha, mas sabendo que tenho autoridade para fazê-lo, sendo Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados, comunico aos senhores que esta Casa, com muito orgulho, poderá oferecer às Ouvidorias Parlamentares dos estados e dos municípios o programa SisOuvidor.

Tenho certeza de que nosso CENIN ficará envaidecido.

A Câmara dos Deputados tem o hábito ou persegue a meta de fazer com que haja uma interação legislativa maior. Inclusive, há nesta Casa um programa de interação legislativa. Fazemos convênios e acordos com Parlamentos de países de língua portuguesa. Nossos *softwares* de acompanhamento de projetos, o de taquigrafia e o de áudio nos plenários, são implantados em vários países da comunidade de língua portuguesa: Angola, Moçambique, Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe.

Semana passada, fui a Montevideú, no Uruguai, acompanhando o Parlamento MERCOSUL e fiz uma proposta que o Parlamento aceitou. Os *softwares* de acompanhamento de projetos e o de taquigrafia da Câmara dos Deputados serão instalados no Parlamento do MERCOSUL, porque como desenvolvemos o sistema, já conhecemos as dificuldades legislativas.

Não tenho a menor dúvida de que o CENIN e o Programa de Interação Legislativa se sentirão muito orgulhosos por passar aos senhores esse SisOuvidor.

Estou vislumbrando nessa ação o que Vossa Excelência mencionou no final sobre essa rede. Se falamos a mesma linguagem e temos o mesmo *software*, já andamos 80% do caminho. Infelizmente, passamos pela seguinte dificuldade: meu *software* não fala com o outro, a minha máquina não entende a outra.



Não respondo pelas áreas técnicas, mas pela Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados. Vamos iniciar um processo para que haja essa troca de *softwares*.

Atendendo a um pedido do Gustavo Krieger, pedirei com mais ênfase à nossa assessoria de imprensa que estabeleça sua página na Internet. Há um ensaio chamado Fique por Dentro ou Câmara faz. Estamos em processo lento, cobrarei mais agilidade. Uma das idéias que queremos usar nessa página são as estatísticas do nosso 0800. Então, quando isso for implantado, uma ação como essa, de que 67% das ligações do 0800 são por conta do projeto tal, aparecerá lá.

Fiquei muito feliz pelo fato de o Deputado Carlos Sampaio contratar uma assessora de imprensa, a Nalu (*Ana Lúcia Moura*), que fará essa interface conosco. Ela trabalhou no jornal Correio Brasileiro há muitos anos e nos ajudará a cavar essas pautas. Acho que atenderá também a esse seu pleito.

São essas as considerações.

Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Perguntaram-me como podemos mudar a imagem da Câmara dos Deputados, até objeto de uma nota do Jornal Folha de S.Paulo. Respondi que certamente não é com *marketing*, mas com postura. Hoje, para mim, houve prova viva de que é com postura que se muda. Observamos isso na preocupação do William em divulgar o trabalho da Ouvidoria, em disponibilizar o SisOuvidor, criado pelo CENIN. Há dentro da Ouvidoria uma Assessoria Técnica específica, a assessora Regina (*Regina Bezerra da Silva Fontes*), a qual se encontra neste plenário. Os que desejam essa disponibilização entrem em contato com a Ouvidoria, especificamente com ela, a fim de interagir com o CENIN para buscar essa linguagem única, a qual facilitará, e muito, essa integração das Ouvidorias Parlamentares.

Agradeço a todos.

Encerro este painel e, ao mesmo tempo, convido a Doutora Adriana Eugênia Alvim Barreiro para iniciar o próximo painel.

## Segundo Painel

### Procedimentos para implementação e funcionamento das Ouvidorias

**ADRIANA EUGÊNIA ALVIM BARREIRO  
OUVIDORA DA UNIVERSIDADE DE CAMPINAS  
(UNICAMP) E COORDENADORA DO PAINEL**

Bom dia, senhoras e senhores.

Agradeço, inicialmente, ao Deputado Carlos Sampaio o convite e à equipe por me indicar para coordenar esta Mesa, o que faço com muita alegria pelo convívio valioso nesses dez meses com o Ouvidor-Geral, Deputado Carlos Sampaio, e com essa equipe extremamente competente, com a qual, muito mais do que trazer experiências, aprendi e renovei, inclusive, práticas e posturas na Ouvidoria da Unicamp.

Convido para compor a Mesa a Senhora Vera Bacelar, Ouvidora da Agência Nacional de Vigilância Sanitária; o Senhor Marcos Rodrigues, do Instituto de Defesa do Consumidor; minha querida amiga Maria Inês Fornazaro, Ouvidora do Município de São Paulo.

A Mesa tratará de técnicas, procedimentos e experiências de Ouvidorias, lembrando que é muito bom conhecer outras experiências para que não haja um modelo comum, único, um modelo de *script*, mas que esteja adequado às realidades e possibilidades de cada instituição.

Concedo a palavra a Senhora Vera Bacelar, pedindo-lhe que não ultrapasse, por favor, os 20 minutos designados na programação.

## VERA MARIA BORRALHO BACELAR OUVIDORA DA AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA)

Bom dia a todos.

Antes de iniciar minha apresentação, agradeço pelo convite. Já tive oportunidade de debater essa questão relacionada às Ouvidorias com a Valéria (*Valéria Bianchini Silveira, servidora da Ouvidoria da Câmara dos Deputados*) e com outros representantes desta Casa. Este espaço é muito importante para discutir esse tema.

Além de Ouvidora da Anvisa, sou também Tesoureira da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos.

Farei algumas considerações conceituais no que diz respeito às questões das Ouvidorias, trazendo o posicionamento da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos.

Achei muito importante a discussão do primeiro painel sobre a Ouvidoria ser um espaço institucional de exercício de cidadania; a Ouvidoria não é um serviço de atendimento ao cliente ou um serviço de atendimento ao cidadão. É um espaço de exercício de cidadania. Sem dúvida, ela é um instrumento muito importante, em que se colocam esses três parceiros em contato: o cidadão, a sociedade civil e o Estado. Essa é a primeira questão que se precisa resgatar. A Ouvidoria é um componente de controle social.

Quando falamos sobre participação social na Administração Pública na Constituição Federal, em seu art. 37, referimo-nos, inclusive, a esse espaço de Ouvidorias na Administração Pública. Por que é importante realizar essa discussão? Nesta Casa, já tive a oportunidade de participar da discussão do Projeto de Lei nº 342/2007, que trata das questões da Ouvidoria relacionadas a órgãos e empresas públicas e privadas. Existe uma diferença muito grande entre o olhar do setor público e o da iniciativa privada.

Se temos as preocupações da Ouvidoria, como todos, para que ela não caia numa panacéia, isso precisa ser discutido e enfrentado. Nenhum outro espaço é mais adequado do que o do Poder Legislativo.

O objetivo principal da Ouvidoria é a democratização da Administração Pública. É mais do que zelar pela qualidade de um serviço

prestado, é trazer para a Administração Pública o interesse e a necessidade da sociedade.

Então, a Ouvidoria passa a ter como consequência ser um instrumento de gestão, mas seu objetivo principal não é este, e sim, ser um espaço de participação e controle social e de democratização da Administração Pública.

Sem dúvida, para que a Ouvidoria alcance esses objetivos, algumas questões são fundamentais em sua estruturação. Princípios como a democratização, a transparência e a credibilidade da informação, esta última apresentada no primeiro painel.

A Ouvidoria não pode ser um espaço que apenas recebe denúncias e reclamações e não dá consequência aos fatos e acontecimentos. A consequência e resposta que satisfaçam o cidadão é que garantirão sua credibilidade.

A Ouvidoria tem como objetivo precípuo promover e defender os direitos e interesses de cidadania. Essa é uma questão que precisa ser direcionada. Para isso existem alguns requisitos que precisam ser trazidos à discussão em todos os projetos de lei que buscam regulamentar a atividade de Ouvidoria. O primeiro aspecto é o mandato. Como desempenhar as funções de Ouvidora se este for um cargo de confiança deliberado pela alta administração? É muito difícil. É complicado exercer a análise e a avaliação crítica do funcionamento da instituição, das políticas ou das práticas, sem mandato e sem a ausência de subordinação. Existem alguns espaços da Administração Pública em que os diretores desempenham a função de Ouvidor durante seis meses. A cada seis meses o Ouvidor é um dos diretores da instituição. Isso dificulta muito compreender o olhar do cidadão e da sociedade, para criticamente melhorar a atuação daquela instituição.

Mandato, ausência de subordinação hierárquica, acesso irrestrito às informações. Se realmente quero ir à frente com uma reclamação ou denúncia, preciso ter uma noção concreta e adequada do fato que se apresenta, não com o poder de investigar, mas de recomendar e de ter autonomia para solicitar as investigações. Para isso, preciso das informações básicas e essenciais, a fim de saber se as denúncias ou reclamações procedem. O acesso irrestrito às informações e uma estrutura administrativa adequada são fundamentais. Senão, apenas

finjo receber denúncias e reclamações, mas não tenho condições provenientes do sistema (fundamental, no caso da Anvisa), das pessoas e da autonomia política para, efetivamente, dar consequência às minhas ações.

A Associação Nacional dos Ouvidores Públicos e a Ouvidoria da Anvisa acreditam que esses requisitos são fundamentais para não cairmos numa panacéia e para ser mais um argumento de questionamento do Estado Democrático de Direito. As questões apresentadas neste painel são muito importantes, e só serão garantidas se conseguirmos realmente regulamentar questões básicas e essenciais para as Ouvidorias.

E onde estão nossas bases? A lei que criou a Anvisa já previa a institucionalização da Ouvidoria (onde tenho o prazer de estar há um ano), o que é muito importante e fundamental. O que apresento hoje é um processo que vem sendo construído na Anvisa. A primeira questão fundamental a ressaltar é a da saúde como um valor ético e um direito do cidadão. A Ouvidoria da Anvisa, além de setor da administração pública, é um espaço da saúde, porque a Vigilância Sanitária é um componente da saúde, um espaço onde se tem hoje a discussão sobre financiamento de saúde e sobre como desenvolver políticas sociais importantes.

A Constituição Federal de 1988 estabelece como direitos sociais a saúde, a educação e a moradia. Estas são políticas que precisam existir para que o cidadão tenha saúde, mas jamais se deve utilizar recurso público com bolsas e atividades de outras políticas sociais e dizer que isso é assistência à saúde. Esse tema merece uma discussão mais aprofundada na Casa, porque uma coisa é partir do conceito de que a saúde depende de políticas sociais intersetoriais. Outro ponto é a necessidade de investir em questões relacionadas especificamente à saúde, que vão desde a promoção, com programas como o “Saúde da Família”, ou ter uma rede de assistência organizada, privilegiando a promoção e a atenção básica. Esses são pontos fundamentais.

É importante ressaltar a atual necessidade de uma grande discussão em defesa do serviço público, dos órgãos públicos e do restabelecimento dos direitos sociais garantidos pela Constituição. É um equívoco acreditar que o Sistema Único de Saúde (SUS) é

ineficaz e ineficiente. O que o Sistema Único de Saúde faz hoje é realmente único, inclusive como política universal. Hoje, o Brasil investe muito menos em saúde do que a Inglaterra, a Suécia ou qualquer país da Europa, e numa situação de desigualdade e de falta de condições básicas que nem se pode comparar. Então, será que o SUS não funciona, ou será que as políticas sociais existentes é que não estão articuladas? Será que não precisamos investir mais em promoção da saúde?

Essa discussão é muito importante quando se trata de Ouvidoria. E quando se trata de Vigilância Sanitária aparece um componente mais complicado. O *slide* que trouxe da “balança”, de autoria da Professora Ediná Costa, remete-nos à seguinte questão: o que a Vigilância Sanitária tem por definição? Um conjunto de ações que procura eliminar, diminuir e prevenir riscos relacionados à questão do cidadão e do setor produtivo. Então, a Vigilância Sanitária tenta equilibrar e regular uma ação que é inerentemente de constante tensão. Qual é o limite entre a promoção da saúde e a livre concorrência do mercado? Como se faz essa discussão com as demandas que chegam à Ouvidoria, que representam as necessidades do cidadão? Quando se pensa em Ouvidoria dentro de um espaço como do da Vigilância Sanitária, como se faz para que a idéia do cidadão seja tão importante quanto a de uma grande indústria da área da saúde, farmacêutica ou de equipamentos e produtos? Como a Ouvidoria consegue trabalhar com esses limites?

A questão do campo de atuação é difícil porque a Vigilância Sanitária trata desde assuntos de menor complexidade técnica e tecnológica, como os relacionados à criação de animais domésticos, até registros de medicamentos e de equipamentos para a saúde. Da mesma maneira que precisamos entender a saúde dentro desse contexto, a Ouvidoria da Vigilância Sanitária tem outro grande desafio que é lidar com os diversos atores envolvidos. A Anvisa é o único elo dentro dessa rede imensa e o cidadão não sabe e nem precisa saber quem são os diversos atores. O que o cidadão quer é a garantia de consumir produtos e serviços com segurança. As competências da VISA municipal ou estadual, da Anvisa ou do Ministério da Saúde não interessam, e com razão, ao cidadão. A Administração Pública é que tem que se organizar para atender sua necessidade. Este

entendimento está relacionado a todo um processo de trabalho que fizemos no início deste mandato, no ano passado, de planejamento estratégico. Se quisermos dar consequência às ações da Ouvidoria como sendo realmente um espaço de participação e controle social, onde se enquadra a instituição nas necessidades da sociedade, precisamos trabalhar, e não há outra forma além do planejamento estratégico. Preciso conhecer onde estou, como é esse contexto entre os diversos atores, as bases legais, aonde quero chegar, quais são os pontos críticos, as barreiras, as questões culturais, a confiança da sociedade, enfim, como a Ouvidoria faz um planejamento voltado a esse contexto.

Então, chegamos à missão da Ouvidoria da Vigilância Sanitária nesta gestão: primeiro, não há dúvida de que somos um canal de comunicação. Não somos o único, mas somos um canal de comunicação. Então, isso já reflete uma organização do nosso processo de trabalho. Outro ponto: não adianta apenas receber, quantificar e publicar as demandas. É necessário acompanhar, ter uma resposta que seja conclusiva, que tenha quantidade e qualidade. Muitos dos senhores já devem ter recebido respostas, talvez até da nossa Ouvidoria, dizendo que o seu processo está em análise, ou que o encaminhamos para o setor responsável. Sabemos que infelizmente precisamos mesmo dar algumas respostas como essas porque não temos governabilidade sobre todos os aspectos, mas mesmo para essas respostas há acompanhamento. Por isso é fundamental a utilização de um sistema que dê seqüência às nossas ações.

No nosso caso, além da cidadania, nosso trabalho representa o fortalecimento do SUS porque temos como um dos grandes desafios a questão cultural. A Vigilância Sanitária tem um histórico de prática policialesca, às vezes até dissociada do *locus* de promoção e proteção da saúde. Assim, consideramos justamente a questão de ser um espaço legítimo de interlocução com a sociedade. Essa é a nossa grande visão de futuro.

Precisamos falar também dos valores que foram apresentados ontem. São duas questões muito contundentes: a equidade e a justiça. Hoje, existe um furor regulatório, normativo e de judicialização muito grande na sociedade brasileira, dentre outras. Então, como discutir o que é justo e o que é legal? Se você está na Ovi-

doria lidando com as necessidades do cidadão, sabe que as normas têm várias interpretações. Então, como discutir justiça nesse foco? Na saúde há uma grande discussão no sentido de que muitos recursos que os secretários de saúde utilizam em atendimento à saúde são direcionados a medicamentos excepcionais de alta complexidade. O que é isso quando se pensa num sistema público universal? Como se trata disso? Se utilizo 40% dos recursos para 3% da população, estou sendo justo ou não? Como trabalhar essas questões? Isso gera outra discussão merecida nesta Casa, que é sobre a equidade. Temos de tratar os diferentes de forma diferente. Não há como tratar o cidadão que mora no Oiapoque ou numa região ribeirinha do Amazonas da mesma forma que um cidadão que mora no Morumbi, por exemplo. A discussão sobre equidade precisa ser enfrentada.

A institucionalização da Ouvidoria da Anvisa está na lei de criação da Agência. Tenho o prazer de ter um mandato de dois anos, o que, sem dúvida, confere uma certa autonomia, além de estar institucionalmente vinculada à Diretoria Colegiada. Não tenho nenhuma subordinação hierárquica.

Eu trouxe alguns *slides* para os senhores terem uma noção da vulnerabilidade do risco, que é o nosso exercício constante, e gostaria que eles fossem apresentados.

Trabalhamos desde a produção, como o registro de um marca-passo ou um grande equipamento, até problemas como a Feira do Japão, em São Paulo, onde nos deparamos com a qualidade de alimentos, que precisa ser observada. Precisamos trabalhar e reconhecer todas essas diversidades.

No *slide* sobre o fluxo, temos uma questão de fundamental importância: informação é conhecimento e poder.

Se a Ouvidoria quer de fato realizar mudanças organizacionais efetivas que considerem o olhar do cidadão e da sociedade, é preciso ter informação e trabalhar sobre dados concretos.

Hoje, infelizmente, não recebemos denúncias por telefone. Mas a partir do ano que vem passaremos a recebê-las, porque para fazer um cidadão deste País tão desigual ter acesso à Ouvidoria, o telefone 0800 é fundamental. Quando temos informações desta proveniência, conseguimos verificar a veracidade e cobrar respostas.



Outro ponto muito importante é estabelecermos interfaces com a Corregedoria, a Auditoria e a área de segurança institucional. As atribuições de cada um desses setores são definidas, por isso são necessários processos de articulação.

Eu trouxe dois exemplos, um de 2006 e outro de 2007. No caso específico de 2007, no mês de outubro, houve um grande aumento em nossa demanda por causa do caso do leite, que teve grande repercussão (*referência à investigação da Polícia Federal sobre cooperativas suspeitas de adicionar ao leite substâncias de consumo proibido*). Ficou claro e nítido como alguns pontos da agenda repercutem rapidamente.

Quanto à natureza da informação, verificamos que o cidadão tem poucos canais de comunicação, pois muitas vezes ele se utiliza da Ouvidoria para solicitar informações que não necessariamente nos deveriam ser encaminhadas. Os órgãos devem ter outros setores para prestarem informações.

Problemas de rede são um fator que merece atenção. Deve haver políticas sociais fundamentais não só para a saúde. Quando se fala no *locus* da Ouvidoria da Anvisa, a maioria das demandas que nos chegam é de responsabilidade dos municípios ou dos estados, e não da Anvisa, mas temos a responsabilidade de lhes dar prosseguimento. Por isso o projeto da rede de Ouvidorias.

Este *slide* é para os senhores terem uma noção de todos os quadros. Primeiro, consideramos formar uma rede de Ouvidorias. Eu até gostaria de solicitar ao Deputado Carlos Sampaio, pois, além de estruturarmos internamente as questões relacionadas à saúde, devemos estruturar uma rede, e o fundamental seria se pudéssemos integrar também a rede do Parlamento, pois temos vários projetos e trabalhos em conjunto.

Temos também o projeto de interfaces com a sociedade. Precisamos trabalhar com os PROCONs, com o Idec e com o Ministério Público. A Ouvidoria da Anvisa, em seus procedimentos, também possui essas interfaces.

Outro projeto fundamental é o da comunicação. A sociedade precisa saber que existimos, o que é primordial. É bom saber que essas preocupações são comuns a todos.

Outro projeto é o da Ouvidoria Itinerante. A Anvisa possui 136 postos em aeroportos e fronteiras em todo o País. Logo, precisamos trabalhar de forma itinerante nesses espaços e em todos os eventos em que seja importante a participação da Vigilância Sanitária.

Uma análise principal e de grande importância é que a última ação da Vigilância Sanitária deve ser fiscalizar, multar e interditar. O poder de polícia é fundamental, mas, por si só, não garante a mudança de hoje na sociedade. Precisamos trabalhar com a perspectiva da educação e da cidadania, o que é fundamental.

Os desafios foram apresentados, mas é importante ressaltar o valor da autonomia política, da independência financeira e do poder de solicitar investigação. Existe uma lacuna conceitual sobre o que é Ouvidoria, principalmente em relação aos serviços de atendimento ao cliente, à mudança cultural, que está em discussão, e ao ponto de equilíbrio. Algumas idéias versam sobre a democracia com inclusão – um tema para ser trabalhado no rico espaço da Ouvidoria –, a desconstrução de algumas práticas e a construção de uma cultura cidadã. Sem esses tópicos não conseguiremos alcançar nosso objetivo. É muito importante compartilhar esse recado com os colegas do Legislativo.

Por último, apresento um pensamento bastante interessante: ouvir mais e melhor, decidir mais livremente, agir mais eficazmente e, assim, contribuir para a redução das desigualdades humanas. Isso é o que move a nós das Ouvidorias.

Muito obrigada.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Adriana Eugênia Alvim Barreiro) – Querida Vera, obrigada por suas palavras. As questões apresentadas pela senhora são de grande importância e de proposta de análise e estudo.

Muito obrigada.

Dando continuidade aos trabalhos, passo a palavra ao Senhor Marcos Rodrigues, Gerente Jurídico do Instituto de Defesa do Consumidor, lembrando que ele também dispõe de 20 minutos.

**MARCOS DIEGUES RODRIGUES**  
**GERENTE JURÍDICO DO INSTITUTO DE DEFESA DO**  
**CONSUMIDOR (IDEC)**

Muito bom-dia a todos. Quero, em primeiro lugar, agradecer pessoalmente ao Deputado Carlos Sampaio, em nome do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), o convite para participarmos deste seminário. Aproveito para agradecer também a extrema receptividade a mim dispensada pela equipe da Ouvidoria.

Tenho de começar dizendo que estou numa situação bastante delicada neste seminário, porque nós, do Idec, temos uma experiência muito peculiar em relação a Ouvidorias, até por conta do nosso ofício, que é pretensamente representar e defender consumidores. E fica difícil para nós fazermos avaliação, comentários e sugestões a uma Ouvidoria Parlamentar. É uma experiência, em especial para mim, absolutamente nova. Estou numa tremenda saia justa. A verdade é essa. A minha sorte é que a Maria Inês Fornazaro vai falar depois, porque ela, além de Ouvidora, já foi do PROCON. Se a Maria Inês tivesse falado antes, então eu só poderia agradecer, pegar minhas coisas e ir embora, pois não teria mais nada a dizer.

A primeira dificuldade que tenho para abordar ou desenvolver o tema proposto é apresentar-lhes eventuais procedimentos para implementação de uma Ouvidoria.

Peço desculpas, mas vou abandonar esse tema e falar um pouco sobre o que nós, a partir da nossa experiência com as relações de consumo, temos de expectativa ou entendemos como deve ser a instituição Ouvidoria. Tentarei, num exercício com os senhores, transferir a experiência de relação de consumo para a relação entre o cidadão e os Parlamentos mais diversos, quando se tratar da Ouvidoria.

Tenho um trabalho que faz um vínculo bastante interessante, se permite citar, publicado em 2005, na *Revista de Informação Legislativa*, de autoria da Professora Ilana Trômbica, graduada em Comunicação Social, especialista em Direito Legislativo, Mestre em Comunicação Social. Esse trabalho foi apresentado no curso de especialização em Direito Administrativo pela Universidade do Legislativo Brasileiro.

Ela relata ou explica:

*“O fortalecimento que ocorreu na relação consumidor/detentor dos produtos e serviços refletiu-se na forma com que o cidadão começou a encarar o Estado. Da mesma forma que, como cliente, o indivíduo começou a exigir com maior frequência os seus direitos como cidadão, ele também passou a buscar maior participação na administração pública e a se sentir mais à vontade para questionar seus procedimentos. Encontra-se aí a interseção entre as Ouvidorias e o Código de Defesa do Consumidor. Essa legislação também foi um vetor para modificação na estruturação dos diversos órgãos públicos, no sentido de maior transparência e melhor fluxo de informação, o que resultou no aumento do número de Ouvidorias nas diversas instâncias do Estado.*

*Portanto, como coloca o Professor Rubens Pinto Lyra” – que estará conosco logo adiante –, “a expansão vertiginosa das Ouvidorias está associada ao crescimento dos novos espaços públicos, representados pelos diferentes instrumentos da democracia participativa no Brasil”.*

É perfeitamente possível que esteja aí a explicação para todo esse aumento de participação e de interesse de participação da população em instituições desse tipo.

Disse que pretendia abordar alguns aspectos, não aqueles como diz o tema deste painel *“procedimentos para implementação das Ouvidorias”*, que são importantes que existam e fundamentais para que as Ouvidorias sejam de fato implantadas.

Dividi minha abordagem em cinco pontos que reputo fundamentais: primeiro, a representação, ou seja, quem essa instituição vai representar, e vou tentar, se me lembrar na hora de citar algum exemplo, explicar a relação entre a minha experiência na área de consumo e o que eventualmente poderá a vir acontecer numa Ouvidoria Parlamentar; segundo, a independência – considero aí que a acumulação de funções é um detalhe bastante importante; terceiro, o foco dessa instituição; quarto, os indicadores, os relatórios dessa instituição, que, a nosso ver, são fundamentais; quinto, a publicidade,

porque não adianta a Ouvidoria existir e ficar sem que lhe seja outorgada a devida publicidade dos seus atos, das suas críticas, das suas análises e, fundamentalmente, do que se conseguiu atingir de resultado positivo.

Devo, antecipadamente, pedir desculpas, porque provavelmente vou citar alguns exemplos desta própria Casa. Dizem que é falta de educação criticar quem o está recebendo, mas vou praticar esse ato antipático. A finalidade é, se houver crítica, que se melhore ou pelo menos mostrar o nosso ponto de vista. Nisso também tenho relativa sorte, porque qualquer exemplo que eu dê será relativo ao mandato anterior do Deputado Carlos Sampaio. Então, fico mais tranqüilo, mais sossegado.

Em primeiro lugar, na representação não me parece que caiba discutir hoje quem esta instituição deve representar. Muitos já falaram e me pareceu haver certa flexibilidade nesse conceito, pelo menos, repito, do nosso ponto de vista, em relação ao que o Ouvidor deve representar. Estamos absolutamente de acordo com a exposição do Deputado Ouvidor de que esta é uma instituição que representa, nesse caso específico, o cidadão. Essa é a nossa grande luta na área de defesa do consumidor.

Está presente a representante da Anvisa, e seria muito fácil eu falar mal da Ouvidoria da Anvisa, que tem um grande volume de trabalho.

O Idec tem um programa de avaliação de agências governamentais, e a Anvisa é das mais bem avaliadas. É uma simples brincadeira, mas pelo volume de tarefa que tem para cuidar, é mais fácil chegar reclamações na Anvisa, haja vista, além dos problemas que ela já apresentou, medicamentos. Recentemente tivemos problemas de medicamentos.

Com relação à questão da representação, temos a expectativa de que a Ouvidoria represente sempre o seu público ou o público daquela instituição em que ela foi instituída, e não o contrário. Muitas vezes esbarramos em Ouvidorias que se resumem a representar a instituição que as constituiu. Para isso, é fundamental que haja – esse o segundo ponto que destaquei – absoluta independência – talvez o ponto mais difícil de se conseguir –, necessária para poder representar satisfatoriamente aquele público, que é, na reali-

dade, no nosso entendimento, beneficiário e representado por esta instituição.

Quando se fala em Ouvidoria Parlamentar, parece que já encontramos um problema, por tratar-se de ambiente absolutamente político. Ora, como vamos tratar ou esperar de uma Ouvidoria Parlamentar se toda a atividade daquela instituição é norteadada pela atuação política de seus componentes? Se tentarmos formular, apenas para mostrar como essa instituição pode parecer confusa ao cidadão, uma definição para a Ouvidoria Parlamentar, posso dizer algo próximo de: é um instituto para o qual vai-se escolher uma pessoa que é representante do povo na Casa onde estão os representantes do povo. E ele foi escolhido pelos representantes desse mesmo povo. Essa formulação dá mais ou menos a idéia do que pode provocar de confusão na cabeça da pessoa que é de fato destinatário dessa comunicação. O segundo ponto, a independência, tem muito a ver com esse assunto.

Fiz questão de comentar também a acumulação de funções. O Deputado já falou duas vezes da dificuldade que tem encontrado em virtude da paixão que lhe foi despertada pela Ouvidoria, ou seja, sente-se com extrema dificuldade para conduzir seu mandato como vinha fazendo antes de ser Ouvidor e depois de se envolver especificamente com a Ouvidoria. É muito fácil que isso aconteça.

Temos a expectativa de que essas funções sejam separadas. A simples separação dessas funções contribui para a independência que tanto almejamos e esperamos. Não se trata de defender nem a criação de novos cargos públicos, em particular, muito menos de propor destituição do atual Ouvidor.

Na realidade, o que imaginamos é que, para contribuir para atingir essa necessária e fundamental independência, seria muito importante, para não dizer imprescindível, que houvesse essa separação de funções e que esse Ouvidor tivesse, é óbvio, um mandato com atividades específicas exclusivamente da Ouvidoria. Achamos isso importante em relação à acumulação de funções.

Usarei o exemplo da empresa para mostrar o que essa acumulação pode provocar de conflito: um Ouvidor que não exerce um cargo de diretoria – há empresas em que Ouvidoria é uma diretoria, o diretor exerce essas funções –, mas que tivesse em determinada

situação sob o comando de uma diretoria de *marketing*. É absolutamente razoável imaginar que não há ali a independência necessária.

Fica a pergunta. Talvez aqueles que já têm essa experiência me ajudem a entender como ficariam os problemas relacionados à independência. Tratamos de um ambiente absolutamente político e de Ouvidor que ocupa funções simultâneas dentro da mesma instituição. Como ficaria, então, o exercício desse Ouvidor, particularmente o que é Parlamentar, se considerarmos principalmente as questões ideológicas, além das políticas, de tratamento, de relacionamento político com seus pares?

O terceiro ponto que destaquei foi o foco. Algumas exposições já deram noção bastante razoável disso. Resumindo, no meu modo de ver, esse foco deve estar dirigido para duas participações em especial: a popular, em relação ao que vou chamar de operacional da Câmara dos Deputados – vou usar o exemplo desta Casa –, e a legislativa. Estou chamando de participação legislativa ou política a que diz respeito diretamente à tramitação dos projetos de lei, a iniciativas legislativas, o grande mister desta Casa.

Os números apresentados pela Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados dão exata clareza de que muitas manifestações são para solicitar informações, pedir aprovação ou rejeição e conhecer o acompanhamento e andamento de projetos de lei. Essa é uma importante atividade, é um importante foco. A Ouvidoria tem, necessariamente, que considerar essa atividade, e fundamentalmente corrigir e apurar procedimentos e desvios. Para nós, isso é fundamental e é o que esperamos na empresa: o resultado.

Ou seja, do ponto de vista dos consumidores, interessa-nos que as Ouvidorias tenham o poder de corrigir no processo de produção, e isso pode ser transferido para cá, problemas que tenham causado conflitos de relacionamento com consumidores, como riscos à saúde e danos patrimoniais. Logo, não basta que a Ouvidoria responda àquela reclamação. Ela tem de tratar a situação como um problema originado lá atrás, provavelmente no chão da fábrica, para então agir, corrigir e evitar ou impedir, dali em diante, que novos conflitos com essa origem ocorram.

O penúltimo ponto refere-se aos relatórios e indicadores, e é fundamental. Cito, inclusive, exemplo dos relatórios da Ovi-

doria da Câmara dos Deputados de 2005 e 2006 que me dão as seguintes informações: quantos e-mails/meios de comunicação, quantos a cada mês e o tipo de contato, que pode ser solicitação, desabafo, reclamação, sugestão, denúncia e elogio. Não sei do que estamos falando.

Assim, espero que o relatório tenha, pelo menos, um detalhamento maior que inclua aquele que se interessa pela atividade da Ouvidoria, que, em tese, é o mesmo que a provocou, o tipo de sugestão e solicitação de que se trata, e, fundamentalmente, o tipo da reclamação, que é o que vai acontecer, óbvio. Esse relatório tem de ser detalhado o suficiente para que o público-alvo da Ouvidoria possa entender e ver o que ela está fazendo: o que vimos nas respostas e mensagens aqui apresentadas. É muito importante que seja qualitativo, é fundamental que demonstre e não tenha medo de apontar erros e soluções, como o que foi feito para corrigir o problema em questão.

Se descermos um pouco, usando um exemplo do Parlamento municipal, veremos que é muito comum câmaras de vereadores gastarem boa parte do seu tempo discutindo nome de rua. Uma câmara municipal que gasta 50% do seu tempo discutindo e deliberando sobre nome de logradouro público, obviamente, tem de ser objeto de uma análise crítica da sua Ouvidoria, que apontará o problema, porque, afinal de contas, algo está errado quando uma casa legislativa perde metade do seu tempo discutindo esse tipo de coisa num País com os problemas que temos e na nossa conjuntura.

Outro ponto fundamental nesse aspecto é que esse relatório deve ser acompanhado de uma análise crítica do Ouvidor, que deve ser publicada. Ou seja, se não houver a publicidade, principalmente dessa crítica, faltará elemento que leve a Ouvidoria a atingir aquele ponto tão almejado: a credibilidade.

O quinto ponto é a publicidade, que, embora seja óbvio, nunca é demais lembrar. Hoje, há uma grande tendência a se usar a Internet como meio de comunicação, por ser mais fácil, mais rápida, mais ágil e mais barata. Mas não podemos nos esquecer dos outros meios de comunicação.



Nesse aspecto, a exposição do William França foi muito importante. Esta Casa dispõe de um arsenal de instrumentos de comunicação e deve fazer uso deles. Chamo a atenção para a importância de a comunicação ser apropriada.

Era isso, fundamentalmente, o que eu tinha a dizer.

Sobre o fato de a comunicação ser eficaz – o William França sabe disso mais do que eu –, não é possível que o responsável por esse trabalho queira, como está escrito ali embaixo, que o inventário seja entregue no último dia. *(O palestrante refere-se a enunciado na tela de abertura da intranet da Câmara dos Deputados, dirigido aos servidores da Casa, casualmente exposto no telão de exibição das apresentações dos palestrantes durante o seminário)*. Ele queria que fosse entregue até o último dia, mas escreveu: “*Não deixem de entregar o inventário no último dia*”. Então, posso estar com meu inventário pronto há muito tempo e esperar para entregá-lo na sexta-feira, às 14h30min, porque foi o recado que recebi. Foi dessa forma que interpretei a mensagem. Até porque temos essa característica de entregar tudo no último dia.

Essa impressão que tive ontem com a confusão sobre a quem a Ouvidoria da Câmara deveria representar talvez tenha sido por conta de as pessoas que me antecederam nas apresentações deste encontro terem chamado nossa atenção para problemas da própria Casa, erros e defeitos que esse processo pode apresentar, aqui ou em qualquer lugar. Pareceu-me que ali havia uma necessidade de defesa prévia desta Casa, por conta de tudo o que aconteceu. Foi dito, por exemplo, pelo Presidente da Câmara dos Deputados, que vivíamos uma crise de informação.

Concluo dizendo que discordo do Presidente. Acho que a crise que estamos vivendo, e não é de hoje, é uma crise de valores. Se há uma crise de informação porque os veículos de comunicação se aproveitam, conforme dito anteriormente, de determinados fatos para chamar para si a atenção, também aí se manifesta a crise de valores, ou seja, deixam os meios de comunicação de fazer notícia para fazer publicidade, com a manifesta intenção de vender seu produto com essa ou aquela característica. Muito facilitará o trabalho se a Ouvidoria tiver isso em mente, porque, sem dúvida, o trabalho não é pouco, não é fácil e, acredito, vai tomar muito tempo e desgastar bastante o Deputado Ouvidor.

Muito obrigado.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Adriana Eugênia Alvim Barreiro) – Senhor Marcos, vale ressaltar que a crítica, para o Ouvidor, deve ser sempre bem-vinda e é um motivo de melhoria, de estudo de novas práticas. Sem dúvida, sua explanação, com destaque para a publicização dos dados a toda a sociedade, é um compromisso demonstrado pela Ouvidoria de realismo e verdade. Destacar esses dois pontos do quesito de “publicidade” de um relatório bastante consistente, com algumas críticas, é valiosíssimo ao nosso trabalho como Ouvidores.

Concedo a palavra à querida Maria Inês, ilustre Ouvidora, que muito tem nos ensinado e que, com seu trabalho, tem levado grandes ganhos à cidade de São Paulo.

### **MARIA INÊS FORNAZARO OUVIDORA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

Obrigada, Adriana, a quem cumprimento, e aos colegas de Mesa, Vera Maria Borralho Bacelar e Marcos Diegues. Gostaria de agradecer ao Ouvidor, Deputado Carlos Sampaio, pelo convite muito interessante e importante, porque me fez refletir bastante sobre de que forma eu poderia colaborar com o evento, trazendo toda a experiência da Ouvidoria-Geral da cidade de São Paulo e também da ABO Seção-SP (*Associação Brasileira de Ouvidorias*), que me orgulho de presidir.

Estão aqui os colegas Adriana Eugênia Alvim Barreiro, Presidente do Conselho da ABO-São Paulo; Vera Melo, Diretora Financeira; nosso Presidente, João Elias de Oliveira; e Maria Lumena, Secretária-Geral. Estamos aqui em peso, como uma comitiva. Não posso deixar de citar o Deputado Carlos Sampaio, do nosso Conselho de Ética. Aliás, ele assume no dia 1º de janeiro.

Tenho de dizer que nossas experiências e discussões na ABO têm sido muito importantes e ricas, principalmente porque ali encontramos, além de um terreno fértil para as discussões, uma diversidade muito grande e muito favorável. Lá temos empresas privadas e órgãos públicos. Essa diversidade e, muitas vezes, a dicotomia que surge de algumas discussões entre o público e o privado, têm enriquecido bastante a nossa experiência e nos tem trazido muitas informações que talvez não tivéssemos pensado no âmbito dos órgãos, das empresas.

Pensando na forma como eu poderia colaborar com o evento, até por um defeito de formação – sou socióloga em primeiro lugar –, acho importante fazermos uma contextualização, ou seja: onde estamos e como podemos enquadrar a questão da Ouvidoria?

É preciso que façamos uma avaliação do cenário político, econômico e social do País. Nas últimas décadas, o Brasil passou por transformações políticas, sociais e econômicas profundas. Essas transformações, no meu modo de entender, foram muito positivas, porque vivemos boa parte do tempo – eu, pelo menos, vivi boa parte da minha vida – sob um regime autoritário. Tenho que aprender a conviver e a trabalhar com o regime democrático, no qual inúmeras políticas, após a Constituição de 1988, estimularam e criaram canais de participação e de controle social, entre eles a Ouvidoria.

Quando pensamos em processos de amadurecimento social e político, não podemos deixar de considerar duas situações extremamente importantes: a comunicação e a informação. Estamos acostumados a pensar a informação como um dado, mas temos que pensar – outro defeito de defesa do consumidor – que informação é um direito. Não estamos acostumados a ver informação como direito, mas é o nosso primeiro direito, porque é a base para todos os outros. Se o indivíduo não tem informação, não tem como reivindicar educação, cultura, saúde, moradia. Então, o direito à informação é primordial para que possamos trabalhar. E informação e comunicação têm absolutamente tudo a ver com Ouvidoria.

Sempre podemos dizer, em primeiríssimo lugar, que a Ouvidoria é um instrumento de informação, principalmente as Ouvidorias Parlamentares e as Ouvidorias Públicas de modo geral. Na verdade, elas são o fortalecimento da conexão que tem o indivíduo, que representa a sociedade, com o Estado. Então, temos na Ouvidoria uma conexão entre Estado e sociedade. E não podemos esquecer que Ouvidoria é efetivamente um canal de participação, de controle social e também um instrumento de avaliação e melhoria da qualidade do serviço público.

Quando falamos de Ouvidoria, dizemos que ela está intrinsecamente ligada a um regime democrático, a uma democracia participativa, na qual há valores muito específicos: participação, modernização, transparência, gestão de qualidade, ética. Isso tudo é Ouvidoria.

E a grande distinção – uma colaboração que eu gostaria de trazer para a Ouvidoria Parlamentar – é que, quando fazemos uma reflexão sobre o que recebemos das Ouvidorias como um todo e o que se imagina que recebemos, o que agora comprovei pelos relatórios do Deputado Carlos Sampaio, percebemos que existe uma diferença muito grande entre as Ouvidorias de órgãos públicos, de empresas privadas e a Ouvidoria Parlamentar. E isso está intrinsecamente ligado à questão do processo e do cenário em que estamos vivendo.

O que temos hoje no funcionamento das Ouvidorias é o que podemos chamar de cultura da reclamação, em contraposição ao que pensamos no regime democrático, que é a cultura da participação.

Sou da Ouvidoria da cidade de São Paulo. Imaginem o que é essa Ouvidoria, numa cidade com 11 milhões de habitantes, milhões de pessoas jurídicas, além daqueles que estão só de passagem e que também fazem parte do meu público alvo, a diversidade de assuntos com os quais lidamos, desde um buraco na rua até problemas de vigilância sanitária, de defesa do consumidor. Mas vemos que todos esses problemas, pelo menos a grande maioria deles, chegam à Ouvidoria por conta da cultura da reclamação.

Então, a pessoa que reclama de um buraco – se for numa avenida serão 200 pessoas reclamando – não está preocupada com o buraco em si, mas com os danos que o buraco está causando ao seu modo de viver. Quando a pessoa reclama de uma poda de árvores – aliás, há uma grande quantidade de reclamações em toda a cidade; eu nem sabia que em São Paulo havia tantas árvores –, reclama porque as folhas entopem a calha, porque caem na calçada. Enfim, isso faz parte da cultura da reclamação.

Quando a pessoa procura a Ouvidoria Parlamentar, não o faz por um problema específico dela, mas pensa num processo maior, que é o processo social, e faz uma reclamação por meio da cultura da participação. Essa é a diferença básica, essencial para que possamos trabalhar nas Ouvidorias. É entender que quando uma reclamação chega à Ouvidoria Parlamentar, à Ouvidoria da cidade de São Paulo, à Ouvidoria da Anvisa ou à Ouvidoria de qualquer empresa privada, nós, Ouvidores, temos que transformar aquela reclamação, fruto de um processo individual, da cultura da reclamação, num processo coletivo, em que conste e valha o interesse público.

Quando atendo a uma reclamação de buraco ou de poda de árvore, não vou olhar aquela reclamação sob o aspecto daquele município especificamente; não vou olhar aquela reclamação que entra na Ouvidoria Parlamentar como uma indignação individual, tenho que olhar essa reclamação sob o prisma do interesse coletivo. Aí é que reside a grande missão do Ouvidor, entender todo o contexto social em que está inserido e o seu papel de Ouvidor, que é o de transformar o processo individual em processo coletivo, entender que a reclamação não é especificamente daquele cidadão. Trata-se de uma postura cidadã, fruto do exercício da cidadania, e ele tem que aproveitar essa oportunidade, essa reclamação, e restabelecer a relação do indivíduo com a sociedade como um todo e, principalmente, com o Estado, quando estivermos falando de Ouvidoria pública.

Quando atendermos a essa reclamação, estaremos restabelecendo para aquele cidadão o respeito e a dignidade, mostrando que ele é um sujeito de direitos, restabelecendo todos os seus direitos constitucionais. Este é o papel mais importante do Ouvidor: pôr-se nesse cenário e entender sua postura como representante da sociedade, especificamente. O atendimento não é um processo individual, mas sempre um processo social, deve ser entendido como uma oportunidade de participação social, algo muito importante para que possamos restaurar o bom funcionamento de qualquer instituição, seja parlamentar, seja pública, seja privada.

Quando falamos de Ouvidor, referimo-nos à restituição do bom funcionamento, não só em termos de qualidade dos serviços e produtos, mas, principalmente, da imagem da instituição. Não poderíamos trabalhar de outra forma se não houvesse autonomia e independência, algo amplamente apresentado tanto pelo Marcos Dignes como pela Vera Maria. Todo trabalho de Ouvidoria tem impacto social, econômico, sob o prisma da responsabilidade social, da imagem da instituição e, principalmente, impactos éticos na instituição em que atua.

Precisamos entender que quando se implementa uma Ouvidoria deve-se sempre valorizar os princípios da cidadania e os valores éticos. Devemos entender também que a Ouvidoria tem uma série de responsabilidades e de situações práticas que fazem com que seu funcionamento possa garantir esses valores e direitos. Algumas das questões apresentadas são extremamente importantes, principalmente em rela-

ção à estrutura da Ouvidoria. Se não houver uma estrutura adequada, imediatamente se acaba com a imagem da instituição.

Vou fazer duas observações, uma delas ao Diretor da Secretaria de Comunicação da Câmara dos Deputados, o Senhor William França. Todas as propostas que Sua Excelência, o Deputado Carlos Sampaio, tem feito à Ouvidoria da Câmara dos Deputados, vão redundar em maior conhecimento da instituição e, portanto, em maior demanda. A estrutura tem que estar a par da demanda. Se não houver uma estrutura adequada, a imagem é comprometida. Então, por favor, vamos divulgar e compactuar para que a estrutura corresponda à demanda.

Percebemos que a maioria das pessoas conseguiu o telefone 0800 da Câmara dos Deputados no *site*. Pensamos que elas poderiam entrar em contato já no *site*, considerando que se encontram conectados. No entanto, elas querem interagir, querem fazer um desabafo, mas querem que alguém as ouça. Por isso se chama Ouvidoria. Se ela quer discutir tecnicamente uma questão, deseja alguém para interagir. Por isso, o telefone, principalmente o 0800, é extremamente importante para que se possa interagir com esse público.

Também é necessário entender que quando se abre uma Ouvidoria, abre-se a porta para a cidadania e para a sociedade. A Ouvidoria não se limita às questões do dia-a-dia. A Ouvidoria, seja ela qual for, vai receber discussões sobre direitos humanos, diversidade no trabalho, questões relativas a determinadas comunidades, questões do serviço público e privado e do meio ambiente e, principalmente, numa Ouvidoria Pública, valores éticos e compromissos do Governo para com a sociedade.

Toda Ouvidoria tem função social, pública ou privada, porque ela sempre agrega valor à instituição à qual está vinculada; respeita e faz respeitar direitos e legislação sempre, utiliza informações recebidas como um instrumento, uma ferramenta de qualidade e sempre tem que estar comprometida com a verdade e com os valores éticos.

Arrisquei-me e fiquei pensando como é que vou fazer uma definição de Ouvidoria Parlamentar? E cometi uma ousadia. Acho que uma Ouvidoria Parlamentar é sempre uma audácia. Porque é uma coragem muito grande pensar na criação de uma Ouvidoria Parlamentar, e é uma audácia maior ainda eu tomar a liberdade de fazer uma definição. Aí é uma loucura completa!

Fico imaginando o que é ser um Ouvidor Parlamentar, porque eu, como cidadã, preciso ter claro para mim. Se eu disse, logo no princípio, que o direito à informação é um direito básico, essencial e o primeiro, o Ouvidor Parlamentar, para mim, é o representante da sociedade. Os meus colegas sociólogos me perdoem, mas vou fazer uma distinção grosseira e horrível: Deputado é uma coisa e representante da sociedade é outra. E, para mim, Ouvidor é representante da sociedade, porque não está comprometido, na Ouvidoria, com interesses ligados a uma população específica que o elegeu – interesses nem políticos, nem partidários. Ele está comprometido com a sociedade como um todo. Portanto, Ouvidor Parlamentar é, para mim, o representante da sociedade nesse ambiente e tem um compromisso, que é o de compartilhar informações e as colocar a serviço do interesse público, colaborando para a ética na política e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e consolide o processo democrático.

Quando fiz essa definição, fiquei tão feliz! Contentou-me muito e deu sentido à minha presença neste painel.

Complemento e finalizo, dizendo que o Ouvidor, para mim, é sempre um agente de mudanças e promotor de justiça social, porque, quando buscamos uma instituição para reclamar, é porque já estamos cansados das questões sociais relativas à melhoria da qualidade de vida, do trabalho, dos serviços públicos. E sabemos que buscar uma solução justa, uma solução cidadã ou um espaço para que se possam colocar os anseios e indignações é sempre o que denominamos de cansaço reivindicatório, é aquilo que dá uma exaustão social e que muita gente acaba desistindo pelo meio do caminho.

Portanto, é importante que sempre pensemos na Ouvidoria como recurso na busca de uma solução cidadã, que nem sempre é fácil, mas que visa principalmente a reduzir as desigualdades, porque vai promover a crença no exercício da cidadania e promover e distribuir justiça social por meio das informações que permitam ao cidadão efetivamente exercer sua cidadania.

Era essa a colaboração que gostaria de trazer. Agradeço a todos a atenção e a disposição. Obrigada.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Adriana Eugênia Alvim Barreiro) – Querida Maria Inês, devo completar que, com ou sem conceituação, sua presença é imprescindível nesta Mesa.

Gostaria de expor, minimamente, uma frase, que achei oportuna. E, ainda falando sobre a belíssima explanação da Senhora Maria Inês, vale a pena destacar um ponto. É sobre a necessidade de aprender, de fazer o melhor. Aí está o papel pedagógico do Ouvidor: criar a cultura da participação. Ainda é necessário ouvir de fato aqueles que não falam, inclusive como ontem o Deputado mostrou, num movimento de interação de diálogo. Sempre onde há mudança de pensamento, há uma reflexão conjunta entre a Ouvidoria e o cidadão. Que isso possa motivar de fato uma participação que sugira mudanças na área da administração a que a Ouvidoria pertença.

A SR<sup>a</sup>. MARIA INÊS FORNAZARO – Senhora Adriana, se me permite, já até começando o debate, as duas questões são muito importantes: a cultura da reclamação e a da participação. Quando a cultura da reclamação consegue se transformar para o coletivo, é imprescindível que se tenha a reclamação, porque cada reclamação tem valor em si mesma, e ao valorizar a cultura da participação, você vai fazer com que as pessoas saibam que o interesse coletivo está acima de tudo.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Adriana Eugênia Alvim Barreiro) – Sem dúvida. Completo dizendo que é impressionante e imprescindível a necessidade de, por exemplo, na prática, dentro da Universidade, fazermos com que o cidadão, o usuário ou a comunidade interna que nos procuram, reflitam sobre propostas de melhoria; que eles possam, além de reclamar, apontar caminhos e reais possibilidades de mudança.

Peço licença, Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor desta Casa, porque preciso reiterar meu agradecimento pela oportunidade que estou tendo nesses dez meses de, muito mais do que trazer experiências, aprender com os senhores. Minha admiração por Vossa Excelência já era tamanha, e, agora, aumenta cada vez mais com seu intento; com o seu objetivo de abrir as portas ao cidadão, mas, principalmente, por consolidar a atividade do instituto Ouvidoria. Isso me traz uma grande alegria. Sua paixão, que já era minha, é tão contagiante que a minha parece transbordar pós experiência com a Ouvidoria da Câmara. Aqui muito mais aprendi do que trouxe experiências. Agradeço também à sua equipe.



Antes de iniciar o debate, brevemente gostaria de falar um pouco da Ouvidoria no seu papel de guardiã dos direitos humanos. Aí resgato a frase do filósofo italiano Norberto Bobbio, que fala sobre o futuro dos direitos humanos na sociedade:

*“Não se trata mais de saber quais e quantos são esses direitos, qual é sua natureza e seu fundamento, se são direitos naturais ou históricos, absolutos ou relativos, mas sim qual é o modo mais seguro para garanti-los, para impedir que, apesar das solenes declarações, eles sejam continuamente violados.”*

É esse o papel, em que pesem as diferenças de práticas, das Ouvidorias. Os públicos são específicos em cada uma delas, mas é importante que a Ouvidoria possa ser essa guardiã da preservação e do respeito aos direitos humanos.

Agradeço a todos a atenção e chamo o Deputado Carlos Sampaio para voltar à Mesa, para que possamos dar prosseguimento ao debate.

Peço a presença do Senhor Willian França, Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados, para também compor a Mesa.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Antes de iniciarmos os debates, peço licença para passar a palavra ao Senhor Willian França, que deverá deixar o recinto em razão de compromissos e gostaria de dar uma informação importante a todos, que nos alegrou muito.

Tem a palavra o Senhor Willian França.

O SR. WILLIAM FRANÇA – Obrigado, Deputado.

Senhoras e senhores membros da Mesa, a quem agradeço o convite, infelizmente não vou poder continuar, pois já tinha um compromisso fora da Câmara. Vou ter que correr um pouquinho para chegar lá, mas não poderia deixar de contar aos senhores que, tão logo saí da participação da minha Mesa, estive com o Diretor-Geral, contei da minha “peraltice” de ter oferecido o SisOuvidor, e informo que foi acolhido o pedido. Portanto, a Câmara dos Deputados vai disponibilizar o SisOuvidor para as Ouvidorias Parlamentares municipais e estaduais e para alguns órgãos, como a Unicamp. Temos apenas que viabilizar alguns convênios. Não há necessidade de repasse financeiro, é só um convênio protocolar, mas, enfim, tudo isso vai ser desencadeado.

Sugiro que essas conversas sejam por meio da Ouvidoria, que é o canal natural para que os senhores façam essa troca, mas o Diretor-Geral deu o aval, e o Centro de Informática vai disponibilizar o *software* para todos os interessados.

Era isso que precisava comunicar. Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Nós é que agradecemos a excelente informação que traz.

## DEBATES

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Iniciando os debates, a senhora Maria Nomena, da Ouvidoria de São Paulo, pergunta se já aconteceu na Ouvidoria Parlamentar o caso de um denunciante pedir sigilo, não autorizar a sua identificação e, no entanto, o denunciado solicitar essa informação por meio de mandado de segurança ou *habeas data*.

Não. Na verdade, senhora Maria, não aconteceu, porque essa possibilidade de fazer a denúncia anônima foi inserida agora na Resolução de funcionamento da Ouvidoria que propusemos. Aliás, o próprio Diretor-Geral, por meio de seu Departamento Jurídico, questionou muito se deveria ou não existir a denúncia anônima. Mas ele falou que iria aceitar como projeto piloto, já que o propósito do Ouvidor, que era eu que estava falando com ele, era o de fazer com que essa denúncia tivesse um desfecho, fosse ele o arquivamento fundamentado por parte do Ouvidor ou o encaminhamento para o órgão competente.

Agora, relativamente à solicitação por *habeas data* ou por mandado de segurança, nós não tivemos essa experiência porque ela é inovadora. Aliás, é uma experiência. Como disse agora, é um projeto piloto. Então não sei como agiríamos em caso de mandado de segurança ou *habeas data*. No caso, seria contra a Ouvidoria, solicitando a informação? Se for contra a Ouvidoria, eu tenho a convicção de que ela tem o direito de não prestar essa informação, na medida em que a denúncia foi feita em caráter sigiloso e, exceto se houver uma ordem judicial, ela terá que prestar. Mas, se o mandado de segurança for no sentido de que a Ouvidoria preste informações, ela vai prestar informações no sentido de que não deve prestar essas informações, porque anônima foi a denúncia

e não deve ser divulgada nem propalada; a Ouvidoria não tem o direito de se prestar a esse papel, de ser um agente propalador ou divulgador de denúncias anônimas.

Então, num mandado de segurança, se pede informações à autoridade co-autora, que, entre aspas, seria eu. Eu prestaria as informações dizendo que não há como levar adiante, porque isso desvirtuaria o papel da Ouvidoria; transformaria a Ouvidoria numa interlocutora de denúncias anônimas. Acho que é assim que eu procederia.

Eu não sei se as pessoas gostariam de fazer as perguntas, e pediria à Doutora Adriana que conduzisse os debates, porque gostaria de fazer algumas ponderações e já me inscrevo de pronto.

Quero fazer algumas reflexões sobre as ponderações feitas pelo senhor Marcos Diegues no sentido de que, tendo em vista sua relação ser com o consumidor, ele não entendeu muito bem o porquê de ele estar num painel em que se estaria debatendo o procedimento para implementação de uma Ouvidoria. É que eu, como Promotor de Justiça e Defesa do Consumidor que fui há exatos 19 anos, não consigo imaginar a implantação de uma Ouvidoria sem que a visão daquele que defende o consumidor seja levado em conta. A sua presença aqui foi exatamente para falar sobre o que você falou, porque não teria sentido discorrer sobre algo que não é o seu tema. Então, as suas colocações foram extremamente oportunas, e algumas delas me fizeram refletir inclusive sobre qual seria a alternativa.

Dou um exemplo. A separação entre as atividades. Eu disse que, de fato, você acaba deixando uma atividade regional para uma atividade nacional. O que procurei fazer na proposta de Resolução de funcionamento da Ouvidoria Parlamentar? Na Resolução, o Deputado é indicado, como em outras Ouvidorias e, tem um mandato de dois anos. E eu procurei garantir, na própria constituição da Resolução, que as prerrogativas do Ouvidor seriam idênticas às dos membros da Mesa da Câmara dos Deputados, para evitar a subordinação colocada muito bem pela Ouvidora da Anvisa. Ou seja, eu não preciso ficar solicitando cota de cartas, a possibilidade de responder, a quantidade de ligações. Eu tenho uma identidade que não possibilita à Mesa estar acima da Ouvidoria; nós estamos no mesmo patamar.

Agora, eu me preocupo com alguém que não seja Parlamentar, e como me preocupo com alguém que seja Parlamentar. No caso daquele que não seja Parlamentar, por mais que diga ou sinta que tenha autonomia, vai haver a subordinação, porque ele não está num nível de relação de igualdade com os outros com os quais ele se relaciona. Não adianta. Essa cultura de que a roupagem impõe esse distanciamento é uma cultura terrível, mas existe. Se não for um Deputado, tenho receio de que ele não fale de igual para igual com o Presidente da Câmara; que ele não fale de igual para igual com qualquer outro Parlamentar; que ele não possa defender efetivamente a sociedade falando o que pensa. Porque, por mais que ele seja um Ouvidor com um mandato de dois anos, ele foi indicado; ele não é Deputado, e tem o justo receio de que algo lhe aconteça – justo receio por conta da sociedade em que a gente vive. Obviamente que repudio essa conduta, mas não saberia como resolver esse problema.

Sinto-me muito à vontade na condição de Ouvidor, e penso ser imparcial, apartidário. Mas eu penso isso; não sei se pensam isso de mim. Agora, e se tiver um outro que utilize a Ouvidoria ao contrário, para partidizar, para criar um embate com o Presidente da Câmara; para, longe de se prestar a servir aos cidadãos, prestar um serviço a si mesmo ou um desserviço ao Parlamento? Como solucionar isso? Talvez o Professor Rubens Pinto Lyra tenha uma alternativa. Confesso, Maria Inês, que eu não saberia dizer qual seria a melhor alternativa, se seria ou não ser um Parlamentar.

Por hora, eu acho que ser Parlamentar dá mais autonomia, garante mais transparência, garante mais possibilidade de avanço na Ouvidoria do que não ser. Se não fosse, eu acho que não teríamos sequer essa perspectiva de reunir todos os órgãos da Casa para poder estruturar a Ouvidoria. Por quê? Porque, para muitos órgãos, é interessante que a Ouvidoria não ouça. Muitos são os órgãos que criam Ouvidoria para não ter audiência. Agora, se você é Parlamentar e está bem intencionado, você impõe suas idéias ou convence a todos de que elas são boas. Enfim, não saberia como tratar dessa questão.

Sobre a atividade *marketing*, são colocações que também faço. Disse ontem e repito: não se muda a visão da Câmara com *marketing*, mas com postura. Evidente que, quando se fala da publicidade que

se quer dar, é a publicidade sobre a existência da Ouvidoria e sobre o seu papel; não é para fazer *marketing* do Ouvidor.

Eu sou contra até ser obrigado a ter a foto dos Ouvidores no *site* da Câmara. Eu sou contra e pedi ao Diretor do CENIN que, se fosse possível, retirasse. Pedi à Regina e à Valéria (*servidoras da Ouvidoria da Câmara*) que falassem porque eu acho que tem que ser retirada qualquer perspectiva de que a pessoa que vai interagir com a Ouvidoria a veja como autopromoção. A pessoa tem que interagir com tranquilidade, sem imaginar que ali está alguém se autopromovendo.

Com relação à crise de valores, concordo. A crise não é de informação; é de valores.

No que se refere aos relatórios, confesso que eles foram simplesmente um prenúncio para dizer aos Deputados que a Ouvidoria existe e nos aguardem, porque esse não é um relatório que tem a finalidade de informar. A finalidade dele foi dizer que a Ouvidoria existe, que ela está se estruturando. Eu já disse que o próximo relatório será totalmente detalhado, mas não se tinha como fazer isso porque, durante seis anos, a Ouvidoria funcionou manualmente; ela passou a ter um *software* este ano. Então tudo isso foi muito difícil. Dos próximos *Ouvidodados* a pessoa poderá extrair algo de concreto; o pensamento da sociedade sobre cada ponto e o porquê; as reclamações, as indignações, enfim, tudo isso vai estar muito bem detalhado.

Peço desculpas por ter me alongado, mas eram reflexões que eu queria fazer em cima das suas ponderações, as quais, repito, todas elas mais do que oportunas. Como disse a Adriana, toda crítica é muito bem-vinda, tenha certeza disso.

Eram essas as minhas ponderações.

A SR<sup>a</sup>. CLEUSA – Meu nome é Cleusa e sou assessora na Assembléia Legislativa do Rio Grande do Sul.

Gostaria de perguntar ao Deputado se ele tem dificuldade, quando encaminha as demandas para os gabinetes, de ter um retorno para ser encaminhado ao cidadão.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Como existe o contato direto com o Deputado, o “Fale com o Deputado”, então orientamos o cidadão a falar com o Deputado. Ele pede uma informação,

damos essa informação. Mas se ele quiser o detalhamento, mostramos como falar diretamente com o Deputado.

Então, o ônus de não responder ao cidadão não tem que ser da Ouvidoria, tem que ser do Deputado. Se ele tem essa interlocução com o Deputado, mostramos qual o caminho deve ser seguido e aí ele vai verificar se esse Deputado respondeu ou não a sua pergunta. Se a solicitação é daquelas que podem efetivamente ser dadas pela Ouvidoria, independentemente do Deputado, nós damos a resposta; caso contrário, nós a encaminhamos.

Apesar de muitas das solicitações não terem a ver com a nossa atividade, nem por isso deixamos de respondê-las. Respondemos a todas e damos a orientação de como a pessoa pode interagir com aquele outro órgão ou com aquele Deputado.

Tínhamos um problema, isso sim, com relação ao fato de os órgãos da Câmara não terem prazo para responder absolutamente nada ao Ouvidor. A nova Resolução determina prazos específicos e impõe um ônus, que é a responsabilidade administrativa do servidor. Então, caso o servidor não cumpra o prazo previsto na Resolução, e que é objeto de requisição pelo Ouvidor, ele vai responder por isso. O Ouvidor está lá, requisitará.

Qual é a diferença entre requerer e requisitar? Quando você requer, a pessoa responde ou não; quando você requisita, ela é obrigada a responder. O Ouvidor, por essa Resolução, passa a ter o poder de requisição, e essa requisição tem prazo.

Por isso que agora, quando você acessa o *site* da Ouvidoria, você recebe um número para poder acompanhar a sua solicitação, e o Ouvidor se compromete, num prazo de 30 dias, a respondê-la. Agora eu tenho como fazer isso, antes não tinha.

A SR<sup>a</sup>. CLEUSA – Eu fiz essa pergunta porque nosso sistema é um pouquinho diferente. Recebemos várias demandas que os cidadãos pedem que sejam encaminhadas a todos os gabinetes. Então, não tenho problema de resposta da área administrativa da Casa, mas tenho da área parlamentar. Apesar de comunicarmos que há, por força de lei estadual, prazo para responder as demandas, mesmo assim temos essa dificuldade.

No Rio Grande do Sul, o cidadão se comunica diretamente com o Deputado via *e-mail*, mas se modificarmos esse sistema e a pessoa

puder conversar diretamente com o Deputado, talvez a Ouvidoria fique basicamente na área administrativa.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Não, porque a Ouvidoria tem uma função interna, que se refere aos Parlamentares, aos servidores, mas tem também uma demanda muito grande da parte externa, pelo menos da nossa parte. Isso poderia ser divulgado, porque, às vezes, essa demanda não é grande devido ao fato de as pessoas não saberem da sua existência.

Quando fui indicado para o cargo de Ouvidor, em 1.º de março deste ano, meu pai ficou muito feliz, mas não sabia o que era. Ninguém sabe o que é um Ouvidor. No Estado de São Paulo, em qualquer cidade que eu for e disser que sou Ouvidor da Câmara, as pessoas dizem “legal!”, e aí morre o comentário porque não sabem qual é a função do Ouvidor. Muitos a confundem com a de Corregedor. Por quê? Porque fui membro de CPI – “Ah, você é quem está investigando, muito bem”. As pessoas confundem as funções.

Como disse a Maria Inês, as demandas chegam individualmente, mas são tratadas como coletivas. Por quê? Porque elas realmente representam uma indignação coletiva ou uma solicitação coletiva. Elas têm sempre uma representatividade coletiva.

Não entendo como é que as pessoas se servem da Ouvidoria para buscar informações com os Deputados. A Ouvidoria tem que informar como ele interage, por aquele mesmo *e-mail*, com o Deputado. Tem que se informar isso a ele. Do contrário, a Ouvidoria sempre será um canal de intermediação entre o cidadão e o Deputado, e esse não é o seu papel. Nesse sentido, acho que estaria havendo um desvirtuamento da função, o que é possível ser corrigido facilmente informando as pessoas.

SR<sup>a</sup>. CLEUSA – Obrigada.

O SR. JOÃO ELIAS OLIVEIRA – Deputado, veja bem. Imagino que sejam dois focos. Ou seja, a Câmara dos Deputados possui seu Ouvidor, que, efetivamente, na minha opinião, deve ser, sim, um Deputado. É uma Ouvidoria setORIZADA em si. O que pode ser a inspiração dessa Procuradoria Parlamentar? Haver, no futuro, um Ouvidor brasileiro, aí, sim, eleito pelo Parlamento, que não necessariamente precisará ser um Deputado.

Estamos tendo essa experiência na cidade de Curitiba. Na revisão da lei orgânica da cidade, está estabelecida a criação da Ouvidoria-Geral da cidade de Curitiba, em que o Ouvidor será eleito pelos vereadores, os candidatos deverão ser cidadãos de ilibada reputação e notório saber e terá, aí, sim, o mais importante, o conceito de mandato amplo, não de mandato de tempo. A amplitude de atuação não será somente na Casa, mas no próprio Executivo municipal, ou seja, lembrando a figura do Ouvidor ou do *ombudsman* clássico sueco.

Seria um ponto de reflexão em posteriores encontros a inclusão do Brasil no contexto mundial de Ouvidorias, em que é colocado de lado porque há aqui simplesmente Ouvidores do Executivo, Ouvidores governamentais, indicados. Com algumas exceções, não temos aqui a figura do próprio Ouvidor eleito e, aí, sim, representante da sociedade.

Segunda constatação. No que se refere à denúncia, Vossa Excelência, como Promotor Público, muito bem sabe da inconstitucionalidade da denúncia anônima. Entretanto, qualquer operador de Direito hoje em dia tem noção e qualquer servidor público tem a obrigação no sentido de não haver mais a preocupação efetiva com a pessoa, com o denunciante; o que importa é o fato. E o Ouvidor tem que trabalhar com o fato, sim, mais ainda sob pena daquele que, em tendo conhecimento do fato delituoso, não tomar providências, sofrer sanções decorrentes, inclusive, de legislação específica, a legislação do servidor público federal, municipal. O Ouvidor deve, sim, trabalhar com o fato em si da denúncia. Mais ainda: a própria jurisprudência, a doutrina hoje em dia aceita, e a realidade também. Se não tivéssemos os famosos disque-denúncia; se não tivéssemos a possibilidade de aceitarmos denúncias anônimas contra a sonegação, realmente, estaríamos sendo incoerentes.

Eram essas as observações que tinha a fazer.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Senhor João Elias, agradeço pelas observações extremamente oportunas.

Entrei em contato com a Ouvidoria de Strasbourg, da Comunidade Européia, e com a Ouvidoria da Suécia, pois estou procurando, de alguma forma, me inteirar da questão.



Na Suécia, especificamente, é o modelo que Vossa Excelência acaba de se referir. Lá, o *ombudsman* é um Parlamentar, escolhido entre os Parlamentares, que passa a ter autonomia total. Só que a autonomia vai além da Ouvidoria; entra na linha de investigação e decisão. O Ouvidor ouve, investiga e decide, podendo inclusive demitir o servidor. É uma evolução brutal, e acho que devemos avançar nessa linha. Ele tem um poder quase judicante. Como Ouvidor ele recebe a denúncia; como poder policial, investiga, e como poder judicante, decide.

De fato, estou procurando interagir a Ouvidoria da Câmara dos Deputados com a de outros países exatamente para evoluirmos para esse caminho. Já há uma autonomia porque tem mandato de dois anos, mas que o próximo passo seja, realmente, quando as pessoas se colocarem como candidatas, já haver o candidato a Ouvidor, que será eleito para esse fim, com total autonomia e isenção como deve ter.

Quanto à segunda ponderação que o senhor fez, com relação à denúncia, não sei se em Resoluções de outras Ouvidorias consta expressamente essa obrigatoriedade. Fiz questão de inserir na nossa, até pela minha formação e por 20 anos no Ministério Público. Quando o Diretor da Casa disse: “vamos ver como isso vai fluir” é porque, obviamente, há o justo receio de que façam política com essa denúncia anônima. Mas eu penso exatamente como o senhor: não importa a figura do denunciante; o que importa é o porte da denúncia, o fato em si. E é por isso que disse que temos a obrigação – agora por Resolução é obrigação minha – de arquivar com despacho fundamentado ou de encaminhar para o órgão.

Por vezes, a notoriedade do assunto faz com que se prescindia de informação maior. O fato é notório e, se notório não for, pode vir a ser investigado. Portanto, cabe ao Ouvidor encaminhá-lo ao órgão cuja denúncia se faz referência.

O SR. RICARDO MEDINA – Bom dia. Meu nome é Ricardo Medina, e respondo pela Assessoria de Comunicação Social da Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul.

Gostaria de rapidamente abordar dois aspectos sobre os quais Vossa Excelência falou, que considero muito próximos de todos nós. O primeiro é o acúmulo de funções do Parlamentar e o segundo a confusão que se faz, notória e clássica, de Ouvidor com Corregedor.

Especificamente nesse caso, gostaria que Vossa Excelência dissesse o que pensa do acúmulo de funções, caso venha a se concretizar – e já sabemos de vários lugares em que o Ouvidor é também o Parlamentar Corregedor da casa.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Essa é uma outra inovação que não sabia existir e, para mim, é mais esquisita ainda.

O Ouvidor não pode ter suas funções confundidas com as de um Corregedor. São funções completamente distintas. Não conheço casas legislativas em que se acumulem ambas as funções. Se de fato acumulam, proponho que imediatamente as separem, porque uma coisa é investigar o Parlamentar; outra, é ser uma porta para a cidadania, estar apto a ouvir as sugestões e reclamações da sociedade e levá-las para dentro da Casa.

Sou radicalmente contrário, Medina, a esse tipo de acúmulo de funções. O que estava dizendo antes era sobre ser Parlamentar e Ouvidor. Agora, Corregedor e Ouvidor, nem pensar. A meu ver, seria realmente um contra-senso.

Com relação a como fazer para que as pessoas saibam qual é a função do Ouvidor, volto a dizer: não há outro jeito que não postura e publicidade; uma publicidade saudável, positiva.

A SR<sup>a</sup>. FERNANDA PEDROSA – Sou Fernanda Pedrosa, Diretora do Departamento de Comunicação Social da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.

Tenho uma dúvida e talvez o Deputado Carlos Sampaio seja a pessoa indicada para dirimi-la.

O jornalista William França, Diretor da SECOM, comentou sobre uma Ouvidoria Legislativa, e inclusive deu dados estatísticos. Fiquei em dúvida: existem duas Ouvidorias na Câmara Federal?

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Existe uma única Ouvidoria, que tem os seus dados. O William França deu dados estatísticos do serviço 0800 da Câmara dos Deputados, que recebe 30 mil, 37 mil, 50 mil ligações, encaminham essas informações à SECOM, que nos repassa aquelas que são da nossa competência. Nas informações que demos sobre *e-mails* que recebemos, ou seja, mil *e-mails* em três meses e agora, só em setembro, é contato conosco, com Ouvidoria.

A SR<sup>a</sup>. FERNANDA PEDROSA – É só por *e-mail*?

DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – A regra é por *e-mail*.

O que acontece? Existe o Fale Conosco, que não vai responder à questão por achar não ser pertinente e manda para nós. Existe o Fale com o Deputado, que manda para nós. E existe o 0800, que manda para a SECOM, que manda para nós.

Confesso que não tenho muita clareza sobre como deva funcionar o 0800, se deve ou não ser subordinado à SECOM ou à Ouvidoria.

A SR<sup>a</sup>. FERNANDA PEDROSA – Entendi. Obrigada.

A SR<sup>a</sup>. CRISTINA – Primeiramente, louvo a iniciativa de aproximação da Ouvidoria Parlamentar das universidades em geral, dando parabéns à Adriana pelo belíssimo trabalho, mesmo porque a universidade é o fórum da universalidade da cidadania. Então, nada melhor do que estimular e incrementar essa parceria.

Gostaria de reforçar algo no conceito expendido pela Maria Inês, segundo o qual o Ouvidor tem a sua função social. Seja pública ou privada a Ouvidoria, o Ouvidor exerce uma função pública, que atende ao interesse público. É esse o comprometimento que gostaria de arrancar aqui, neste momento, de todos nós, para fortalecermos ainda mais essa instância, esse canal representativo do cidadão.

O processo é pedagógico, mas se reforçamos cada vez mais o conceito de função pública, até as Ouvidorias privadas passarão a ter respaldo maior dos seus gestores.

Outro ponto é estimular para que as demais universidades participem e criem espaços e cursos de formação de cidadãos voltados para atuação em Ouvidoria.

Eram essas as observações que gostaria de fazer.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Agradeço à Professora Cristina. A integração com a Unicamp foi fundamental para a nossa estruturação e, a partir de agora, temos condições de interagir com todas as universidades. É nosso interesse total em que haja essa integração.

Muito obrigado.

A SR<sup>a</sup>. CÁTIA – Bom-dia.

Meu nome é Cátia, sou assessora da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e estou aqui com a Professora

Cristina. Meus parabéns à Câmara pelo evento, muito interessante, muito produtivo.

Gostaria de apresentar uma sugestão.

Percebi a preocupação com a constituição de redes de Ouvidorias Parlamentares e de se chegar às classes menos favorecidos, e chamo a atenção para o seguinte. É muito difícil ter uma visão institucional integrada, e nacional integrada é muito mais complicado. Vejo a linguagem utilizada na resposta aos demandantes como ponto fundamental para a Ouvidoria se fazer entender junto às classes menos favorecidas. Assim, sugiro haver preocupação com a adaptação da linguagem.

No serviço público, como em todas profissões, temos jargões. Então, que haja preocupação com a adaptação da linguagem de forma que a Ouvidoria se faça compreender.

Sobre o fato que a Ouvidora da Anvisa expôs, que é real, de que o Ouvidor não deve ser remunerado por cargo em comissão da instituição em que atua, penso o seguinte. Por que não se criar uma estrutura de cargos para Ouvidores Públicos no âmbito nacional? Isso reforçaria a independência dos Ouvidores. É inviável haver independência plena se o Ouvidor é diretamente remunerado pelo seu patrão. É uma pergunta-sugestão.

A SR<sup>a</sup>. MARIA INÊS FORNAZARO – Eu gostaria de fazer duas observações. Essa questão da rede é importantíssima.

Em São Paulo, estamos conseguindo montar uma Ouvidoria-Geral. São Paulo adotou um modelo diferente. Então, não há Ouvidoria nos órgãos.

No Estado, há Ouvidoria nos órgãos, mas não há um Ouvidor-Geral. Então, estamos tentando aliar e juntar as coisas de forma a que todo mundo possa se comunicar. No Estado, eles já se comunicam até por rede e tudo mais, e agora eu acabei entrando, meio que por fora, nessa rede. Então, é uma troca de *e-mails*, de informações pra lá e pra cá. Mas percebemos que isso é muito importante porque, do mesmo jeito que se recebe uma reclamação, imediatamente ela é encaminhada a quem de direito. Portanto, agilidade e eficiência, que são premissas de Ouvidoria, são situações muito importantes, e têm que prevalecer em detrimento de outras.

Agora, em relação às classes “D” e “E”, a que o Deputado Carlos Sampaio também se referiu, nós fizemos um levantamento e um cruzamento dos dados da Ouvidoria com o Sistema de Indicadores de Direitos Humanos, e uma coisa que a gente já percebia na prática, mas que não tinha uma comprovação mais efetiva, é que as pessoas que reclamam na Ouvidoria são as de maior poder aquisitivo, instaladas nos bairros de maior poder aquisitivo, com maior acesso à informação e à instrução. Por isso falamos do direito à informação e à instrução de uma maneira muito exaustiva.

Estamos desenvolvendo dentro da Ouvidoria mecanismos para atingir essa população, mesmo sabendo que elas são menos providas de serviços públicos, porque elas estão nas periferias, que chamamos nas franjas da cidade, onde não há asfalto, iluminação pública, e os que têm, evidentemente, reclamam mais. Mas, de que forma podemos atingir essa população?

Preocupados com isso, desenvolvemos material educativo – muito preocupados com a questão da linguagem, porque para atingir esse público é preciso que seja uma linguagem simples mas, ao mesmo tempo, objetiva e esclarecedora – e estamos inclusive fazendo pesquisa com essa população do tipo: qual é o maior problema do seu bairro? Já que eu não consigo que ela venha a nós espontaneamente, vamos até o bairro e procuramos fazer essas pesquisas. Agora estamos desenvolvendo, a pedido do próprio Prefeito, um sistema de caixinha de sugestões, que estamos colocando nos pontos mais periféricos da cidade. Não é de reclamação, mas de sugestões, porque reclamações, ou bem ou mal, temos uma quantidade enorme. Denominamos o projeto: “Participe da Administração de São Paulo”, na tentativa de fazer com que eles se mobilizem para poder fazer parte daquele sistema.

Agora, em relação à estruturação, eu não sei se, em âmbito nacional, seria possível avaliar isso com mais tranqüilidade, mas é imprescindível que, no mínimo, em âmbito local, haja uma estruturação de cargo, com mandato, com autonomia, com independência e com flexibilidade. Inclusive, em São Paulo eu acho que estou no melhor dos mundos, porque temos autonomia, mandato, orçamento próprio; somos os donos do orçamento e podemos decidir o que fazer com o dinheiro, se equipar, se fazer processo educativo. Sem

isso, não tem condições de funcionar uma Ouvidoria. Sem esses pressupostos, infelizmente, não funciona.

A SRª. VERA MARIA BORRALHO BACELAR – Só para complementar algumas respostas. Primeiro, no que diz respeito à rede, eu acho que não há dúvida. Eu acho que é muito claro, principalmente numa federação, em que há as competências todas compartilhadas. Então, nós precisamos trabalhar nesse sentido.

Por incrível que pareça, na Ouvidoria da Anvisa, por mais que a nossa grande forma de entrada seja pela Internet, 22% das nossas demandas são do cidadão comum. Não sei se classe “D” ou “E”, mas 22% da demanda que chega à Anvisa, ou seja, do cidadão que consegue ter acesso à Internet, que, muitas vezes, não é sua própria, são relacionadas àquela farmácia que está praticando preços abusivos; ao supermercado que não está acondicionando bem, ou ao vizinho, como eu já citei um exemplo, que cria animais. Esse é um dado muito importante, e vale a pena ressaltar.

Outra questão que achamos fundamental, Deputado, é o 0800. Acho que temos por obrigação receber denúncias e reclamações também pelo telefone. De que nós precisamos é organizar esse atendimento, porque, da demanda que chega ao 0800, algumas delas podem ser relacionadas a uma informação de uma área específica, que não necessariamente deve ser encaminhada pela Ouvidoria. A Ouvidoria recebe as questões que chegam pelo telefone e que são relacionadas a denúncia ou reclamações que merecem uma atividade relacionada à Ouvidoria.

Então, eu acho que, se queremos trabalhar a Ouvidoria como instrumento de cidadania, precisamos ter um contato telefônico. Só que precisamos trabalhar em conjunto com essa outra forma de atendimento, de uma central telefônica de atendimento ao cidadão.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Vera, se permite, eu acho importante também. Mas, numa relação de subordinação, de vinculação? Como é que seria?

A SRª. VERA MARIA BORRALHO BACELAR – Lá na Anvisa, ontem mesmo, estávamos numa reunião com a Diretoria Colegiada, que queria que a central de atendimento ficasse subordinada à Ouvidoria, e eu insisti que não. Acho que a Ouvidoria não é um espaço da gestão, mas um espaço de participação social. Então, se eu entro por

uma atividade, uma responsabilidade de gestão, que é fazer a gestão de uma central de atendimento, fica difícil ser isenta, por exemplo, na hora em que for avaliar essa central de atendimento.

Em algumas agências reguladoras vamos verificar que a central de atendimento é junto com a Ouvidoria, mas, pessoalmente, acho que isso não é interessante. Achamos que a Ouvidoria deve se resguardar para as outras questões. Mas, sem dúvida nenhuma, deve haver uma articulação.

No que se refere à questão de público e privado, eu também concordo com isso. O que eu acho que a gente tem, e hoje principalmente, é de definir qual é o papel do Estado. Não podemos abrir mão de que, quando se fala da esfera estatal e da administração pública, existam responsabilidades e compromissos diferentes, distintos. Então, é nesse sentido que eu acho que eu trago a especificidade. Acho que, como idéia e conceito de Ouvidoria, não resta dúvida. Agora, jamais podemos esquecer que o papel indutor, de regulador do Estado, sem dúvida nenhuma, é importante. Isso é muito tranqüilo para todos nós aqui. Acho que temos esse consenso.

Em relação à Ouvidoria Parlamentar, e tocando um pouquinho no que o Doutor João Elias falou, lá na Anvisa nós temos uma discussão meio complicada em relação à análise de denúncias anônimas. Isso porque, pela legislação – os colegas da área de Direito podem confirmar, porque não sou da área –, você tem a obrigação de garantir o sigilo e não de investigar o que é anônimo. Infelizmente, é isso.

O que nós, da Ouvidoria da Anvisa, estamos usando? O poder discricionário da Ouvidoria de analisar o fato e, se houver evidências que sejam, digamos assim, suficientes para se proceder a um processo investigatório, eu encaminho. Isso porque à medida que a Ouvidoria da Anvisa encaminha para uma outra autoridade pública, essa autoridade pública, independentemente do anonimato, já que a Ouvidoria tem o poder discricionário de encaminhar, ela pode ser acusada de prevaricação se ela não investigar, porque eu, como Ouvidora, tenho o direito de preservar o sigilo do denunciante. Então, na realidade, não é tão simples essa questão do anonimato.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Permite-me, Vera?

A SR<sup>a</sup>. VERA MARIA BORRALHO BACELAR – Claro.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – No caso do denunciante anônimo, não está em questão aqui o sigilo, porque anonimato é.

É que – pelo menos eu vi assim, não sei se o João Elias viu dessa forma – eu quis impor ao Ouvidor o ônus de fundamentar o arquivamento, primeiro, e, segundo, se tem uma fundamentação, a obrigação de encaminhar para o órgão. Investigar, jamais, porque, como disse agora há pouco, são funções completamente distintas a de um Ouvidor e a de um investigador, de um corregedor. Então, essas confusões, eu acho que não devem existir mesmo.

A SR<sup>a</sup>. VERA MARIA BORRALHO BACELAR – Eu acho que para nós vai ser importante demais essa questão que os senhores estão regulamentando. Acho que vai facilitar para nós, na Ouvidoria da Anvisa, darmos continuidade ao processo de análise de denúncias anônimas. Para nós é até muito importante que seja feito.

A SR<sup>a</sup>. CRISTINA – Tendo em vista que a Vera fez menção ao que eu falei, quero deixar claro que eu mencionei a questão da função do Ouvidor, que é uma função pública, independentemente de ele atuar em uma Ouvidoria privada ou pública. Concordo com a Maria Inês em que o direito fundamental é o direito à informação. Se isso for trabalhado à exaustão, conceitos como o de corregedor serão clareados.

O SR. EDUARDO NÉRI – Boa-tarde.

Eu sou Eduardo Néri, Ouvidor do Tribunal de Contas da União.

Complementando a questão da denúncia anônima, vale ressaltar que a Resolução que criou a Ouvidoria previu essa figura. Desde que entrou em vigência a Resolução, temos recebido denúncias anônimas. Acho que é por aí. Até hoje não tivemos questionamentos judiciais que resultem na determinação à Ouvidoria de revelar o denunciante. É um dos papéis da Ouvidoria preservar o servidor de órgão público, que, muitas vezes, faz denúncias importantes.

O mesmo ocorre com relação às decisões do Tribunal, que são encaminhadas para as unidades técnicas. A Ouvidoria não as investiga. Quando há indícios consistentes, as decisões são encaminhadas à unidade técnica, que, por iniciativa própria, vai atrás dos fatos, para obter mais informações e, posteriormente, abrir um processo de representação, que pode gerar a devolução de dinheiro público. Nem as decisões do Tribunal foram questionadas por conta disso,



até porque a unidade técnica tem autonomia não só para investigar, mas também para determinar as medidas cabíveis.

Eram essas as observações que eu queria fazer, para complementar o que já havia sido dito.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Doutor Néri, agradeço a Vossa Senhoria a presença.

Na nossa Resolução também está prevista expressamente, conforme foi dito pelo Marcos Diegues ou pela Maria Inês, a importância da interação entre Ministério Público, Ouvidoria, Tribunal de Contas da União e Controladoria Geral da União.

Agradeço a Vossa Senhoria a presença, que só reforça essa integração.

O SR. DEPUTADO ESTADUAL FRANCISCO GOMES – Sou membro da Assembléia Legislativa do Maranhão e trago aos senhores uma inquietação de ordem prática.

Hoje eu aprendi muito. Fiz inclusive anotações de procedimentos que tomarei tão logo chegue ao Maranhão.

Na Assembléia Legislativa do meu Estado não há Ouvidoria. Eu sou Presidente da Comissão de Política Agrária e sinto a necessidade de que se abram canais de comunicação com a sociedade. Tenho procurado fazer isso por meio da Comissão que presido – naturalmente, no seu campo de competência. Para isso, coloco-me todo o tempo à disposição da sociedade. Não temos equipe para fazer esse trabalho, e nem era nossa intenção criar uma Ouvidoria. Mas todas às segundas-feiras, às 15h, eu estou na Comissão e tenho recebido as pessoas que me procuram para fazer os seus questionamentos, muitos dos quais resultaram em audiências públicas.

A Assembléia tem interesse na criação da Ouvidoria. Ontem pela manhã eu estava fazendo um pronunciamento e, tão logo desci da tribuna, o Presidente da Casa me perguntou se eu teria interesse em participar deste I Encontro das Ouvidorias Parlamentares, porque é sua intenção instalar um órgão do gênero.

Por isso, levarei para a Assembléia o relatório com proposições práticas de como instalar uma Ouvidoria, as quais extraí do painel *Procedimentos para implementação e funcionamento das Ouvidorias*.

Era o que tinha a dizer.

Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Deputado Francisco Gomes, registro minha alegria em tê-lo conosco. Ao final deste evento, faremos o registro dos 15 Deputados que representaram nesta reunião as respectivas assembléias legislativas.

A vontade que Vossa Excelência leva para o Maranhão é a que gostaríamos de irradiar para todas as assembléias legislativas e, minimamente, para as câmaras municipais das capitais. Nosso objetivo é que as pessoas saiam daqui com essa vontade de implantar na sua respectiva Assembléia uma Ouvidoria.

Conte conosco. Nós temos todo o aparato necessário para a criação da Ouvidoria e estamos à sua disposição para ajudá-lo. O Passo a Passo (*manual de procedimento de implantação de Ouvidorias, editado pela Ouvidoria da Câmara dos Deputados*), que Vossa Excelência recebeu aqui, já é uma contribuição efetiva, mas tenha certeza de que vai ter da nossa Ouvidoria toda a contribuição de que precisar, assim como qualquer outro Deputado Estadual ou representante de câmara municipal. Todos terão todo o nosso apoio, para que possamos estar juntos e integrados.

MARCOS – O meu nome é Marcos. Eu sou integrante do Comitê Gestor e do Centro de Informática.

A Doutora Vera posicionou-se contrariamente à subordinação do serviço 0800. No caso da Câmara dos Deputados, a Ouvidoria tem fiscalizado as mensagens que chegam pelo portal. Além disso, temos outros mecanismos de entrada da participação da sociedade na Câmara, o que eu tenho observado que está um pouco diversificado.

Na própria audiência houve confusão quando o Diretor da Secretaria de Comunicação mostrou os diversos mecanismos de participação da sociedade com a Câmara e quando o Ouvidor mostrou os mesmos mecanismos. O que se observa é que existe uma fragmentação desses canais de comunicação, apesar de, pelo que ouvimos ontem e hoje, a Ouvidoria dever ser, por excelência, o canal de comunicação com a sua instituição. Ao que me parece, pelo fato de a Ouvidoria dever ser esse canal de comunicação entre a sociedade e a sua instituição, ela deveria centralizar todos esses canais e veículos de comunicação.

Eu gostaria de saber, em rápidas palavras, dos outros integrantes da Mesa, como eles vêm a gestão dos canais de comunicação. Os senhores acham que as Ouvidorias deveriam centralizar esses

canais de comunicação, tais como o 0800, *e-mails*, Fale Conosco, entre outros, ou concordam com a posição da Doutora Vera de que a Ouvidoria não deveria se imiscuir nessa gestão?

A SR<sup>a</sup>. MARIA INÊS FORNAZARO – Existe uma confusão muito grande acerca do assunto. Na verdade, é uma questão de princípios. Vou falar do meu caso.

A Ouvidoria da Prefeitura não pertence à Prefeitura, apesar de a sua estrutura estar na Prefeitura. Mas ela tem que se posicionar como um corpo estranho. Caso contrário, não terá isenção suficiente para agir da maneira que precisa. Ao mesmo tempo, entretanto, o Ouvidor tem status de Secretário Municipal, para poder se relacionar com todos os Secretários Municipais em nível de igualdade.

Na Prefeitura de São Paulo, há um sistema de atendimento ao cidadão, as praças de atendimento, os atendimentos no órgão. Apenas o telefone 156 recebe 100 mil ligações por dia. Havia a pretensão inicial de se juntar o serviço 0800 da Ouvidoria ao número 156. No começo da minha gestão, fui terminantemente contra isso, porque, se eu fosse gerir todas as formas de relacionamento da Prefeitura com os municípios, eu não iria fazer outra coisa. Além disso, a Ouvidoria não teria isenção suficiente para trabalhar as questões.

Hoje, a Ouvidoria tem o serviço 0800 próprio. Trata-se de um número diferente do 156. É outro número, com outras características e serve para tratar de assuntos que dizem respeito à Ouvidoria apenas. Se a pessoa for lá, por exemplo, buscar uma informação, eu a encaminho para o órgão adequado – como eu disse, quando se abre a Ouvidoria, abre-se uma porta. Recebemos problemas que competem ao Ministério Público, ao Tribunal de Contas ou ao meio ambiente etc. e analisamos cada um deles.

Por outro lado, por que é importante a Ouvidoria ter o serviço 0800? Porque ela consegue atender melhor, extrair informações, passar informações que são muito específicas e relativas à sua competência e atribuição.

Portanto, essa discussão ficou absolutamente clara para nós, no município: embora faça parte da estrutura da Prefeitura, a Ouvidoria é um corpo estranho a ela, porque assim tem isenção suficiente para trabalhar e gerir as questões com tranquilidade suficiente para apontar as falhas.

Eu sempre digo que o nosso objetivo não é trabalhar com o problema, mas apontar as falhas que o ocasionaram. Dizer que a Ouvidoria não tem obrigação de resolver reclamações parece contraditório, mas é a verdade. A Ouvidoria tem obrigação de atender a pessoa que a procura, tomar conhecimento do fato e levá-lo adiante. Posteriormente, quando levar o fato adiante, ela deve apontar o porquê de ele ter acontecido, para que não venha mais a ocorrer em futuro próximo.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Adriana Eugênia Alvim Barreiro) – O que mais diferencia o serviço 0800, o serviço Fale Conosco e outros serviços de comunicação, os quais respeito e considero extremamente importantes, da Ouvidoria é que, ao passar as informações ao serviço 0800 ou a uma central de informações, o trabalho está terminado. Na Ouvidoria é diferente: quando nós respondemos ao usuário, começa o nosso trabalho de articulação e de mudança dentro da instituição, a fim de que sejam adotadas novas práticas e melhorias.

O SR. MARCOS DIEGUES RODRIGUES – Farei apenas breves considerações sobre algumas manifestações que ouvi, com a única e exclusiva finalidade de fomentar o debate.

A primeira delas é a pergunta com relação a essa decisão judicial. Queria chamar a atenção para algo que não foi abordado: a decisão judicial.

Ora, é óbvio que a pessoa que procurou o Judiciário querendo as informações sobre quem fez a denúncia contra ela tinha todo o direito de saber quem a denunciou. Por outro lado, é óbvio que a Ouvidoria tem todo o direito de manter o sigilo acerca dessa pessoa. Então, cabe ao juiz decidir o que é mais importante: o direito do indivíduo ou o interesse público. O pecado, neste caso, está na decisão judicial.

Por isso, volto a falar da velha história da crise de valores. Aí está mais uma demonstração da crise de valores que vivemos, a qual passa inclusive pela conceituação de uma palavrinha muito antiga que estamos acostumados a ouvir: república. Esta é a primeira manifestação que gostaria de fazer.

Na minha segunda manifestação quero dizer que na intervenção do João Elias me chamou a atenção o fato de ser o Legislativo de Curitiba que irá eleger o *ombudsman* da cidade. Ora, se esse *ombudsman* da cidade irá atuar sobre o Legislativo e o Executivo, por que será o Legislativo que irá elegê-lo, e não o cidadão? Fica a pergunta.

Por fim, quanto à manifestação do Deputado Carlos Sampaio, em primeiro lugar, quero agradecer a Sua Excelência as palavras absolutamente amáveis.

Para o Idec – estou aqui na qualidade de seu representante – é muito importante ouvir o que foi dito porque é com isso que nós trabalhamos. Esse é, de fato, o nosso grande patrimônio. Tirando os associados, que são os que mantêm a entidade em funcionamento, o grande patrimônio do Idec é formado por esse reconhecimento e pela demonstração de que o nosso trabalho está no caminho certo.

Estou satisfeito por ter provocado a discussão sobre a acumulação das duas funções e quero dizer que eu também não tenho a solução para o problema. Eu vim aqui apenas jogar o problema para vocês; não vim trazer respostas, mesmo porque eu tenho outros problemas para resolver.

Sinto que está havendo uma confusão quanto ao conceito do serviço 0800. Parece-me que ele é tratado como uma instituição, quando, na verdade, é um meio de comunicação; é um número de telefone. Desse modo, a Ouvidoria pode ter o seu 0800; a Câmara pode ter o seu 0800; o Fale conosco pode ter o seu 0800.

Muito obrigado por tudo.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Vamos encerrar agora os trabalhos da parte da manhã. Às 14h30min retornaremos com os painéis da tarde.

Muito obrigado a todos.

Está encerrada a reunião.

## Terceiro Painel

### A Ouvidoria Parlamentar: instrumento para o aprimoramento democrático da gestão pública

**VERA MELO**

**OUVIDORA DO METRÔ DE SÃO PAULO  
E COORDENADORA DO PAINEL**

Agradeço ao Deputado Carlos Sampaio os dois convites que me fez. O primeiro, para comparecer a este evento fantástico, e o segundo, que me deu enorme prazer, para coordenar esta Mesa.

Por ser Ouvidora há nove anos, por acreditar na instituição Ouvidoria e por entender essa função como exercício da cidadania, como defesa do consumidor de serviços públicos e como defesa dos direitos humanos, é muito fácil compreender o motivo da minha alegria.

As pessoas que comporão esta Mesa são especiais e se destacam pela defesa apaixonada desses três preceitos.

Convido para fazer parte da Mesa o Doutor João Elias de Oliveira, nosso professor e Presidente da Associação Brasileira de Ouvidorias; Doutor Rubens Pinto Lyra, que tem grande experiência em Ouvidoria universitária e muitos livros publicados, que nos são de grande utilidade; Doutor Belisário dos Santos Júnior, grande defensor dos direitos humanos – foi Secretário de Justiça e de Defesa da Cidadania do Governo Mário Covas – e meu amigo querido.

Sinto-me presenteada nesta Mesa.

Concedo a palavra ao Professor Rubens Pinto Lyra, para sua exposição.

**RUBENS PINTO LYRA**

**MESTRE EM CIÊNCIA POLÍTICA E DOUTOR EM DIREITO**

Neste primeiro Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares, saúdo, em primeiro lugar, o Deputado Carlos Sampaio, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, cujo entusiasmo contagiante em relação ao instituto da Ouvidoria é um estímulo e um exemplo

para todos os Ouvidores. Saúdo com particular satisfação a ilustre Ouvidora do Metrô de São Paulo, Vera Melo, que coordena estes trabalhos, os velhos colegas e companheiros de luta pela Ouvidoria e pelos direitos humanos, Doutor Belisário dos Santos Júnior e Doutor João Elias de Oliveira, com quem, hoje, depois de algum tempo, tenho o prazer de me ombrear na tarefa comum de examinar os diferentes aspectos da Ouvidoria Pública.

Inicialmente, previ uma intervenção mais prolongada. Como o tempo disponível é de 20 minutos, farei uma adaptação em relação ao que iria expor.

De qualquer forma, gostaria de começar minha exposição com uma frase que causou profundo impacto em todos nós e particularmente à minha pessoa. Ao longo dos 20 anos de militância, em termos de proposição, de exercício de Ouvidoria e de reflexão teórica, poucas vezes, senão nenhuma, deparei-me com uma frase lapidar que, de forma resumida, brilhante, emocional e verdadeira, expressasse o significado político da Ouvidoria. Essa frase foi pronunciada pelo Deputado Carlos Sampaio hoje de manhã. Tenha sido nesses exatos termos ou não, o conteúdo é esse, e Sua Excelência aqui está para me corrigir, se for o caso: “A prática da Ouvidoria possibilitou-me apreender o sentimento da Nação.”

O significado político da Ouvidoria, em toda a sua dimensão, não por acaso expresso pela paixão de quem se confessou seduzido por esse instituto e, pelo visto, também maravilhado pelos resultados da sua prática concreta, é para nós uma lição que resume de forma pedagógica o alcance desse ainda mal compreendido instituto, muito pouco debatido e portador de práticas e formatos que merecem discussão mais aprofundada.

Precisamente, no estágio em que nos encontramos atualmente, há alguns indícios fortes nesse sentido. Com apoio dessa envergadura, estamos na perspectiva de criar um sistema nacional de Ouvidorias Públicas.

Ao mesmo tempo em que mantenho apaixonadamente minhas posições de incondicional defesa da autonomia da Ouvidoria Pública, cada um de nós tem obrigações. A consciência política nos possibilita também o conhecimento e a prática da Ouvidoria de buscar posições convergentes no sentido de fazê-la avançar sem quaisquer

discriminações, de forma a mobilizar a sociedade brasileira para a criação desse sistema.

Disse sociedade brasileira, porque, se as entidades de Ouvidores deverão ter preponderante papel no atendimento à aspiração do povo brasileiro – criar novas formas eficazes de controle e aproximar o cidadão da administração pública –, é certo que não podemos ter a pretensão de comandar ou delimitar sozinhos o espaço deste debate. Ouvir a sociedade e interagir com ela é algo indispensável.

Gostaria de, nesta exposição, lembrar alguns aspectos da Ouvidoria que me parecem importantes, tanto para a Ouvidoria Parlamentar quanto para as demais, em termos da compreensão de elementos ligados à singularidade do seu perfil na administração pública brasileira, às exigências de seu formato e a determinadas qualidades do seu titular, a fim de que, tanto a Ouvidoria quanto o trabalho do Ouvidor possam ter instrumentos idôneos para a sua boa consecução.

Em primeiro lugar, eu gostaria de lembrar a indispensabilidade da Ouvidoria na administração pública brasileira como o único instituto capaz de assegurar o monitoramento do cotidiano da instituição, garantindo, com agilidade e informalidade, a solução das demandas. Nesse sentido, lembro-me de um artigo no qual colhi não só divergências históricas, como uma aproximação importante, apresentando o formato da Ouvidoria em cada setor da administração pública brasileira de maneira direta, próxima, descentralizada, com a presença daqueles que vão intermediar os reclamos da comunidade onde atua o Ouvidor, pois este certamente tem elementos de inovação que talvez até pudéssemos ousar qualificar de superiores em relação a outros institutos.

Talvez um *ombudsman* europeu mantenha de fato uma centralização excessiva, o que imagino podemos concordar. Entretanto, a estrutura atual da Ouvidoria é extremamente débil. Não basta boa vontade, força e espírito de dedicação para enfrentar dificuldades dos Ouvidores para que ele possa lograr êxito na administração e no aprimoramento da administração pública, sobretudo sabendo-se que, em nosso País, as tradições republicanas não têm ainda a solidez que nos permitem imaginar que um Ouvidor, na sua instituição, possa ter apenas relações diplomáticas, sempre com interação marcada pela



simpatia recíproca e crescente com o gestor. Por vezes, o Ouvidor tem que enfrentar irregularidades, atos ilícitos e até crimes. Aí ele precisa ter instrumentos normativos e de garantias para exercer a sua função. É importante entender que a Ouvidoria é indispensável à administração pública brasileira porque nenhum outro instituto pode suprir essa necessidade, pode socorrer o cidadão, acossado pelos meandros da burocracia e indefeso diante do gigantismo do Estado.

É importante entender que este instituto é o único da administração pública brasileira que tem caráter unipessoal e assim possibilita a agilidade e a informalidade que devem caracterizar a maior parte das demandas e das orientações por parte do Ouvidor. Deve-se frisar que o Ouvidor tem uma posição singular na administração pública brasileira. Ele não faz parte da administração *stricto sensu*, mas certamente dela faz parte porque figura no organograma, recebe salário e tem vinculações funcionais. No entanto, o Ouvidor não tem poder administrativo. Há de tudo com o nome de Ouvidoria, da central de reclamações à função de Corregedor, mas, no geral, concordamos que o Ouvidor não tem poder administrativo. E não tendo poder administrativo e exercendo o Ouvidor a magistratura da persuasão, deve sua atuação ser condicionada em grande parte à sua capacidade de convencimento, pela paixão que possa vir a ter por sua função e pela crença nos resultados da sua atividade no exercício desse múnus. Essa condição está longe de ser uma condição de debilidade, porque o fiscal também, no sentido amplo do termo, não deve ser o administrador.

Não há aí, portanto, a rigor, nenhuma debilidade, mas, ao mesmo tempo, reconhecida a especificidade de um funcionário altamente qualificado, que não tem poder administrativo e existe para fiscalizar o cotidiano da administração – se me permitem essa expressão –, é necessário que dois requisitos básicos possam ser plenamente atendidos para que possa desempenhar sua atividade: um de ordem subjetiva; outro de ordem objetiva, ligado ao instituto da Ouvidoria, à sua normatividade, ao seu conteúdo.

As duas condições indispensáveis, no meu entender, para que o Ouvidor possa exercer a sua função é que ele tenha, no que se refere a suas qualidades pessoais, credibilidade. Essa credibilidade, para mim, não se restringe à credibilidade da competência profissional,

entendida como o domínio de uma técnica e como o conhecimento da instituição. Eu enfatizaria, por valorizar na Ouvidoria Pública, o seu aspecto democrático, precisamente como elemento básico da credibilidade do Ouvidor, o seu currículo de cidadão. Na sua história de vida, o seu compromisso com os direitos humanos, com a defesa da cidadania e as multifacetadas formas que materializam uma história de dedicação ao aprimoramento da cidadania.

O Ouvidor precisa, evidentemente, ao lado disso, ter isenção, a qual se traduz, no meu entender, no distanciamento dos partidos. É claro que isso não é possível e nem cabe ser colocado na Ouvidoria Parlamentar, na qual se confia e é possível fazê-lo – o exemplo concreto está diante de nós –, por meio de um dos partidos. A indicação da Ouvidoria será certamente acompanhada pelos demais. Fora isso, é importante que o Ouvidor tenha o distanciamento da atividade partidária, porque esta pode lançar suspeita em relação à sua atividade por parte daqueles que discordam de suas orientações político-partidárias, ainda mais em certos momentos da vida nacional em que o maniqueísmo tende a ocupar um lugar primordial e a proximidade de certos partidos para alguns significa o que há de pior e, para outros, pode ter um sentido completamente diferente. A isenção, o currículo democrático e a competência são condições para que o exercício do múnus do Ouvidor possa ter êxito.

Do ponto de vista objetivo, no que diz respeito à estruturação, ao formato e ao conteúdo da Ouvidoria, tenho defendido – e ouvi aqui a intervenção da Ouvidora da Anvisa, Doutora Vera Maria Borralho Bacelar, com a qual concordo – as seguintes posições: a autonomia da Ouvidoria é, algumas vezes, apresentada como um apego a uma tese acadêmica, desvinculada da realidade, e como um menosprezo a quem exerce a Ouvidoria sem condições de autonomia. Nem uma coisa nem outra, evidentemente, é verdadeira.

Sempre, tanto quando escrevo quanto ajo, tenho valorizado essa atividade, esse exercício de verdadeira dedicação, quase apostólica, de Ouvidores, que exatamente merecem todo aplauso porque lutam para exercer com independência, e o fazem com dedicação, quando lhes faltam vários desses requisitos.

Assim também vejo com satisfação que de há muito não se trata de uma tese acadêmica, e, cada vez mais, constato a presença e a

aspiração por Ouvidorias autônomas, isto é, cujo titular é independente do órgão fiscalizado na administração pública brasileira.

Inclusive vejo isso presente em São Paulo. E não posso deixar de lembrar a contribuição decisiva do saudoso Governador Mário Covas. Melhor que ninguém, Mário Covas, sem falar em radicalização da democracia, de forma concreta, indicando um Ouvidor de orientações político-ideológicas diferentes, por duas vezes, aceitando a autonomia da Polícia de São Paulo, a primeira do Brasil, abriu caminho para a criação de uma rede de Ouvidorias que é aquela que, no meu entender, produziu mais impacto e tem um papel de grande e crescente relevância na nossa conjuntura: o Fórum Nacional das Ouvidorias de Polícia.

Encaminho-me para finalizar minhas considerações, limitadas à questão da autonomia e das características da Ouvidoria, para dizer que essa semente lançada por Mário Covas prospera e parece marcar São Paulo, porque, ainda que com tantas limitações, Ouvidor com mandato de um ano e nomeado pelo gestor, é lá onde há um sistema em que o Ouvidor tem alguma autonomia.

É claro que a Ouvidoria de Minas deu um passo adiante, já que as atribuições do Ouvidor de Minas são extremamente sólidas, com mandato, salvo engano, de dois anos ou mais.

Recentemente, em São Paulo, a Defensoria Pública criou uma Ouvidoria no qual o Ouvidor integra, sem direito a voto, como deve ser, o Conselho Superior, mas ele não é defensor. O Ouvidor da Defensoria Pública é externo à instituição, o que é um passo ainda mais saliente nesse processo.

Só quero, para não deixar totalmente incompleto este resumo, referir-me à Ouvidoria Parlamentar. Como considerar a Ouvidoria Parlamentar nesse contexto? Em primeiro lugar, dentro de uma perspectiva clássica, em tese, o Ouvidor Parlamentar não configuraria nenhuma autonomia, porque é o próprio órgão que o escolhe que é o fiscalizado. Mas não é verdade. Não é verdade porque o Ouvidor Parlamentar não é um subordinado, como será, nos outros casos, aquele que é escolhido pelo próprio órgão que é fiscalizado. Ele é um par, ele goza de autonomia funcional e recebe mais um mandato, como é o caso do Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados.

De forma que há de se pensar, no que se refere ao formato da Ouvidoria Parlamentar, não nas possibilidades de seu aprimoramento, entrando aí em consideração dois aspectos: de um lado, a existência de Ouvidores de Parlamentos e de assembleias que não são Parlamentares, que não são Deputados. Atenção: em tese, seria esse o caminho de maior autonomia, mas é preciso saber como isso se corporifica, porque, se é para colocar um funcionário que não tem *status* elevado, dotado de todas as garantias e do poder de interpelar os Deputados, não sei se eles vão aceitar, talvez um Deputado tenha mais condição, lutando-se para o aprimoramento da sua autonomia, através da sua escolha pelo Parlamento e não por uma Mesa Diretora, sem desprezar as opções de quem quis um controle com a participação externa. Nesse caso, só há sentido se essa participação externa não ficar subordinada à instituição, para que ele possa falar de igual para igual com os Deputados.

E o último ponto que coloco nessa tessitura de relações e de institutos que podem favorecer mais o controle democrático é o Conselho Consultivo, que algumas vezes parece polêmico. Alguns até temeram, em certas intervenções que ouvi em encontros de Ouvidores, que ele pudesse cercear a atividade do Ouvidor, o que não é, em absoluto, o caso. O que fez o Conselho Consultivo da Ouvidoria de São Paulo? Deu uma contribuição extraordinária, notadamente na gestão de Domingos Mariano, mas continua promovendo a aproximação da Ouvidoria com os setores mais fortes, em termos de militância de direitos humanos e cidadania do Estado de São Paulo. E o resultado o Brasil todo conheceu, porque Domingos Mariano foi capaz de levar o debate sobre a integração das Polícias Civil e Militar num momento de grande crise das forças de segurança do Brasil. E esse debate prosseguiu, desenvolveu-se, e hoje temos como resultado, em todo o País, independentemente das divergências sobre os graus dessa integração, uma aproximação e uma colaboração muito mais efetiva das Polícias Civil e Militar.

Concluindo, quero agradecer, penhoradamente, o convite ao Deputado Carlos Sampaio, reiterar o prazer em ter esses companheiros na Mesa e dizer que saímos daqui com uma lição, dada pelo Deputado Carlos Sampaio: a sua prática foi capaz de lhe fazer apreender o sentimento da Nação. Quer dizer, a Ouvidoria exerce um papel transformador, porque muda o comportamento

do Parlamentar – tantos se condicionaram pela influência das demandas que chegaram até a Ouvidoria e se comportaram mais de acordo com as necessidades do povo brasileiro. Muda porque mobiliza os seus melhores quadros para a valorização da democracia participativa e muda porque, como demonstrou o Deputado, o cidadão também aprende a valorizar mais as instituições democráticas, na medida em que pode interagir com seus melhores representantes.

Obrigado.

**JOÃO ELIAS DE OLIVEIRA  
PRESIDENTE DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE OUVIDORES (ABO)**

Boa-tarde.

Meus cumprimentos a Vera, minha companheira, minha amiga; meu respeito a outro amigo, Belisário dos Santos, e quero falar também da minha satisfação de estar aqui ao lado do Professor Rubens Pinto Lyra. Nós dois sempre tivemos uma convivência de extremos, às vezes de concordância de conceitos, às vezes de discordâncias temporais e espaciais. Mas, o interessante é que, ignorando o calendário gregoriano, esses conceitos conseguem ultrapassar essas limitações espaciais, e podemos hoje, professor, talvez, depois de dez, 12 anos, elencar, inclusive, alguns assuntos a respeito dos quais discordávamos lá atrás, mas com os quais concordo plenamente hoje. E por quê? Não simplesmente pela maturidade e pelo avanço da sabedoria, pela generosidade que a vida nos dá com o tempo, mas também porque a realidade se transforma, e temos de entender essa transformação.

Por falar em calendário gregoriano e conceito de tempo, gostaria de externar minha simpatia e minha satisfação para o Deputado Carlos Sampaio, porque, por questão de lapso de tempo, consegui entendê-lo como um homem humano, simpático, extremamente cordial na convivência, e, independentemente disso, uma pessoa que demonstra ser movido por entusiasmo, coisa rara hoje em dia. Mas, mais do que isso, por um entusiasmo consciente, não simples-

mente entusiasmo pelo entusiasmo. Vossa Excelência conseguiu captar bem a essência e a consistência do que é Ouvidoria em si, não de modo quixotesco, mas de modo sério, vendo nisso, realmente, uma instituição que tem condições de avançar e de bem representar a sociedade brasileira.

Gostaria de enfocar alguns pontos que considero importantes, retornando ao que estávamos conversando. Há muitos anos, 12 ou 13 anos atrás, a Ouvidoria brasileira era incipiente. Havia poucas informações e a ausência extremada de literatura e de trabalhos acadêmicos, mas existia vontade. Naquela época, os poucos que conheciam o assunto, ou pelo menos tentavam conhecê-lo, buscavam pelo menos fazer uma adequação do modelo que poderia ser colocado dentro da estrutura de Estado brasileiro que existia, as formas de governo, a situação ainda incipiente da chamada oxigenação democrática e do avanço da cultura da reclamação.

Então, mesmo que teoricamente tivéssemos conceitos de entendimento do que poderia ser a figura do Ouvidor brasileiro, inspirado, claro, na figura tradicional do nosso Ouvidor e em respeito a uma questão histórica, mas inspirado, sim, pelos conceitos do próprio *ombudsman*, nós nos vimos – e eu, particularmente, ao assumir a Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná, em 1995 – em condições de ser ou extremamente obedientes a princípios que eu acreditava deveriam ser implementados, sob pena de ficarmos vivendo simples e individualmente sob esses princípios, ou de ser pragmaticamente ativo e tentar fazer valer, aí, sim, a implementação desses conceitos que eu imaginava. Vem daí, inclusive, o nosso grande debate, quando discutimos a questão das Ouvidorias independentes, Ouvidorias autônomas, da localização hierárquica de onde poderia estar o Ouvidor e outros detalhes. Porque, hoje em dia, depois de todo esse tempo, professor, nós temos condições de voltar ao debate, mas naquela época a oportunidade era diferente. Tínhamos de, em primeiro lugar, tentar fazer com que os governantes entendessem o papel da Ouvidoria. Eu mesmo, Deputado, como Vossa Excelência já contou, recordo-me de que na época, apesar de ter *status* de Secretário de Estado – o professor me visitava e sabia disso – e de ter montado uma inovação, o que chamávamos de Ouvidores da Casa, todo um sistema de Ouvidores localizados na administração direta ou indireta, como São Paulo

fez posteriormente, só que naquela época de modo diferente, estimulando de baixo para cima, mas mesmo assim eu me via muitas vezes expelido para o fundo do salão, porque os meus colegas falavam que eu era um espião do Governador ou um dedo-duro e que todo aquele sistema que eu havia criado era um sistema de espiões para fazer com eles me contassem algo que eu poderia depois reverter em represália contra os próprios colegas. Isso era desinformação.

Então, retornando ao meu raciocínio: sim, naquela época, eu não poderia me prender a conceitos básicos, como fizeram muitos outros colegas que iniciaram as Ouvidorias.

Mas vamos jogar o tempo para frente. Mesmo durante muito tempo tínhamos uma preocupação maior do que simplesmente a discussão da autonomia e da independência. Nossa discussão era sobre o formalismo, a normatização, a regulamentação, o tirar do ilusório, da existência de uma Ouvidoria romântica e jogar no papel, ou seja, criar uma certidão de nascimento da própria Ouvidoria. Foi um trabalho extremamente árduo fazer com que prefeitos lavrassem decretos de nomeação, estados criassem leis específicas – foi o caso de São Paulo com a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público –, órgãos redigissem portarias, ou seja, o Ouvidor começando a se materializar legalmente, não mais o cupincha do Secretário colocado no canto para dizer que existia uma Ouvidoria em si. Esse foi um trabalho árduo, trabalho esse que nós vemos hoje consolidado por meio de uma instituição que nunca eu teria imaginado que poderia ter tido esse comportamento. No momento em que o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público lançam uma consulta pública de modo extremamente democrático, pedindo à sociedade que colabore para que seja redigida uma resolução que propicie a criação de Ouvidorias no Judiciário e no Ministério Público e, nesse mesmo momento, após a reforma do Judiciário, vimos pela primeira vez, de modo expresso, as palavras Ouvidor e Ouvidoria inseridas na Constituição, a partir daí realmente comecei a entender que algo estava se modificando neste País. Ou seja, não mais tínhamos de ficar tentando justificar a existência conceitual da Ouvidoria, mas, de certo modo, entendendo que ela começava a ter o seu nome escrito e gravado onde deveria estar.

Mais ainda: a nova Resolução do Banco Central tenta resgatar os 10 anos em que tentamos fazer com que houvesse neste País uma Ouvidoria diferenciada, por meio, também, de processo democrático, de consulta pública. Claro que, de certa forma, uma Resolução de modo coercitivo, ou seja, obrigatória, em que todos os bancos e instituições financeiras também deverão ter suas Ouvidorias, com prazos específicos. Isso releva muito mais a figura daquele profissional que vai militar, exigindo capacitação e certificação como Ouvidor. Então, nesses anos todos houve um avanço.

Volto agora, Deputado, ao início de minha pergunta feita pela parte da manhã. Eu imagino que ainda chegaremos a ter neste País uma Ouvidoria-Geral da República brasileira que saia do Legislativo, em que a figura do Ouvidor nacional seja instituída de modo legítimo, constitucional. Não será mais o Ouvidor do Rei, nomeado por aquele que tem interesse em nomeá-lo. Aí sim, teremos condições de poder mostrar, dentro de um modelo específico, que Ouvidoria não pode servir mais como simplesmente *marketing* de defesa, nem como instrumento de defesa corporativa e que instrumento não é e não pode ser também criado com uma ação de relações públicas.

Acho que as Ouvidorias Parlamentares, com certeza absoluta, agora, vão começar a entrar naquilo que chamo de Sistema de Ouvidorias Temáticas. Cada vez mais câmaras municipais vão se interessar pelo assunto e esse debate poderá ser jogado lá para frente. Daí sim, poderemos nos sentir inseridos na comunidade internacional de *ombudsman*, algo que não somos, porque somos Ouvidores brasileiros. Esse debate já foi feito uma vez, e na ocasião eu estava errado, inclusive. Somos Ouvidores com características e a cara de nossas instituições, mas não somos *ombudsman*, de jeito nenhum, mas espero ainda sermos e de maneira que seja exemplo para o mundo, como em algumas facetas já somos.

Professor Rubens Pinto Lyra, o Canadá hoje em dia, além dos Ouvidores Provinciais criados nos moldes clássicos, assimilou completamente o modo de ser, como fazemos no Brasil, de Ouvidorias atuando no Executivo e governamentais, países que não aceitavam o modelo. Por outro lado, países que instalaram *Defensorías del Pueblo* na América Latina, nos moldes inspirados nas constituições espanhola e portuguesa – tenho viajado e a experiência me demonstra



– fracassaram no que diz respeito a essas experiências. O que temos hoje são *defensores del pueblo* que assumiram funções de magnitude de majestade, não entendendo seu verdadeiro papel. E por não terem conseguido se inserir no Executivo, já que se trata de um modelo importado de países onde existiam sistemas parlamentaristas, jogados em países com sistemas presidencialistas, que não tiveram condições de fazer valer sua atuação como órgão de controle interno.

Vejo hoje, por exemplo, no México, um *Comissionado General de los Derechos Humanos*, que poderia ser um *ombudsman* fantásticamente importante, preocupado ainda com o eterno discurso de anos e anos de defesa dos indígenas, das minorias, enfim. Vemos hoje outros países em que eu imaginava fosse haver um avanço importante fracassarem porque não conseguiram ter eficácia.

Pego um terceiro ponto, já discutido.

Também acho que – independentemente da metamorfose que temos em ter Ouvidorias novas, velhas, mais experientes ou não experientes, as que estão começando agora ou as que já começaram há muito tempo – está na hora de a Ouvidoria não ficar mais de costas para o Estado, para o Governo, para a administração. Temos de sair um pouco do discurso de sermos os recepcionistas das angústias da população e voltarmos a ser, aí sim, meios de pressão, forças agressivas inclusive para modificações de procedimentos que estão trazendo mazelas para a população que é a nossa clientela em si.

O Ouvidor tem que sair um pouco da sua posição um tanto passiva para ser mais pró-ativo, usando como argumento, como arma, a força do poder da recomendação. Não mais sermos os gestores de dados estatísticos, nem simplesmente propagadores de informações, mas sim transformarmos essas informações em recomendações modificatórias. Aí, sim, vamos ter realmente o respeito que a Ouvidoria merece.

Agradeço pela oportunidade. Foi um momento extremamente importante. Parabênzo o amigo Carlos Sampaio e colega Ouvidor, e desejo todo o sucesso.

Deputado, coloco à disposição dos senhores a Associação Brasileira de Ouvidores, com as suas 10 seccionais, e também o nosso *site* para divulgar as suas atividades.

Por fim, conclamo o senhor para que realmente adentre, faça parte, seja ativo nessa comunidade de pessoas que, mesmo depois da ausência do calendário gregoriano, continua sendo um pouco quixotesca, porque a vida também exige isso.

Muito obrigado, Senhor Presidente.

## **BELISÁRIO DOS SANTOS JÚNIOR ADVOGADO E MESTRE EM LEGISLAÇÃO PENAL E MILITANTE NA ÁREA DE DIREITOS HUMANOS**

É muito freqüente virmos preparados para falar dez minutos e pedirem para falarmos 50 minutos, ou virmos preparados para falar 40 minutos e pedirem 20.

Ainda hoje, ao chegar – meus caríssimos João Elias, Vera Melo, Rubens Pinto Lyra, Deputado Carlos Sampaio –, perguntei ao João Elias se dava para usar *power point*, um *datashow*? E ele respondeu: “Você não preparou a palestra?” Então, a minha palestra tem apresentação de *slides*, mas isto ocorrerá muito rapidamente.

Quando alguma boa idéia vira moda, nós a implementamos. Há 645 municípios em São Paulo. Se 50 adotarem uma boa idéia, todos vão seguir. Cito como exemplo a criação de Comissão de Direitos Humanos.

Com a Ouvidoria não será diferente. Mas é fundamental que a adoção das Ouvidorias e do sistema que elas implicam seja para valer.

Precisamos estar preparados para resistir a esse processo de mudar para ficar como está.

Não estamos tratando de um tema que tenha vindo por uma Resolução do Banco Central, ou por um decreto do Governador. Há uma base profunda e entranhadamente constitucional na questão da Ouvidoria, que já vem quando falamos de dignidade, de cidadania (art. 1º da Constituição Federal), e quando falamos do tema da eficiência, ou bem assim da defesa do usuário (artigo 37 da C.F.).

Vejam os senhores que até 1988, contemplava-se a seguinte situação: o administrador deveria apenas cumprir a lei. Em 1988, alguém se lembrou que o serviço público deveria funcionar. Isto foi colocado na Constituição Federal sob a forma do princípio da eficiência, que veio se somar ao princípio da legalidade e a outros. Isso ajuda a dirimir um problema da última sessão: o Serviço de

Atendimento ao Consumidor deve estar subordinado a quem? O telefone 0800 deve estar subordinado a quem? Essa é uma questão cuja solução nasce da Constituição. Vejam quantas coisas a Constituição resolve. Trata-se do princípio da eficiência. Não enchem a Ouvidoria com funções que não lhe cabem.

O serviço público tem de funcionar. Por isso, o cidadão, quando tem uma reclamação ou alguma indagação, dirige-se ao serviço público. Não aceitem fazer o que Dalmo Dallari chama de “perversão da idéia dos direitos humanos”. Quer dizer, se alguém lhes disser para concentrar tudo isso na Ouvidoria, fujam dessa pessoa. Ela não quer o bem da Ouvidoria, não quer que essa coisa funcione. O serviço tem de funcionar.

Em 1988, a defesa do usuário veio para dentro da Constituição. E aí – atenção, caro Deputado Carlos Sampaio! – está a primeira missão de todas as Ouvidorias, porque o processo de Ouvidoria está profundamente ligado à defesa do usuário do serviço público. Não adianta estabelecer um bom canal com o usuário, com o cidadão, se atrás disso tudo há um péssimo serviço, se não se respeita a qualidade do serviço apresentado, se não há outras formas de fiscalização. Então, a primeira missão, inclusive, nobre Deputado Carlos Sampaio, para os Ouvidores do Senado Federal e da Câmara dos Deputados – no Senado Federal ainda não existe –, é aprovar o projeto de lei sobre defesa do usuário do serviço público, previsto pela Emenda Constitucional nº 19/98 (C.F. art. 37, §3º).

Essa é até uma forma de as câmaras municipais, as assembleias legislativas, tomarem a questão da defesa do usuário, encaixando a Ouvidoria Parlamentar. Vamos discutir a defesa do usuário um pouquinho mais adiante. Mas alguém pode dizer assim: “Não, defesa do usuário não. Vamos fazer por parte. Vamos fazer Ouvidoria”. Respondam: “Não, não pode. Tem sede constitucional”. Tem que fazer. Está na Constituição, tem de cumprir. Claro que as coisas não acontecerão bem assim. Mas, em 1998, quando o legislador, na Emenda Constitucional nº 19, concedeu 120 dias para a aprovação do projeto de defesa do usuário, ele não esperava que se passassem nove anos sem cumprimento. E, é importante que a lei de defesa do usuário fixe prazos para determinados atos. Mas ela não se esgota nisso.

Eu li a lei federal sobre prazos administrativos. Ela só dá prazo para o usuário; não dá prazo para o servidor, nem para as instituições. Que lei é essa?

Em São Paulo, construímos uma história de lei do usuário e um projeto de lei dos atos administrativos que davam prazos para o servidor e para a instituição. Então, assim se cumpre a Constituição. No âmbito federal temos a oportunidade que não deve mais ser procrastinada.

A lei federal para a defesa do usuário pode/deve tratar: (i) dos direitos do usuário à informação; (ii) a um bom serviço público (questão da qualidade); (iii) ao controle adequado do serviço (Ouvidorias/Comissões de Ética); (iv) aos prazos para a efetivação das prestações do serviço público que comportem o deferimento no tempo, estabelecendo que tipos de serviço devem ser cumpridos instantaneamente; (v) estabelecer avaliação interna e externa para o serviço (art. 37 da C.F.).

Há respaldo social para isso. Quando se constituíram os Programas Nacional e Estadual de São Paulo de Direitos Humanos, a cidadania compareceu.

O Núcleo de Estudo da Violência, que conduziu a elaboração dos dois programas, e seus coordenadores correram o Brasil. No caso de São Paulo, todas as regiões do estado foram visitadas. Foram ouvidos muitos grupos da sociedade civil organizada, e segmentos sociais especialmente discriminados.

Um dos pedidos mais freqüentes foi o de um canal do estado desimpedido, descomprometido com a máquina administrativa, que pudesse ser a ligação do usuário com o serviço público. Canal cujo bom funcionamento ajudasse a livrar um pouco o Poder Judiciário, resgatando a confiança do cidadão e fazendo com que suas demandas pudessem ser atendidas administrativamente.

Quando o cidadão se senta na frente de um Ouvidor, ele ainda confia no órgão que o Ouvidor representa. Se ele sair dali, vai ao Judiciário. Este é o momento de trabalhar a confiança, base da cidadania. E no Judiciário ainda é baixo o índice de solução de problemas. Quer dizer, se ele sair dali não tem para onde ir. Há dados que apontam que apenas 50% das demandas são levadas a uma solução

jurídica clássica. O que excede é resolvido por caminhos alternativos, nem sempre pacíficos.

Os dados estatísticos, principalmente os da América Latina, trabalham muito a questão do prestígio do Congresso, que está em baixa. Mas isso vale para os Poderes Legislativos em geral. Trabalhem com a idéia de que o Legislativo não é muito diferente do Executivo. Aqui, sistematicamente, se trabalha outra pauta que não a da sociedade.

Outro dia, peguei um jornal e fiz um exercício com as notícias lidas: algumas eram da pauta da mídia; outras da pauta do Governo; outras da pauta da Oposição. Há muitas pautas, mas não muitas do direto interesse da sociedade.

A Ouvidoria é uma pista para a solução de conflitos, mas também para o resgate da imagem do Poder Legislativo.

Confira-se o quadro de constatações do respaldo da democracia e da confiança em pessoas e instituições, trazidas pela organização Latinobarômetro:

#### DADOS DA AMÉRICA LATINA (2006/2007):

72% – democracia pode ter problemas mas é a melhor forma de governo (Brasil: 75%).

54% – Apoio à democracia (Brasil: 43%);

37% – Satisfação com a democracia (Brasil: 30%);

42% – acha democracia igual a liberdades civis e individuais (Brasil: 24%)

13% – acha democracia igual a igualdade e justiça (Brasil: 12%)

32% – não sabem o que é democracia (Brasil: 53%).

O povo da América Latina confia na democracia, índice bem alto; apóia a democracia no seu país, índice mais baixo; e está satisfeito com a democracia, índice mais baixo ainda. Os dois últimos índices se ligam à questão da satisfação com os serviços públicos prestados.

A esse problema soma-se um conceito oitocentista de democracia. O cidadão latino-americano entende, há mesmo consenso na América Latina: democracia é votar.

É pouco. É restringir o conceito de direitos humanos às liberdades políticas.

Quando somamos isso tudo à questão da confiança, a questão se torna muito grave. A resposta:

#### CONFIANÇA NAS PESSOAS/INSTITUIÇÕES:

<b>América Latina</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Bombeiros	82%	
Igreja	71%	
Rádio	69%	
TV	64%	
O vizinho	58%	
Polícia	37%	39%
Poder Judiciário	36%	30%
Partidos Políticos	22%	20%
Congresso	27%	29%

É curioso ver que a instituição mais apontada como valorizada pela cidadania ganhou, ao final de 2007, apenas em São Paulo, dois prêmios de direitos humanos: o da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo e o da Universidade de São Paulo.

É baixíssima a confiança interpessoal. À pergunta “pode-se confiar na outra pessoa”, em anos recentes, apenas 16% responderam que sim. No Brasil, apenas 4%.

É baixa a confiança no Poder Legislativo.

Inversamente ao que acontece na Europa, só tendemos a confiar em quem conhecemos. Se a América Latina é o mais desconfiado dos continentes, o Brasil é o país mais desconfiado. Se entendermos que dos pilares mais importantes da construção da cidadania um deles é a confiança (interpessoal, nas instituições, nos poderes, na gente que governa), não estamos bem.

Na América Latina, a maioria entende que democracia é votar. Menos gente entende que é cumprir a lei. Menos ainda, que democracia é importar-se com o outro. E, muito menos, que democracia é participar de atividades sociais.

O cidadão latinoamericano e o brasileiro, segundo a pesquisa, acham que seu vizinho, em quem às vezes confiam, vá adotar uma solução individual, em vez de uma solução justa.

Se vocês imaginarem que participar é algo que não é tido como importante para a democracia, mas votar é, imaginem o conceito de cidadania e democracia como apequenado, episódico. Quarenta por cento dos brasileiros, segundo a pesquisa, jamais integrou uma associação.

O exercício da Ouvidoria deve ser conduzido a partir dessas constatações. É a provocação que faço. A participação deve ser resgatada. Assim, a Ouvidoria deve ter interação diferenciada com seu público usuário.

Não é fácil fazer isso numa Câmara dos Deputados, em que cada Deputado é/deveria ser, por natureza, uma espécie de Ouvidor.

O que é ser Ouvidor numa casa como esta? É encontrar uma forma absolutamente particular de tratar a relação usuário/serviço parlamentar. Um dos temperos a utilizar é a pró-atividade, como disse o João Elias. Ninguém ligará para o 0800 e pedirá a aprovação da Lei de Defesa do Usuário, prevista pela Emenda Constitucional nº 19/98. Por quê? Por todas as circunstâncias reveladas pela fotografia tirada pela pesquisa Latinobarômetro.

A Ouvidoria Parlamentar deve ter preocupação em cinco tópicos principais:

- a recuperação da confiança no Poder Legislativo (criar instrumentos de transparência; divulgar os números mais importantes daquela instância de Poder; dar acesso a explicações sobre viagens de Parlamentares, seus motivos; assessores contratados, sua formação; licitações; os projetos apresentados; terminar com votações secretas, etc.);
- adoção de mecanismos de defesa do usuário do serviço público (criar lei própria com as características acima defendidas, implementar formas de cumprimento dos direitos criados, bem como de avaliação do serviço; verificar experiências exitosas, como a do Estado de São Paulo e a do Município de São Paulo);
- promoção de mais encontros periódicos com representantes de setores organizados da sociedade, para a discussão de pautas mais amplas;
- envolvimento do Parlamento em atividades de qualidade/eficiência da atividade (trabalhar com atividades exemplares – por exemplo, reduzindo gastos desnecessários, obtendo concerto de vontades para cortes de outras despesas, etc.);

- envolvimento do Parlamento em atividades de mediação de conflitos.

Então, a Ouvidoria trabalhará nessas provocações, ademais de suas atividades normais, de colher reclamações, fazer a intermediação, constituir canal limpo e ágil entre o usuário e o serviço parlamentar. É claro que ninguém precisa da Ouvidoria para falar com seu Deputado. Mas, a Ouvidoria, pró-ativamente, estará diretamente ligada também à recuperação da confiança do Poder Legislativo, à maior proteção do usuário, à diminuição dos conflitos solucionados por meios violentos, à valorização da democracia. E, segundo esta magnífica experiência de discussão da Ouvidoria Parlamentar, conduzida pelo Deputado Carlos Sampaio, entendo que a Câmara dos Deputados e sua Ouvidoria lançam-se na cruzada pela constituição de Ouvidorias Parlamentares por todo o Brasil e, eu acrescento, no estabelecimento de leis de defesa do usuário por todo o Brasil.

Doutor João Elias, eu teria mais alguns *slides*, mas ficarei nos meus 20 minutos (depois falaremos mal de quem transgredir o tempo). Deixo-os com a frase de Eduardo Galeano, notável escritor uruguaio:

*“A esperança, em verdade, reside no forte e incerto combate que as energias da criação humana travam contra o medo de mudar, o medo de ser e o medo de fazer.”*

Esse é o compromisso do cidadão. Do Ouvidor.

Alguns ficarão aborrecidos com ouvidoria tão atuante. A tendência de outros pode ser a de manter as coisas como estavam. Mas aqueles interessados no aperfeiçoamento da democracia festejarão e se unirão nos esforços de criação e de fortalecimento de um instrumento que só ajuda a cidadania.

Muito obrigado.

A SR<sup>a</sup>. COORDENADORA (Vera Melo) – Neste momento, eu convido o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, o Deputado Federal Carlos Sampaio, para retomar o seu lugar à Mesa, a fim de participar dos debates.



## DEBATES

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Reitero aqui o que disse o Doutor Belisário dos Santos Júnior. Queremos disponibilizar o material que temos, para que possamos incentivar, ao máximo, além dessa importante troca de experiência que tivemos aqui, a implantação de Ouvidorias com essa vontade, esse mesmo sentimento de ser um interlocutor da sociedade.

A palavra está aberta a todos que quiserem dela fazer uso.

Para iniciar o debate, gostaria de fazer algumas finalizações. Na verdade, não para ter o apoio, mas para fazer um registro e talvez até buscarmos aqui um aprimoramento. Dentro de tudo o que se disse aqui hoje, a nova Resolução de funcionamento da Ouvidoria, que propusemos no início deste biênio, a que a consultoria técnica da Casa já deu parecer favorável e que a Mesa deverá publicar, já conta com alguns avanços.

Primeiramente, com relação à autonomia. É evidente que não temos como ter uma autonomia orçamentária, mas o parágrafo único do art. 21-A da nova Resolução prevê que “ao Ouvidor-Geral serão garantidas as prerrogativas e os direitos dos membros da Mesa, nos termos e limites deste ato, observando-se o disposto no art. 274”. Por que isso? Porque uma situação de desigualdade, ou seja, de hierarquia, seria muito ruim, pois o Ouvidor teria de pedir, por exemplo, material para poder divulgar sua atividade, autorização para ter maior número de telefones. Enfim, essa igualdade é imprescindível para quebrarmos a questão da hierarquização, que não seria saudável, a nosso ver, não só para esta Ouvidoria, como para qualquer outra.

Quisemos inserir aquilo que nem precisaria, porque é constitucional, mas que o Ouvidor-Geral exercerá as suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito da sociedade de manifestar-se sobre os trabalhos desta Casa, respeitando os princípios da legalidade, da impessoalidade, da probidade, da eficiência, da transparência e da publicidade.

Inserimos também a possibilidade de encaminharmos expressamente, quando se tratar de assuntos de domínio público, cópias de documentos ou dar prosseguimento às manifestações recebidas, sejam

ou não identificadas. É a perspectiva que se dá de a denúncia anônima ser recepcionada, como disse o Doutor João Elias, muito mais pela importância do fato em si do que pelo denunciante, que acaba tomando uma proporção menor diante de determinados fatos graves.

Também com a nova Resolução, a Ouvidoria passa, pela primeira vez, a estipular prazos. A Ouvidoria Parlamentar responderá em até 15 dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhe forem enviadas, sendo que esse prazo poderá ser de até 25 dias, quando a demanda necessitar de encaminhamento ou de respostas de outros órgãos.

Portanto, é a Ouvidoria impondo-se ônus, deveres, para que tenha credibilidade, para que demonstre àquele cidadão que também ela tem responsabilidades para com aquela resposta.

Outro artigo permite ao Ouvidor requisitar informações e não mais requerer. Portanto, os órgãos desta Casa têm prazos, e o poder de requisição implica consequências. Ou seja, o servidor responde se efetivamente não cumprir o prazo estabelecido na Resolução. Os órgãos desta Casa terão até 15 dias para responder às requisições e solicitações da Ouvidoria.

Quanto à questão da publicidade, a Mesa da Câmara dos Deputados deverá dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades por todos os veículos de comunicação da Casa.

No que se refere à integração, é atribuição exclusiva do Ouvidor-Geral encaminhar ao Tribunal de Contas da União, à Polícia Federal, ao Ministério Público, ou outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos. Então, é a Ouvidoria se integrando aos outros órgãos, canais também de fiscalização e de interlocução da sociedade.

A Ouvidoria impõe-se, por fim, a obrigação de elaborar, em conjunto com a sua assessoria técnica, um relatório trimestral e um anual, detalhando todas as suas atividades, além de encaminhar cópia do mesmo à Presidência da Câmara dos Deputados e disponibilizar a todo e qualquer interessado.

São avanços que procuramos inserir nessa Resolução, para que o Ouvidor pudesse, de fato, cumprir o seu papel. Muitas dessas informações, idéias, decorreram de uma conversa, em que pese, rápida, mas muito oportuna, que tive também com o Professor Rubens Lyra no Rio Grande do Sul.

Quero agradecer muito a Vossa Excelência, professor, não só porque da leitura de seus escritos, mas das poucas conversas que tivemos, Vossa Excelência proporcionou um avanço, sem dúvida, para que a Ouvidoria da Câmara pudesse, de fato, cumprir o seu papel.

Fiz essas considerações para que outras Ouvidorias já implantadas ou que, porventura, venham a sê-lo – e seremos incentivadores desse processo – saibam que essa Resolução procurou sintetizar um pouco de tudo o que se disse aqui, a fim de garantir a autonomia, a imparcialidade, o apartidarismo, a inexistência de hierarquia, a publicidade de seus atos, enfim, a autonomia necessária para que se possa exercer na plenitude a função do Ouvidor.

A palavra continua aberta a quem queira dela fazer uso.

A SR<sup>a</sup>. MARIA INÊS FORNAZARO – Dirijo a pergunta ao Deputado Carlos Sampaio.

Por tudo o que discutimos hoje durante o dia e tudo o que vimos discutindo nas nossas associações, percebe-se bem que por trás das Ouvidorias há ideologia, concepções, conceitos de trabalhar. Nesse sentido, o Projeto de Lei nº 342/2007, em tramitação nesta Casa, vai na contramão de tudo aquilo que vimos falando a respeito das Ouvidorias. Vossa Excelência poderia nos atualizar sobre a tramitação desse projeto, o que vai acontecer daqui para frente?

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Em verdade, eu sou o Primeiro Vice-Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor. Quando esse projeto foi para lá, eu imaginei que, até por ser o Ouvidor da Casa, eu seria o Relator da matéria, mas foi indicado um outro Parlamentar, Deputado Luiz Bassuma. E eu até tentei falar com Sua Excelência no sentido de trocarmos a relatoria, porque estou me inteirando há nove meses do assunto e eu achava que poderia contribuir mais. Mas o Deputado acabou entendendo que deveria ficar com aquela relatoria. Então, nós estamos acompanhando, já foram feitas duas audiências públicas.

O projeto contraria tudo o que se disse aqui e também todo o conteúdo da nova Resolução que propusemos para a Ouvidoria Parlamentar. Enfim, o retrocesso é brutal. O que temos de fazer – e aí eu pediria a ajuda de todos, porque aqui estão as pessoas que mais entendem do tema – é apresentar, caso permaneça essa vontade do Deputado Luiz Bassuma de levar adiante o projeto tal como está, um voto em separado. Não tenho a menor dúvida de que, por

todo o trabalho que estamos fazendo junto aos Deputados, de encaminhar a eles informativos do que pensa a sociedade sobre cada projeto que tramita nesta Casa, permitindo que eles acompanhem o trabalho da Ouvidoria, nós teríamos grandes chances de apresentar esse voto em separado e vê-lo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor. Eu acredito muito nisso.

Então, eu pediria essa ajuda para que pudéssemos juntos, a várias mãos, realizar a apresentação desse voto em separado.

O SR. PAULO ROBERTO MIRANDA – Meu nome é Paulo Roberto Miranda. Sou jornalista da Rádio Câmara. Eu assisti à intervenção do Senhor João Elias há pouco, quando ele comparava os diversos *ombudsman*, os Ouvidores na América Latina. Ele considerou um atraso, um retrocesso, alguns procedimentos das Ouvidorias de outros países, notadamente do México. Ele se referiu, não sei se entendi mal, àquelas Ouvidorias como uma espécie de tribuna de defesa dos direitos de índios e de minorias.

O senhor acha isso inconveniente, até porque no México há muito índio. Aliás, ali, a maioria é indígena, tem sangue de índio. É como quando aqui falamos dos direitos da minoria em relação aos negros, quando eles são maioria. Então, não sei se o senhor quis dizer isso, ou se eu o interpretei mal. Acho que defender interesses de minoria, e sobretudo de indígenas e de negros, aqui no nosso País, seria ideal.

O SR. JOÃO ELIAS OLIVEIRA – Senhor Paulo, provavelmente eu não tenha sido muito claro. Em primeiro lugar, seria uma incoerência muito grande eu fazer uma afirmação de que não defendo o direito de minorias. Não. Vou explicar bem claramente.

O México é um país como o nosso: uma república, um governo central e 27 estados. Em vez de se colocar o nome de *Defensor del Pueblo*, foi criado lá, em âmbito federal, algo que eles chamaram de *Comissionado General de Defensa dos Derechos Humanos*, que possui em cada Estado, evidentemente, as suas comissões regionais. Ocorre que eles, no início, queriam atuar como se fossem *ombudsman* – receber reclamações, realizar recomendações, modificar situações da própria administração. Mas como eles eram vinculados ao próprio Parlamento, houve uma rejeição do Executivo. O Executivo não aceitou esse papel. Para eles não perderem o espaço,

no que eles se transformaram? Aí sim, vejam bem: em tribunas de discussão dos direitos das minorias. Fui claro?

Vou lhe dar um outro exemplo concreto. Convivi bem em congressos, no Chile, com esse pessoal. Na Venezuela, o *Defensor del Pueblo* é um senhor extremamente preparado, Germán Mundaraín, um defensor dos direitos humanos e que criou uma Ouvidoria muito eficiente. Eficiente internamente, porque o senhor consegue imaginar ser ele um *Defensor del Pueblo*, nomeado pelo Parlamento, e que tem condições de adentrar no Governo do Chávez? Dificilmente consegue isso. Então, também essa Defensoria do Governo da Venezuela se transformou num órgão um pouco inócuo, inútil. Foi nesse sentido que eu falei. Ou seja, mesmo com a legitimidade de serem criados no Parlamento, na Assembléia, não possuíram força de poder adentrar como órgão de controle interno do Poder Executivo. Ao contrário, vamos dizer assim, da formação de nós, Ouvidores brasileiros, que já nascemos enfronhados a uma instituição e que, com certeza absoluta, estamos caminhando, com alguns exemplos, como o caso de São Paulo, para sair do ventre materno e podermos ter a maturidade de Ouvidorias, aí sim, autônomas, independentes e, como o senhor Rubens Pinto Lyra dizia, não obedientes.

O SR. PAULO ROBERTO MIRANDA – Certo. Muito obrigado.

Outro esclarecimento que eu gostaria rapidamente de ter, neste caso do Deputado Carlos Sampaio, é o seguinte: se essa instituição do *ombudsman* vem a partir de países parlamentaristas, como ela está sendo tratada aqui e que problemas está enfrentando, justamente por termos uma Constituição Federal quase que híbrida, meio parlamentarista, meio presidencialista.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – O Senhor Rubens Lyra falará com relação aos Paramentos e eu falo em seguida sobre as dificuldades que enfrentamos.

O SR. RUBENS PINTO LYRA – O *ombudsman* europeu tem uma configuração que, de certa forma, em certas atribuições, o aproxima, na minha compreensão, do Ministério Público brasileiro; em outras atribuições, ele se aproxima da Ouvidoria Pública no Brasil, quando a Ouvidoria é autônoma e democrática.

Eu não sei se lhe interessaria desdobrar um pouco essa questão da semelhança entre esses institutos ou seria outra a trilha que o senhor sugeriria.

Então, de forma bem reduzida, nas condições de nosso debate, quero dizer o seguinte: na administração pública brasileira, quem promove o direito de cidadania é o Ouvidor. Ele o faz, naturalmente, com limitações importantes pela falta de autonomia, pelo seu *status*, pelo fato de a Ouvidoria não ter alcançado ainda, sequer, um reconhecimento legal e existir de forma a só se concretizar quando o governante tiver interesse em instituí-la. Aproxima-se porque, efetivamente, as reclamações, denúncias e propostas que a sociedade tem a fazer com vistas à correção do serviço público, ao seu aprimoramento, a mais justiça na administração pública, o Ouvidor é o legítimo interlocutor do Governo e representante dos anseios da sociedade.

Concluindo essa questão, resta legitimar o Ouvidor com uma indicação que não seja da administração e garantir-lhe prerrogativas que lhe permitam, como eu costumo dizer, não somente que ouça, mas que possa ser ouvido.

Com relação ao Ministério Público, evidentemente, que é nomeado, enquanto o *ombudsman* é eleito dentre os representantes do Parlamento. Isso já faz uma diferença importante. Mas o que eu quero dizer é que a defesa dos direitos humanos, inclusive a prerrogativa de fazê-lo ingressando em juízo, tendo legitimidade ativa para a propositura de ações judiciais, esse controle da legalidade, no Brasil, quem faz é o Ministério Público, nos mais diferentes níveis. É o Procurador Federal dos direitos do cidadão. Depois, os curadores do meio ambiente, do direito do consumidor, dos diversos setores em que se organiza o Ministério Público. No que diz respeito à promoção e à defesa dos direitos da cidadania, eu acredito que o Ministério Público, nesse âmbito, cumpra uma função aqui análoga a do *ombudsman* – análoga, não semelhante e, muito menos, idêntica.

Essa discussão poderá ter – e não é retórica – uma importância central, para saber das convergências sobre a proposta de criação de um instituto no Brasil que defenda o cidadão que tenha uma Ouvidoria forte. Eu tenho essa proposta e seria interessante se pudessem confrontá-la e entendê-la melhor.

Concluindo, então, minha intervenção, eu acho que aqui no Brasil não iremos, naturalmente, bater com a cabeça e querer nos contrapor às conquistas que representam a ação do Ministério Público no Brasil. É importante criar uma Ouvidoria qualificada, ligada ao Parlamento, com atribuições efetivas, mas, para poder suprir, no âmbito da administração pública, todas aquelas lacunas, as deficiências ou limitações que o nosso sistema anárquico e débil, no que se refere à prerrogativa do Ouvidor, não conseguiu até agora fazer.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Bom, para concluir, com relação às dificuldades enfrentadas, diria ao senhor Paulo Roberto que foram essas que apresentamos desde o início, especialmente a necessidade de darmos à Ouvidoria a devida audição. Ela vinha evoluindo, a cada passo, a cada momento, mas, efetivamente, faltava ter audição – não tenho um termo melhor para dizê-lo. E isso eu acho que conseguimos conquistar ao longo deste ano. Vamos concluir o ano, cumprindo o papel de fazer com que as pessoas saibam que a Ouvidoria existe, a função que lhe cabe e as prerrogativas que tem para, de fato, defender a sociedade.

Portanto, finalizo este ano muito feliz por ter concluído essa etapa do desenvolvimento da Ouvidoria Parlamentar.

O SR. BELISÁRIO DOS SANTOS JÚNIOR – Acho que não conseguimos aprofundar a discussão em alguns minutos.

Enquanto o Rubens Lyra falava, lembrei-me de ter dito que a Ouvidoria Parlamentar teria alguma coisa diferente, uma amplitude maior. Eu falava exatamente da Ouvidoria Parlamentar. Quero relembrar a experiência de São Paulo.

Por várias razões, não prevaleceu a idéia de que deveríamos ter um único Ouvidor. Havia, à época, o receio de que acreditássemos num conceito messiânico de um cidadão que resolve tudo e em quem se apostam todas as fichas – e, na realidade, esse seria o Governador. Foi ele quem recebeu os votos, inúmeros.

Sempre tive um pouco de receio dessas experiências. A de São Paulo, no entanto, resultou numa atividade oposta a esse receio, uma atividade em que os canais de comunicação são oxigenados. Mas a experiência paulistana, devido à existência de uma Ouvidoria que busca ouvir a cidadania e colher a sua opinião e que vai incentivar a formação de outras Ouvidorias, em si não evita o risco

do aparecimento de um messias, de um cidadão que, imbuído do poder que lhe deram alguns votos para a Câmara de Vereadores, se antagonize com quem lhe conferiu esses votos. Em tese, acho que o poder tem de funcionar. As autoridades devem funcionar. O que a Ouvidoria Parlamentar deve fazer é exceder um pouco os limites, chegar num meio termo entre o *ombudsman* e a Ouvidoria. Quer dizer, entender a sua missão de representar os interesses da cidadania de forma absolutamente especial e, aí, ser proativo, avançar.

Acho que essa questão de Ouvidoria absolutamente autônoma, do *ombudsman*, num regime presidencialista, implicaria uma autoridade de contraste. Não é, porém, o que defende o Rubens Lyra. Na Ouvidoria da Polícia de São Paulo, tivemos até um limite provocado pelo Governador. O Ouvidor da Polícia era do partido de oposição ao Governo do Estado, e tivemos uma convivência muito instigante, mas haviam tensões de parte a parte. Há toda uma estrutura para efetivar o poder. É por isso que peço atenção dos senhores.

O Ouvidor Nacional não prescindirá nunca de uma rede de Ouvidorias, de órgãos que entendem que sua missão será prioritariamente, vamos dizer, a de limpar os canais. Porque o sistema tem de funcionar. O Ouvidor não substitui o sistema. O Ouvidor não substitui o servidor, o funcionário, o órgão, o Presidente, o Governador ineficiente. Para isso, a democracia tem outros mecanismos, como o *recall*. Nem sempre o *recall* dá certo. Por exemplo, o Senhor Arnold Schwarzenegger foi eleito Governador da Califórnia – e parece até que está indo bem ou estava indo bem, pelo menos. Mas, de qualquer jeito, há outros instrumentos.

Portanto, nem a Ouvidoria é a panacéia nem o Ouvidor é o grande líder messiânico. Esse é um instrumento da democracia.

São as considerações que apresento, ladeando as outras que fiz.

O SR. RICARDO MEDINA – Meu nome é Ricardo Medina e sou representante da Comunicação da Assembléia Legislativa do Mato Grosso do Sul. Quero dizer que achei altamente enriquecedor tudo o que aqui foi discutido e apresentado. É extraordinário que a Câmara dos Deputados se tenha disposto a ceder o SisOuvidor, esse *software* para as assembléias.

Se fosse possível, gostaria de fazer uma sugestão no sentido de que, além da tecnologia, fosse disponibilizado para as assembléias também



um *know-how* intelectual, a fim de disseminar a idéia pelas câmaras de todo o País. Fica, então, a sugestão de que a Ouvidoria da Câmara dos Deputados se una física e formalmente à Associação Brasileira dos Ouvidores, à Unicamp e a outras instituições, que firme uma espécie de conselho supra-institucional que tenha dois ou três membros que possam percorrer todos os estados do País, ir às assembléias.

Não posso falar pelas outras, não tenho procuração para isso, mas, pelo menos na assembléia legislativa de Mato Grosso do Sul, ninguém se negará a isso. Fica, então, o compromisso de nós, membros das assembléias legislativas, nos esforçarmos para atrair e reunir o maior número de representantes de câmaras de vereadores e de outras entidades e instituições que, porventura, se interessem por ouvir e conhecer mais sobre essas experiências.

Tenho certeza de que se percorrermos este País, vamos nos surpreender com práticas que de há muito estão aí e que talvez nem conheçamos. E, dessa forma, poderemos formar uma sinergia, um movimento em que, realmente, cada um possa trabalhar e fazer isso muito bem.

Poderíamos elaborar uma espécie de carta – não vou dizer Carta do Sampaio, porque Sua Excelência vai ficar tímido, mas Carta de Brasília, do Encontro das Ouvidorias. Com isso, faríamos um grande trabalho, ainda que com muito tempo, com muita delonga, mas, passo a passo, eu acho que com todos se unindo talvez pudéssemos não só multiplicar, mas, acima de tudo, amadurecer todas essas idéias e propostas que a Ouvidoria muito bem traz.

Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Doutor Ricardo Medina, Vossa Senhoria sintetizou a nossa intenção maior. Como disse no início da minha exposição, hoje pela manhã, além dessa troca de experiências, a nossa vontade é, de fato, disseminar essa idéia, para que ela seja inserida no contexto de cada Casa Legislativa. Os Deputados que aqui estiveram ontem vão levá-la ao seu Estado, e estou certo de que os senhores farão o mesmo, para que possamos, de fato, disseminar isso pelas assembléias legislativas, pelas câmaras municipais. Aliás, já estão disponibilizados tanto o *know-how* como o *software*. E, para esse *know-how*, acho que a observação da Doutora Adriana Barreiro foi muito oportuna com relação à Unicamp.

Vossa Excelência colocou dois pontos importantes. Já estou, na condição de Ouvidor, associado à ABO, em São Paulo, e já estamos assinando convênio, porque tudo o que a Unicamp fez por nós até o presente momento foi por benevolência do Reitor e pela dedicação da Doutora Adriana Barreiro, que é Ouvidora, porque nós não tínhamos ainda nos conveniado. Somente agora, estamos assinando o convênio com a universidade.

E a universidade tem um curso de capacitação e um curso que pode ser feito a distância, o que vai ao encontro de suas expectativas.

Pensamos da mesma forma. Conte conosco nessa sua idéia.

O SR. FLÁVIO HENRIQUE COSTA PEREIRA – Boa-tarde a todos.

Meu nome é Flávio Henrique e também faço parte da Ouvidoria Parlamentar. Tenho uma pergunta para o Doutor Belisário dos Santos Júnior sobre seu último comentário a respeito da preocupação de o Ouvidor se exceder na sua função e, nesse excesso, vir a atrapalhar o funcionamento do próprio órgão em que está exercendo a sua atividade.

Preocupamo-nos em fazer constar expressamente na nova Resolução de funcionamento da Ouvidoria que o Ouvidor deveria atentar para os princípios da administração pública. A partir do momento em que há necessidade dessa atenção, um eventual excesso do Ouvidor não traria uma solução interna ou mesmo judicial para esses eventuais excessos?

O SR. BELISÁRIO DOS SANTOS JÚNIOR – A via judicial está sempre aberta, inclusive com o poder cautelar do juiz. Talvez, vamos dizer, na prática, aconteça com os Ouvidores nomeados até pelo excesso de acerto. Às vezes, o Ouvidor é destituído por excesso de acerto também. Já vimos caso, em São Paulo, que uma Ouvidora foi destituída porque ia bem demais, o que provocou uma certa inveja. Mas não é a isso que eu me referi. Referi-me, vamos dizer, enfim, a um excesso de aparência de poder, porque poder nunca vai ter.

Acho que, talvez, haja previsão de poder quanto aos eleitos, mas, no caso dos nomeados, não tem jeito. O caso dos nomeados, sendo, às vezes, de livre escolha, ainda que com mandato determinado, é uma discussão complicada. No caso dos eleitos e que têm mandatos, deveria haver um processo para que não houvesse arbitrariedade na

constituição dessa imagem de excesso. Então, talvez o grupo, o corpo que o elegeu pudesse trabalhar essa questão da confiança e, se preciso, um processo administrativo verificaria se ele se excedeu no exercício do mandato.

A via judicial está sempre aberta. Temos de trabalhar mais a idéia do *recall* e da confiança. Mas, em todos os casos, com amplo direito de defesa. E seria sempre um processo muito interessante, porque agitaria os limites necessários da Ouvidoria e do desempenho parlamentar. O Ouvidor que trabalha sempre conta com alguma antipatia. Quando disse que os Ouvidores da Folha de S.Paulo periodicamente se tornam correspondentes em Nova Iorque para ficar longe das editorias, era uma brincadeira, mas alguns se tornaram mesmo.

Há casos em que é melhor dar umas férias de dois anos para o Ouvidor exatamente porque ele começa a incomodar, começa a exceder os limites previamente traçados, não pela Resolução, mas pela cultura de conservação.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Aproveito a oportunidade da pergunta, Doutor Belisário, porque não podemos deixar de falar sobre isso. Na manhã de hoje debatemos muito o tema referente ao Ouvidor Parlamentar ser ou não do Parlamento. Na verdade, havia uma dúvida que, parece-me, era de todos.

No meu entendimento deve ser, pelo menos neste primeiro momento, nesse formato que temos, sob pena de o indicado ser ainda mais subordinado hierarquicamente se não estiver, digamos assim, na atividade de Parlamentar. Mas havia um certo pensamento: como ele vai fiscalizar se for indicado pelo órgão fiscalizador? Acho que todas as Ouvidorias em que há indicação devem sofrer esse tipo de problema. E aqui há, talvez, a peculiaridade de a pessoa ter um mandato dentro do seu mandato, como os outros Ouvidores também têm, mas a pessoa está em um nível de igualdade, diferentemente do que ocorre na Administração Pública, onde existe o chefe e o subordinado. Então, quero apenas ouvi-lo sobre isso.

O SR. BELISÁRIO DOS SANTOS JÚNIOR – Em órgãos como o Poder Judiciário, claro, há funcionários, mas há determinado nível da hierarquia. Imaginem que já ocorreu em algumas instâncias estaduais do Poder Judiciário de nomearem um Ouvidor que não era juiz, que não era desembargador. Eu acho muito difícil que isso venha

a ocorrer. Ainda mais com um Ouvidor Parlamentar. Como se legitima o Ouvidor? O Ouvidor se legitima pela ação, pelo mandato. Mas aqui a pessoa tem um mandato popular. E, na democracia, o que mais se respeita é isto, é o voto. Ainda que conte com o voto dos 513 Deputados, o Ouvidor não teria a legitimidade que tem um Deputado. Então, não tenho nenhuma dúvida sobre isso. A Defensoria de São Paulo, por exemplo, optou por não ter alguém. Mas aí são características diversas, ela se constituiu sob o impacto de uma gama de organizações sociais que quase impôs uma Ouvidoria que não fosse ocupada, vamos dizer, por alguém da corporação. Aqui eu não tenho nenhuma dúvida. E, aliás, é bom que seja assim, porque estamos reunidos graças à sensibilidade de Vossa Excelência e da sua equipe aí. Então, eu acho que caminhamos bem nesse sentido, com essas características da Resolução, não é?

A SRª. COORDENADORA (Vera Melo) – Mais alguém está interessado em usar da palavra?

Gostaria, então, de agradecer ao Deputado Carlos Sampaio por esta oportunidade fantástica e de parabenizá-lo pela grandeza do evento – e quem, como nós, já tem o hábito de promover eventos dessa natureza sabe das dificuldades que se enfrenta para organizá-los. Portanto, são merecidos os parabéns que damos a Vossa Excelência Deputado.

O SR. DEPUTADO CARLOS SAMPAIO – Agradeço muito aos palestrantes desta tarde, à Senhora Vera Melo, que coordenou o debate, e a todos que aqui permaneceram ao longo deste dia. Tanto ontem como hoje foram dias especiais para a Ouvidoria da Câmara dos Deputados.

A partir de agora, de fato, poderemos divulgar o trabalho da Ouvidoria e nos colocar, mais do que nunca, à disposição dos cidadãos. A todos os senhores que acolheram o nosso convite e que efetivamente participaram deste evento, o meu muito obrigado. Contem com a Ouvidoria da Câmara dos Deputados. Reitero o que disse o Marcos Diegues: toda e qualquer crítica é muito bem-vinda porque sempre implica o aprimoramento dos nossos trabalhos.

Muito obrigado a todos.

Damos por encerrados os trabalhos.

# Membros da Ouvidoria

## **Ouvidoria Parlamentar**

Biênio 2007/2008

### **Ouvidor-Geral**

Deputado Carlos Sampaio

### **Chefe de Gabinete**

Antônio Carlos Hemkemaier

### **Assessor Jurídico**

Flávio Henrique Costa Pereira

### **Assessoria de Imprensa**

Ana Lúcia Moura

### **Equipe da Ouvidoria**

Ana Lúcia Moura

Antônio Carlos Hemkemaier

Flávio Henrique Costa Pereira

Gilberto Celestino Brasio Biléo Soares

Giliana Thomé Miola

Margarete de Oliveira Silva

Marisete Chaves de Oliveira

Paulo Antônio da Silva

Regina Bezerra da Silva Fontes

Rina Maria Barreiro Lacerda

Tatyana Gonçalves Arruda

Terezinha Vilas Boas Macedo

Valéria Bianchini Silveira

Vera Lúcia de Campos de Matos



ISBN 978-85-736-5555-1



9 788573 465555 |