



SENADO FEDERAL
UNIVERSIDADE DO LEGISLATIVO BRASILEIRO
UNILEGIS

IVAN CARVALHO

A OUVIDORIA DA CÂMARA LEGISLATIVA DO
DISTRITO FEDERAL:
Um Estudo de Caso

Brasília - DF

2008



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

IVAN CARVALHO

**A OUVIDORIA DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho final apresentado para aprovação no Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Comunicação Legislativa realizado pela Universidade do Legislativo Brasileiro - Unilegis e Universidade Federal do Mato Grosso do Sul – UFMS como requisito para a obtenção do título de Especialista em Comunicação Legislativa.

**Orientadora: Professora Valéria Cristina
Castanho de Almeida**

Brasília - DF

2008

**A OUVIDORIA DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Comunicação Legislativa realizado pela Universidade do Legislativo do Brasileiro no 2º semestre de 2008.

Aluno: IVAN CARVALHO

BANCA EXAMINADORA:

Orientadora: Professora Valéria Cristina Castanho de Almeida

Avaliadora: Professora Valéria Ribeiro da Silva Franklin Almeida

Brasília, de de 2008.

Dedico este trabalho

a Deus, pelo universo;

aos santos e santas, pela inspiração;

aos meus pais, pela vida;

aos professores, e em particular a Valéria Castanho,
pela graça do conhecimento compartilhado.

AGRADECIMENTOS

à minha família, pelo suporte e apoio;

aos deputados Rose Mary Miranda, Jorge Cauhy (*in memorian*) e Benício Tavares pela oportunidade;

aos colegas da Câmara Legislativa, especialmente dos setores de Anais e Memória, Biblioteca, Comunicação Social, Editoração, Gráfica, Ouvidoria e Taquigrafia pela ajuda imprescindível na feitura deste trabalho;

e aos membros do Centro de Altos Estudos de Comunicação (CAEC) pela amizade.

“Tempo é questão de preferência”

São Francisco de Assis

RESUMO

Estudo a cerca da criação da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Legislativa do Distrito Federal, abordando as características gerais e específicas do serviço de Ouvidoria Pública, bem como os conceitos referentes a esse tipo de atendimento e à história das ouvidorias no Brasil. O estudo de caso trabalha sobre fato ocorrido no ano de 2007, quando uma denúncia feita na Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal resultou na criação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI), conhecida popularmente como a CPI dos Cemitérios. E averigua se o trabalho prestado pela Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal oferece um serviço eficiente, que atenda ao interesse do cidadão, em particular, e as necessidades da sociedade como um todo.

Palavras-chave: Câmara Legislativa do Distrito Federal; Cidadãos; CPI dos Cemitérios; Ouvidoria da CLDF; Ouvidoria Pública.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. JUSTIFICATIVA	13
3. PROBLEMA DE PESQUISA	14
4. OBJETIVOS	15
4.1 Objetivo Geral	15
4.2 Objetivo Específico	15
5. METODOLOGIA	16
6. CONCEITOS	17
6.1 Ouvidoria ou Ombudsman.....	17
6.2 Histórico das Ouvidorias	18
6.3 A Associação Nacional dos Ouvidores Públicos (ANOP).....	19
6.4 Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal	20
6.4.1 Projeto de Resolução da Ouvidoria da CLDF	21
6.4.2 Votação do Projeto de Resolução	23
6.4.3 Uma Ouvidoria Diferente	24
6.4.4 A Pressão da Mídia	25
6.4.5 Regulamento Interno da Ouvidoria da CLDF	29
6.4.6 Nova Mesa Diretora e um Novo Ouvidor.....	30
7. ESTUDO DE CASO	33
7.1 A CPI dos Cemitérios	35
7.1.1 Resultado da CPI dos Cemitérios	37
7.1.2 Considerações a Respeito do Caso da CPI dos Cemitérios	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	43

1. INTRODUÇÃO

A participação do cidadão na gestão dos setores públicos é um dos principais fatores que se apresenta como característica de um sistema democrático pleno e eficiente. Os recursos administrados por estes setores procedem do próprio cidadão, que desenvolve o papel de contribuinte. Como tal, tem o direito de participar ativamente do processo de gestão pública.

Como afirma Fontes (2005, p.8):

A participação direta e indireta do cidadão na gestão pública é princípio consolidado na Declaração Universal dos Direitos do Homem, promulgada em 1948 pela Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas. “Todo homem tem o direito a tomar parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos.”

O conceito de “gestão pública” pode ser concebido de várias formas. A concepção de Meirelles (1998, p. 45) interpreta esse termo sob três aspectos:

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

De maneira resumida, são as seguintes formas de participação do cidadão no processo decisório da administração pública:

- Por meio do voto, elegendo seus representantes no Executivo e Legislativo;
- Nas audiências públicas, onde o cidadão é convidado a discutir decisões a serem tomadas pela administração pública e que pode afetar o seu dia-a-dia; o cidadão participa da avaliação do cumprimento das metas programas;
- Nos conselhos deliberativos e consultivos em que o cidadão participa do processo decisório de órgãos públicos. No Brasil, alguns são obrigatórios, como os da criança e adolescente, saúde, assistência social, educação, segurança pública, alimentação escolar, entre outros.
- Nas associações comunitárias, representando interesses de grupos específicos, como bairros, unidades de vizinhança, distritos ou usuários de determinados serviços, como as associações de pais e alunos;

- Na elaboração do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), da Lei Orçamentária Anual (LOA) e do Plano Diretor e Ordenamento Territorial (PDOT), participando na definição dos investimentos a serem realizados no município, planejando-se assim o futuro das cidades, a partir de suas necessidades e perfis.

Bastos (2006) observa que se vive hoje diante de um novo paradigma estatal. Com os efeitos da globalização, das inovações tecnológicas, da massificação da educação, dos avanços da medicina e da elevação da expectativa de vida, despertaram novas necessidades e aspirações na população que aumentaram e diversificaram os serviços prestados pelo Estado.

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

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

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

A gestão das atividades públicas é um processo que tem conseqüência direta na sociedade. Apresenta-se, portanto, como relevante a participação ativa de todos os sujeitos envolvidos, no que se refere às tomadas de decisões. No processo tradicional de gestão pública, os investimentos dessa ordem são decididos sem o conhecimento do principal interessado: o cidadão.

Porém, atualmente, percebe-se que um novo modelo de planejamento de gestão pública vem despontando. Uma gestão com características mais democráticas, de modo que o cidadão se apresente como personagem ativo no processo de decisão administrativa. Além de exercer o direito de eleger o seu representante, o cidadão tem a oportunidade de participar, cada vez mais ativamente, do processo de administração pública (COSTA, 2006).

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

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

No Brasil, o papel desempenhado pelo ouvidor vem desde a época da colonização, como observa a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO, 2001):

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

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

Conforme o entendimento da ABO, a Ouvidoria Pública tem como princípio desenvolver as seguintes finalidades:

No seu *munus* a ouvidoria tem por finalidade estabelecer o elo entre o Cidadão e a Administração Pública, fazendo-o partícipe e colaborador de processos decisórios e implementando políticas públicas. Assim, compete às ouvidorias zelar pela legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência dos atos da Administração Pública, direta, indireta ou fundacional, a nível federal, estadual e municipal, atuando nas três esferas do poder constituído – Executivo, Legislativo e Judiciário. Sugerir medidas para a correção de erros, omissões ou abuso dos órgãos da Administração, promover a observação das atividades, em qualquer tempo de todo e qualquer órgão, sob o prisma da obediência aos princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência com vistas à proteção do patrimônio público; receber e apurar a procedência das reclamações, denúncias e sugestões que lhes forem dirigidas e propor a instauração de sindicâncias e inquéritos, sempre que cabíveis; recomendar aos órgãos da Administração as

medidas necessárias à defesa dos direitos do cidadão; manter permanente contato com entidades representativas da sociedade com vista ao aprimoramento dos serviços públicos e sua perfeita adequação às necessidades dos cidadãos, promovendo estudos, propostas e gestões em colaboração com todos os órgãos da Administração, objetivando minimizar a burocracia, prejudicial ao bom andamento da máquina administrativa e finalmente promover audiências públicas.

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

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

Analisando os fatos históricos, se constata que no Brasil o administrador público limitava-se a tratar o processo administrativo de forma burocrática. Nesse contexto, ficava ele restrito a ter o conhecimento das regras e das leis, para que pudesse desenvolver a função que lhe cabia. Porém, nos dias de hoje, esse mesmo profissional enfrenta novas situações. Ele precisa trabalhar de forma mais dinâmica, de forma a interagir com o cidadão de maneira eficiente.

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

Este trabalho destaca, especificamente, a Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF). No desenvolvimento do estudo, serão abordados os conceitos relacionados a esse tipo de serviço, as características fundamentais de Ouvidoria Pública e um caso específico ocorrido com a Ouvidoria da Câmara Legislativa.

2. JUSTIFICATIVA

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

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

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

3. PROBLEMA DE PESQUISA

A pergunta central que orienta essa investigação é a seguinte:

O serviço de Ouvidoria Pública da Câmara Legislativa do Distrito Federal é eficiente em sua função?

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

- Quais os conceitos relacionados ao serviço de Ouvidoria?
- Como se deu a criação da Ouvidoria da Câmara Legislativa do DF?
- O serviço de Ouvidoria da Câmara Legislativa apresentou eficiência desde o período em que foi criada, de 2002 a 2007?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

Identificar quais as principais características que constituem o serviço de Ouvidoria Pública criado pela Câmara Legislativa e averiguar a eficiência do serviço, por meio do estudo de um caso ocorrido no ano de 2007.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar conceitos a respeito do serviço de Ouvidoria;
- Traçar um histórico sobre o serviço de Ouvidoria da Câmara Legislativa;
- Analisar uma denúncia feita na Ouvidoria da Câmara Legislativa, em 2007, e o comportamento do setor diante do caso.

5. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do trabalho realizou-se uma pesquisa bibliográfica, a fim de se ter uma base teórica sólida e abalizada por autoridades e instituições confiáveis. Foram feitas também pesquisas em diversos documentos da Câmara Legislativa, para respaldar o trabalho sobre a Ouvidoria da CLDF e o estudo de caso.

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

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

6. CONCEITOS

Uma conceituação apresentada pelo Ministério da Fazenda (2002) diz que o termo “Ouvidoria” é a corruptela brasileira do termo “Ombudsman”. No resto do mundo, o local onde o ouvidor exerce as suas funções de ouvidoria é chamado de “Ombudsman Office”. Porém, a mesma fonte afirma que apenas conceber a palavra “ouvidoria” como mera tradução do termo “ombudsman” não é suficiente para compreender o que significa de fato a palavra ouvidoria.

No que se refere ao Brasil, a ouvidoria pode ser concebida como a instituição, órgão, unidade administrativa ou serviço que recebe, registra, conduz internamente e responde aos pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, no âmbito das organizações, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

Conforme essa concepção, a ouvidoria visa estabelecer um relacionamento direto, de modo menos burocrático, entre o cidadão e o ente público, propiciando a identificação de necessidades, distorções, erros e ilegalidades na administração. Atua no pós-atendimento e em âmbito administrativo (Ministério da Fazenda, 2002).

Nesse sentido, o conceito adotado pelo trabalho caracteriza a ouvidoria pública como um instrumento promovedor e articulador da cidadania e da ética, integrada ao sistema de controle da administração pública, aos programas de qualidade e de desburocratização.

6.1. Ouvidor ou Ombudsman

A palavra “ouvidor” deriva da palavra “ombudsman”, de origem nórdica. O termo “ombudsman” pode ser interpretado como o representante ou agente de pessoa ou grupo de pessoas, corregedor administrativo, cujo objetivo é a otimização do serviço do órgão (LEITE, 1975). Outro conceito de “ombudsman”, elaborado por Tácito (1988, p.20), define o termo da seguinte forma:

Trata-se de um comissário parlamentar, escolhido pelo Poder Legislativo, com atribuições especiais de acompanhar e fiscalizar a regularidade da administração civil ou militar, apreciando queixas que lhe são encaminhadas ou realizando inspeções espontâneas nos serviços públicos. Os seus poderes são limitados, não exercendo competência anulatória nem disciplinar ou criminal, mas, segundo o depoimento dos autores, a sua advertência ou a iniciativa de processos penais contribui, expressivamente, para a contenção dos abusos do poder administrativo.

De acordo com a definição especificada pelo Ministério da Fazenda (2002), o ombudsman contemporâneo pode ser concebido como aquele responsável por receber e averiguar a procedência das reclamações do cidadão contra o mau atendimento recebido em repartições públicas, procurando a correção de procedimentos e a solução de problemas conseqüentes às desconformidades confirmadas.

No Brasil, a acepção do termo ombudsman – aquele que representa o cidadão nos organismos públicos – ficou consagrada pela palavra ouvidor/ouvidoria. Desta forma, o ouvidor é o responsável ou dirigente de uma ouvidoria.

6.2 Histórico das Ouvidorias

As ouvidorias ressurgiram no Brasil como reflexo do processo de redemocratização, de forma divergente de sua origem. A figura do Ouvidor, no caso brasileiro, foi introduzida no período colonial. Em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges. Sua função era de representar a administração da Justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei.

Já no contexto atual, são as estruturas que favorecem o controle sobre o setor público e privado através do acolhimento de manifestações da sociedade. No mundo, sua origem remete ao império chinês, que abriu os primeiros canais para reclamações do povo contra as injustiças da administração pública. O filósofo Confúcio (551 A.C. na China) foi seu grande incentivador.

No século XIX, com a ampliação dos direitos do cidadão diante do poder do Estado, surgiu na Suécia a primeira expressão formal com o *ombudsman*. Apenas no final do século XX, as ouvidorias chegaram à América Latina. O primeiro *ombudsman* brasileiro, em 1989, do jornal *Folha de São Paulo*, foi precursor do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90). A partir daí, os *ombudsman* passaram a ser adotados por uma série de empresas privadas.

Nas esferas de governo, a prefeitura de Curitiba (PR) foi a primeira a oferecer um serviço de atendimento ao cidadão, disponível desde 1986. Até 2002, no país, haviam apenas 40 ouvidorias vinculadas ao governo federal, número que triplicou nos últimos dois anos, chegando em 120 organizações em 2006. As ouvidorias públicas fazem parte do bloco estruturado pela Ouvidoria Geral da União, órgão ligado à Controladoria Geral da União (CGU).

As iniciativas desse período se concentraram no âmbito do poder Executivo, especialmente, com grande êxito, na esfera de governo municipal, a exemplo de Maringá/PR, Santos/PR, Santo André/SP etc. As ouvidorias públicas brasileiras, em sua grande maioria, são desvinculadas do Legislativo, como são comuns nos países europeus e latino-americanos de influência espanhola.

Nesses países, o contato direto com o cidadão é mais raro e cercado de formalidades. No Brasil, o ouvidor é nomeado pelo prefeito, governador ou presidente da República ou pelo gestor maior do órgão ou instituição pública, com raras exceções. Esse modelo tipicamente brasileiro tem-se mostrado o mais apropriado à realidade político-administrativa das instituições nacionais, conquistando, por isso, a adesão necessária para o seu crescimento e fortalecimento nos organismos públicos e privados.

Simultaneamente à instituição da ouvidoria em Curitiba, a Rhodia criou o primeiro ombudsman privado do Brasil. Daí em diante, várias empresas e entidades também se dispuseram a ter ombudsman ou ouvidores, com o propósito de facilitar a captação e o encaminhamento das manifestações dos clientes e fornecedores.

Apesar de não haver no Brasil um ouvidor ou ombudsman público do consumidor, os Procons exercem a função. O objetivo foi suprir essa ausência, aprimorar o atendimento ao consumidor, que busca os seus serviços, e estimular a criação da função no ambiente privado.

Empresas representativas de diferentes setores produtivos (Grupo Pão de Açúcar, Credicard, Instituto Mackenzie, Petrobrás, HP Brasil, etc.) e entidades das mais diversas áreas - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Associação Brasileira das Indústrias Elétricas e Eletrônicas (Abinee), Federação Nacional das Indústrias de Veículos Automotores (Fenabrave), Associação Brasileira dos Importadores Independentes (Abraciva), OAB's -, entre outras, já possuem seus ombudsman ou ouvidores. Os segmentos da saúde e da educação (hospitais e afins, universidades e escolas públicas e privadas) também têm se destacado na promoção e instalação de ouvidorias.

6.3 A Associação Nacional dos Ouvidores Públicos (ANOP)

A Associação Nacional dos Ouvidores Públicos (ANOP) tem por objetivo reunir e apoiar as ouvidoras e ouvidores públicos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Além de outras características, a ANOP determina parâmetros fundamentais para a administração coerente da Ouvidoria Pública. Os principais objetivos da ANOP são:

- Estimular a disseminação e a consolidação de um sistema de Ouvidorias Públicas, autônomas e democráticas;
- Garantir a participação do cidadão na gestão pública;
- Formular estratégias de combate à corrupção; e
- Contribuir para a formação de uma cultura de ouvidoria voltada para a defesa dos direitos humanos, da ética, da justiça social e da cidadania.

Segundo a ANOP, a cultura de Ouvidorias Públicas no país encontra-se em formação, num processo que revela a diversidade de concepções e possibilidades institucionais. A entidade diz que as ouvidorias estão sendo criadas sem um formato uniforme sob qualquer ponto de vista: do papel, da missão, da inserção institucional, das prerrogativas, das atribuições ou da estrutura.

O princípio da diversidade nas Ouvidorias das diferentes esferas do poder público é compatível com a natureza de cada órgão. No entanto, necessitamos de consensos e parâmetros mínimos que permitam a institucionalização adequada às diferentes realidades, para que a Ouvidoria Pública possa consolidar-se como uma instituição reconhecida pela sociedade e necessária à eficiência da gestão pública (ANOP, 2007).

Para a ANOP, as ouvidorias são um instrumento da cidadania e serão pilares fundamentais de sustentação das democracias modernas. Elas devem trabalhar pela satisfação do cidadão, atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

A entidade tem como missão garantir o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados e interagir de forma a melhorar permanentemente o funcionamento da instituição, a partir do conceito de cidadania, admitindo a satisfação do cidadão como ponto central de referência.

6.4 A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal

Depois de oito anos de existência da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), foi apresentada na Casa a primeira proposta sobre o Poder Legislativo local ter uma Ouvidoria. A iniciativa partiu da ex-deputada distrital Lucia Carvalho, que deu entrada no Protocolo Legislativo no dia 17/11/1997, do Projeto de Resolução nº 127/97 instituindo a Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Como preceitua o Regimento Interno da CLDF, no Capítulo V, seção II, dos Projetos, art. 141., o Projeto de Resolução é destinado a dispor sobre matérias de competência privativa da Câmara Legislativa para as quais não se exige a sanção do Governador.

No livro *Processo Legislativo e Funcionamento da Câmara Legislativa*, os assessores legislativos Áurea Helena Orlandi, Jane Faulstich Diniz Reis e Orivaldo Simão de Melo, na parte referente aos conceitos e espécies de proposições, explicam que *proposição* é toda matéria submetida à deliberação da Casa. Ela pode ser: Proposta de Emenda à Lei Orgânica; Projetos de Lei (complementar e ordinária), de Decreto Legislativo e de Resolução; Emendas; Indicação; Moção; Requerimento e Recurso.

Embora as proposições sejam projetos destinados a regular matérias disciplináveis em Lei Complementar, Lei Ordinária, Resolução e Decreto Legislativo, elas se diferenciam umas das outras pelas características próprias de cada uma.

No caso do Projeto de Resolução, cabe a ele regular, com efeito interno, matérias de competência privativa da Câmara Legislativa de caráter processual, legislativo ou administrativo. Como determina o Regimento Interno da Casa, o Projeto de Resolução prescinde da sanção do Governador e é promulgado pelo presidente da Câmara Legislativa.

6.4.1 Projeto de Resolução da Ouvidoria da CLDF

O Projeto de Resolução apresentado por Lucia Carvalho foi protocolado, numerado, encaminhado à Mesa Diretora, lido em plenário, publicado no Diário da Câmara Legislativa (DCL) e distribuído às Comissões Permanentes da Casa. Na comissão é aberto prazo de dez dias para recebimento de emendas. Findo esse prazo, a proposição principal e as eventuais emendas são entregues ao relator, para exame e apresentação de parecer.

Nos doze artigos do Projeto de Resolução da deputada, a autora mostrava-se preocupada em garantir à Ouvidoria uma ampla autonomia de funcionamento e ação. Ela colocou, por exemplo, como princípios norteadores, a ética baseada no acatamento da livre expressão do cidadão; o respeito à pluralidade presente no conjunto da sociedade e da Câmara Legislativa; a defesa da legalidade, da legitimidade, da impessoalidade, da moralidade, da economicidade e da publicidade administrativa do poder público constituído; e a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões cometidos pelo Estado na relação com o cidadão.

No artigo referente à competência da Ouvidoria, a proposta determinava, entre outras ações, o recebimento da manifestação do cidadão, em forma de reivindicação, reclamação,

crítica, sugestão, denúncia ou informação, conferindo-lhe protocolo de identificação; o apuramento da procedência da manifestação a que se refere o inciso anterior, quanto à sua veracidade, quando for o caso, deve ser precedido de estudo fundamentado que identifique o seu objeto e as alternativas de encaminhamento para o competente esclarecimento e solução.

Estabelecia ainda como responsabilidade, o oferecimento ao cidadão interessado o imediato retomo quanto às providências tomadas pela Ouvidoria, indicando-lhe o número do protocolo da sua contribuição, para acompanhamento; e tomando as providências cabíveis em cada caso, considerando as funções da Câmara Legislativa.

O Projeto de Resolução da Lucia Carvalho chegava ao detalhe de apresentar programas para a Ouvidoria, tais como: *Fala Cidadão Telefone* - linha telefônica com o prefixo 0800 à disposição de qualquer pessoa que queira se manifestar; *Fala Cidadão Internet* - endereço eletrônico à disposição de cidadãos que acessem a Internet interessados em oferecer suas opiniões e contribuições; *Fala Cidadão Epístola* - manifestação epistolar, ou escrita de outra forma, para registrar a contribuição do cidadão, seja postada, seja entregue diretamente na Ouvidoria ou por intermédio de urnas colocadas em locais de circulação pública; e o *Fala Cidadão Cara a Cara* - recurso também à disposição do cidadão interessado em comparecer à Ouvidoria para expressar verbalmente sua queixa ou sugestão, que será tomada a termo para o competente registro e providências pertinentes.

Lucia sugeriu também uma ouvidoria mirim voltada para crianças e jovens, que atuaria por meio de convênios com escolas e órgãos ligados à educação, e que viabilizassem a coleta de opiniões e sugestões dessa faixa específica de cidadãos; uma ouvidoria ambiental, destinada ao atendimento do cidadão preocupado com essa temática; uma ouvidoria fiscal, para atender o cidadão em matéria tributária ou financeira e de execução do orçamento público; uma ouvidoria do espaço urbano, para tratar das questões referentes à vida urbana e do planejamento local; da ocupação de espaços públicos; do trânsito, sistema viário, transporte público e particular; da iluminação, abastecimento de água e esgoto; da telefonia e outros equipamentos públicos; além de uma ouvidoria dedicada à gestão de ações do Estado voltadas à saúde pública, educação, bem estar social, emprego, lazer, cultura e atividades desportivas, dentre outras.

Na justificativa do Projeto de Resolução, a parlamentar defendeu a criação da Ouvidoria argumentando ser ela um instrumento direto, ágil e legítimo de representação do cidadão no âmago das atividades legiferante e de fiscalização e controle do Estado, atribuições típicas do Poder Legislativo.

Para deixar bem claro sobre o que estava pretendendo com o Projeto de Resolução, Lucia fez comparações entre a figura do ombudsman e a do ouvidor. Disse ela: “A figura do ombudsman existe desde há muito em estruturas administrativas inteligentes, tanto em países estrangeiros como no Brasil atual e de antigamente, obtendo a direta e sincera oitiva do cidadão (ou, na concepção contemporânea: do consciente e participante), como um mecanismo complementar de retroalimentação na busca da efetividade institucional.”

Sobre o papel do ouvidor, a parlamentar destacava que o seu trabalho restringia-se ao domínio da estrutura a qual estava inserido, ligando-se à finalidade última do órgão ou Poder a que pertence, sem se afastar da sua missão, que é o diálogo entre o cidadão e a administração institucional.

Ao alinhar mais uma diferença entre ombudsman e ouvidor, a deputada distrital lembrava que a ouvidoria é genitiva em relação ao processo; pertence à mesma natureza de uma Casa Legislativa, que produz as leis emanadas da sociedade brasiliense em dado momento histórico. “Vê-se, assim, de grande valia sua instauração para o aprimoramento das relações da Câmara Legislativa com a comunidade desta Unidade Federativa, como uma espécie de ponte por meio da qual se efetiva o diálogo direto entre o cidadão e o corpo de servidores com mandato político, eleitos para representá-lo”, afirmava ela.

Ao concluir suas argumentações, a petista sustentava que, no caso específico, a Ouvidoria é por assim dizer uma suplementação da democracia indireta – ou representativa, consagrada pela Magna Carta e também pela tradição brasileira na configuração do corpo político institucional da Nação.

6.4.2 Votação do Projeto de Resolução

Seis meses depois de ter sido protocolado, finalmente, em 28/04/98, o parecer do deputado distrital Peniel Pacheco (PDT) sobre o Projeto de Resolução da deputada Lucia Carvalho foi apreciado na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ). Segundo o relatório, a proposição apresentava-se compatível com as competências da Câmara Legislativa, em nada ferindo o ordenamento normativo vigente.

Quanto ao aspecto redacional, o parecer falava em “compatibilidade do texto à norma culta da linguagem e da boa técnica, configurando-se em exemplar peça legislativa”, e atestava sua admissibilidade e recomendava a aprovação do Projeto de Resolução nº 127/97, instituindo a Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Até o final de dezembro de 1998, passados oito meses desde a aprovação do Projeto de Resolução de Lucia Carvalho na CCJ, a proposta não tinha ainda sido encaminhada pela Mesa Diretora para apreciação e votação em plenário, como determina o Regimento Interno, no capítulo referente às atribuições da Mesa Diretora.

Depois da Lei Orgânica do Distrito Federal, o Regimento Interno da Casa é, por assim dizer, a *Bíblia* dos parlamentares. Ele estabelece, no capítulo IV, sobre a retirada e o arquivamento das proposições, em seu art. 137, que “finda a legislatura, todas as proposições que se encontram em tramitação ficarão com o andamento sobrestado pelo prazo de sessenta dias”.

Por outro lado, o § 1º desse artigo diz que, mediante requerimento do autor, a proposição poderá retomar sua tramitação normal. Já o § 2º determina que, encerrado o prazo, aquelas proposições cuja retomada da tramitação não tenham sido requeridas serão automaticamente arquivadas, em caráter permanente. Como Lucia não se reelegeu para mais um mandato na Câmara Legislativa, o Projeto de Resolução apresentado por ela acabou sendo prejudicado.

6.4.3 *Uma Ouvidoria Diferente*

A proposta de criação de uma Ouvidoria na Câmara Legislativa só foi retomada em novembro de 1999, com a apresentação de outro Projeto de Resolução de autoria do então deputado Gim Argello. Em linhas gerais, o novo projeto trazia em seu escopo as mesmas justificativas básicas da proposta anterior: a Ouvidoria é um canal de comunicação direto com o cidadão, sem limites em seu potencial; aproxima o povo de seus representantes; e consolida a democracia e dá mais transparência às atividades da Câmara Legislativa, conseguindo, com isso, apressar atendimentos e captar uma imagem pública positiva.

O diferencial do projeto do parlamentar estava na sua execução: embora a ouvidoria, cujo acesso se daria de forma gratuita para o cidadão por meio de um número telefônico 0800, o serviço de atendimento seria terceirizado por meio de uma empresa especializada, com experiência comprovada em implantação, operação e fornecimento de equipamentos e *softwares* para sistemas de ouvidoria.

O Projeto de Resolução estabelecia, ainda, que a central de atendimento fosse subordinada à Presidência da Câmara Legislativa do Distrito Federal, que ficaria encarregada de receber os relatórios e repassaria para os respectivos destinatários, deputados, comissões e partidos. Além disso, dispunha que a Coordenadoria de Comunicação Social estaria

responsável pelo acompanhamento e auxiliaria os destinatários no sentido de dar retorno aos cidadãos.

Quando a proposta chegou para apreciação e votação na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ), em 28/05/2001, o parecer do relator, deputado Silvio Linhares, foi pela sua admissibilidade, acatando, no entanto, duas emendas do deputado Renato Rainha: uma modificativa, estabelecendo como órgão gestor da Ouvidoria a Coordenadoria de Comunicação; e a outra supressiva, cancelando a terceirização do serviço de atendimento da Ouvidoria.

Com o Projeto de Resolução aprovado na CCJ e antes de ser submetida ao plenário, a proposta teve de ser analisada pela Mesa Diretora. Isso porque, de acordo com o art. 39, § 1º, inciso IV, do Regimento Interno da CLDF, é de responsabilidade do colegiado diretivo da Casa, formado pela presidência, vice, primeira, segunda e terceira secretarias, emitir parecer sobre matéria regimental ou da administração interna da Câmara Legislativa, quando a proposição não for de sua autoria, o que era o caso em análise.

A responsabilidade pelo parecer do Projeto de Resolução ficou a cargo da Terceira Secretaria. Ela acatou a emenda modificativa subordinando a Central de Atendimento da Ouvidoria à Coordenadoria de Comunicação Social, mas rejeitou a emenda supressiva. Com isso, manteve a proposta inicial, no sentido de que o serviço de atendimento seria feito por uma empresa terceirizada. Quando da realização da reunião da Mesa Diretora, o parecer da Terceira Secretaria, com o voto contrário da Primeira-Secretaria, foi aprovado com a rejeição da emenda supressiva nº 2 da Comissão de Constituição e Justiça.

Em 07/02/2002, em sessão extraordinária no plenário da Câmara, o Projeto de Resolução criando o setor de Ouvidoria da Câmara Legislativa foi aprovado em primeiro e segundo turnos e redação final por 13 parlamentares presentes à sessão. A Resolução, que recebeu o nº 178/2002, foi promulgada pelo presidente da Casa, deputado Gim Argello, e publicada no Diário da Câmara Legislativa (DCL) em 05/03/2002. Estava criada a Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

6.4.4 A Pressão da Mídia

A criação da Ouvidoria, da forma como foi proposta e aprovada, acabou não produzindo os efeitos desejados. Sem uma fiscalização efetiva e consistente por parte da Casa, a empresa terceirizada não executou o serviço para a qual foi contratada e acabou por não fazer qualquer tipo de atendimento à população. Se o fez, a Câmara não tem registros desse

atendimento e nem o encaminhamento dado às questões por acaso levantadas.

Pressionados pela mídia sobre o contrato da Câmara e uma empresa terceirizada para a execução do serviço de ouvidoria, que se mostrava ineficiente no trato da questão, muitos deputados distritais começaram a se mobilizar para que o contrato fosse rompido e a Casa assumisse o serviço de atendimento.

O deputado Chico Vigilante, por exemplo, cobrou uma posição mais enérgica da Mesa. Segundo ele, “... descobriu-se que existe um organismo fantasma, porque ele não tem sala, não tem computador, não há estrutura, não tem nada”. O parlamentar sugeriu a extinção da Ouvidoria por meio de um decreto legislativo e a exoneração de todos os cargos criados por ela. Lembrou ainda que “essa Ouvidoria só tem trazido desgaste e dissabores a esta Casa. Ela está irremediavelmente contaminada. Logo, não pode surgir algo de bom a partir do que está podre”.

Sobre o assunto, o deputado Peniel Pacheco disse ser dever de todos “zelar por esta Casa para que ela não cometa equívocos como esse da Ouvidoria, que sequer tem uma estrutura”, enquanto o deputado Leonardo Prudente descartou a possibilidade de extinção da Ouvidoria em função da relevância que ela tem e fez um apelo para que fosse discutida, na reunião do Colégio de Líderes, a possibilidade da Casa ter um deputado responsável pela Ouvidoria.

Na presidência da sessão, o deputado Benício Tavares informou das providências que a Mesa Diretora estava tomando sobre o caso. Entre essas, fim do contrato com a empresa contratada, salas para que os funcionários trabalhassem, linhas telefônicas e equipamentos de informática. Benício informou também que estava sendo discutida entre os parlamentares, a apresentação de um Projeto de Resolução instituindo a figura do deputado ouvidor.

Com os deputados distritais fechados em torno de uma nova Ouvidoria, o Projeto de Resolução nº 22/2003, de autoria do deputado Chico Leite, foi apresentado criando a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Legislativa do Distrito Federal. Em linhas gerais, a nova proposta estabelecia as atribuições específicas de como uma ouvidoria deve funcionar, no sentido de receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas e jurídicas, “de maneira a criar um permanente canal de acesso para o controle e avaliação da coisa pública”.

As novidades da proposta eram aquelas que já haviam sido discutidas anteriormente: a Ouvidoria Parlamentar seria parte integrante da estrutura administrativa da Casa e composta de um ouvidor-geral e de dois ouvidores-adjuntos, eleitos entre os deputados distritais, no início da sessão legislativa. O mandato seria de um ano, permitida a reeleição.

Depois das tramitações de praxe, a proposta foi analisada pela Mesa Diretora, na pessoa do 3º Secretário, deputado Izalci Lucas. Em seu parecer, o relator lembrou que “os sistemas de ouvidoria têm implantação recente no país, mas já proliferaram em razão de sua eficácia (...), a qual, atuando de modo organizado e sistemático, têm alcançado com eficiência e efetividade seus objetivos de controle interno da máquina administrativa”.

Ele sustentou em seu parecer que a Ouvidoria, atuando como procuradora do cidadão na busca de melhor qualidade do atendimento dos serviços prestados, recebe reclamações, críticas, denúncias, sugestões e informações, e tem condições de realizar o diagnóstico e propor soluções para os problemas apresentados. No que concerne ao mérito, disse o relator, a iniciativa procedia.

Mesmo assim, a Mesa Diretora achou por bem apresentar outro Projeto de Resolução, o de número 77/2004, assinado por vários deputados, alterando os arts. 1º e 2º da Resolução nº 178/2002. Essa proposta foi votada em sessão extraordinária no dia 04/05/2004, com o parecer, pela Mesa Diretora, do deputado Paulo Tadeu, que assim se manifestou: “No âmbito da Mesa Diretora, somos pela aprovação do referido projeto de resolução, pois entendemos que ele melhora e soluciona as diversas contradições, ora observadas, no âmbito da Ouvidoria e da Central de Atendimento desta Casa. Portanto, somos favoráveis à aprovação do projeto de resolução”.

Em seguida, foi votado o parecer da Comissão de Constituição e Justiça sobre a matéria, relatório proferido pelo deputado Wilson Lima, que considerou o Projeto de Resolução dentro da boa técnica legislativa e redacional e dos princípios de constitucionalidade e regimentalidade. Portanto, favorável pela sua aprovação na forma do parecer da Mesa Diretora.

Com os pareceres da Mesa Diretora e da CCJ favoráveis, o projeto foi submetido ao plenário para votação em primeiro e segundo turnos, em sessões extraordinárias distintas, embora todas no mesmo dia. Para que não houvesse maiores delongas no processo de votação, a presidência também dispensou o interstício regimental e apreciou a proposta em redação final. O projeto foi aprovado com o voto de 19 parlamentares e cinco ausências e seguiu para a promulgação pelo presidente da Casa.

Depois de aprovada a criação da Ouvidoria Parlamentar, o deputado Paulo Tadeu destacou a luta dos parlamentares para que fosse criada a figura do deputado ouvidor, no sentido de criar mecanismos que possibilitem o fortalecimento da imagem do Poder Legislativo perante a opinião pública. “Por isso, entendo que esta resolução é necessária, pois, de uma vez por todas, criamos uma figura importante, que é a do deputado ouvidor, cuja

responsabilidade será grande daqui para frente”.

O deputado Peniel Pacheco também deixou registrado que na Câmara Federal, há muitos anos, tem a figura do deputado ouvidor. “Isso tem sido, segundo informação recente, extremamente importante para que a Casa saiba dar ouvidos às reclamações, sugestões e opiniões da sociedade organizada, dos cidadãos do País, em relação à Câmara Federal. Aqui, no Distrito Federal, poderemos fazer o mesmo”.

Passados oito dias da aprovação da criação da ouvidoria e da figura do deputado ouvidor, o plenário da Câmara Legislativa voltou a se reunir para tratar, dessa vez, da escolha do parlamentar que iria ocupar a função. Por consenso, apenas um deputado se candidatou ao cargo: o deputado Augusto Carvalho.

A eleição se deu por escrutínio secreto com cada deputado sendo chamado nominalmente. Ele se encaminhava até a cabine de votação, onde colocava a cédula em um envelope, depositando-o em seguida na urna. Foram encontrados 19 envelopes, número que coincidiu com o de votantes. Coube ao presidente Benício anunciar o deputado Augusto Carvalho eleito como Ouvidor-Geral da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Os parlamentares, a partir daí, subiram à tribuna para destacar a importância histórica daquele momento, parabenizar o deputado eleito e manifestar desejos de êxito na nova missão. A deputada Arlete Sampaio disse esperar “um importante trabalho, o qual ainda hoje está por ser feito.” A deputada Anilcéia Machado congratulou o deputado pela conquista, ressaltando que Augusto Carvalho saberia ouvir e dar as informações “àqueles que buscarem, nesta Casa, não só respostas às reivindicações deles, mas também informações sobre o nosso trabalho”.

O deputado Wilson Lima destacou, com a eleição, a maneira transparente de a Casa trabalhar, criando a figura do deputado ouvidor. “Isso faz com que a população do Distrito Federal seja ouvida de fato. E a escolha não poderia ser melhor do que o nome do deputado Augusto Carvalho”, disse ele.

O deputado Chico Leite lembrou que “quando cheguei a esta Casa fiquei perplexo ao tomar conhecimento de que éramos o único poder na Capital da República sem uma ouvidoria e fazer a relação entre a comunidade representada e este Poder”. Ele elogiou o nome do deputado Augusto como ouvidor, por entender que o “parlamentar tem história e um currículo que, com certeza absoluta, são a garantia do que representa para o Distrito Federal e para o desempenho do cargo”.

O deputado Aguinaldo de Jesus afirmou que o eleito “tem o perfil calmo e tranqüilo de uma pessoa preparada para ouvir e entender aquilo que a população clama dia após dia”. Ele

disse ter certeza de que o parlamentar “saberá conduzir os trabalhos com denodo e representar muito bem a Casa junto à sociedade”.

Para o deputado Chico Floresta, o deputado Augusto Carvalho “tem uma função nova, inovadora, uma função reclamada desde a legislatura passada: a função de ouvidor”. Na sua avaliação, ninguém melhor do que o deputado Augusto Carvalho para o cargo, “pois ele tem toda uma tradição nos movimentos sociais e uma tradição daqueles que sabem ouvir, com uma atitude correta, a tempo e a hora. Ele, mais do que ninguém, saberá honrar esse posto de ouvidor da Câmara Legislativa”.

O deputado Leonardo Prudente, por sua vez, disse que, desde o primeiro instante, não fazia sentido existir a ouvidoria sem a figura do deputado ouvidor, e cumprimentava o deputado eleito, ressaltando que não poderia haver alguém com um perfil melhor que o do deputado Augusto Carvalho para ocupar a nova função.

Já o deputado Peniel Pacheco destacou que, “o deputado Augusto Carvalho entra para a história do Legislativo como o primeiro deputado ouvidor desta Casa Legislativa. Isso é extremamente interessante e tenho plena certeza e convicção de que o deputado vai marcar a sua passagem neste cargo, fazendo com que esta Casa possa, de fato, ter ouvidos para a população. Esta é uma Casa onde se fala muito e ouve-se pouco, mas, agora, com a Ouvidoria, com certeza teremos muito mais chance de ouvir a sociedade, as suas reclamações e denúncias para que as apurações devidas sejam feitas”.

Por fim, o deputado Augusto Carvalho agradeceu as palavras “generosas” dos parlamentares e disse “que esse nosso trabalho possa, com humildade, contribuir para que recuperemos a linha propositiva de equilíbrio, de serenidade e, principalmente, de recuperação de credibilidade da nossa Casa em relação à opinião pública”.

Augusto afirmou ainda que “iremos procurar, com todo o nosso empenho, nos incumbir dessa missão”. Ele pediu que a presidência da Casa analisasse as possibilidades de dar as estruturas necessárias para exercer esse trabalho de ouvidoria. “Precisamos do 0800 e de todos os apetrechos necessários para o exercício do nosso trabalho”, disse ele.

Antes de encerrar a sessão, o deputado Benício informou que o número do telefone 0800 já estava sendo licitado e providenciado.

6.4.5 Regulamento Interno da Ouvidoria

Em seu mandato como deputado ouvidor, Augusto Carvalho tomou duas decisões que considerou importantes para fortalecer a Ouvidoria: a primeira foi a apresentação do Projeto

de Resolução nº 86/2004, que alterava a Resolução 167/2000 e incluía no Regimento Interno da Câmara Legislativa, no Título II, dos Órgãos da Câmara Legislativa, o Capítulo V, a Ouvidoria. A justificativa do deputado para a Resolução era a de que, assim como a Corregedoria, a Mesa Diretora e as Comissões são órgãos da Câmara Legislativa e possuem dispositivos próprios no Regimento Interno da Casa, a Ouvidoria não poderia ficar de fora do Regimento.

A outra decisão do ouvidor foi a criação do Regulamento Interno da Ouvidoria. Augusto justificava sua proposta argumentando que, com o regulamento, estava prevista a possibilidade de se fazerem representações não só às entidades públicas, mas também às privadas que prestam serviço público para a comunidade. Ele queria com isso que a Ouvidoria pudesse enviar reclamações ao Procon, bem como representações ao Ministério Público sobre denúncias encaminhadas à Ouvidoria.

Nenhuma das iniciativas do deputado ouvidor, no entanto, logrou êxito. As propostas não foram analisadas e votadas pela Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) e Mesa Diretora e, portanto, nunca chegou ao plenário para votação. Em outubro de 2007 foram definitivamente arquivadas, como determina o Regimento Interno da Casa.

Durante o mandato do deputado Augusto como ouvidor, outra decisão sua provocou polêmica entre os parlamentares sobre o papel da Ouvidoria. Ele decidiu ouvir, em depoimento, uma pessoa que acusava um parlamentar da Câmara Legislativa de corrupção. Alguns deputados questionaram esse posicionamento, argüindo que a Ouvidoria não teria competência para se valer da estrutura da Casa, como os serviços de taquigrafia e de som, para esse tipo de oitiva.

O ouvidor retrucou argumentando que, analisando o Regimento Interno e especialmente a Resolução nº 178, que trata da Ouvidoria, não viu nenhum óbice “para ouvirmos qualquer pessoa, qualquer cidadão que nos procure para aqui prestar o seu depoimento, fazer a sua reclamação, a sua crítica ou a sua denúncia. Não há, portanto, nada que nos impeça de ouvir este cidadão”.

6.4.6 Nova Mesa Diretora e Um Novo Ouvidor

No dia 15 de dezembro de 2004, uma nova Mesa Diretora foi escolhida para o biênio 2005/2006, bem como eleito o novo ouvidor da Casa. O escolhido pelos 22 deputados distritais presentes à sessão foi o deputado Paulo Tadeu. Em seu agradecimento, o

parlamentar destacou o trabalho do deputado Augusto Carvalho, apesar da escassa estrutura que recebeu para exercê-la.

Ao alinhar os planos para a sua gestão, disse querer construir, em cada cidade do Distrito Federal, mecanismos para que a população, de maneira fácil, pudesse trazer, para os deputados, e não para o ouvidor, as queixas, as sugestões e as críticas. “Quero, como ouvidor, conversar com os setores organizados desta cidade; quero ouvir os sindicatos, as associações de moradores, os empresários e as igrejas, para que possamos melhorar o trabalho desta Casa. Esse é o trabalho que vou desenvolver, com certeza, na ouvidoria”, garantiu em seu discurso.

Na sessão ordinária do dia 15/03/05, o ouvidor subiu à tribuna para fazer um convite e uma reclamação: a Casa iria receber a visita do deputado ouvidor da Assembléia Legislativa do Rio Grande do Sul. O parlamentar salientou, na oportunidade, que a Ouvidoria da Assembléia gaúcha estava na vanguarda de um trabalho que é reconhecido pelo povo do Rio Grande do Sul, como exemplar.

Lamentou, no entanto, a situação da ouvidoria da Câmara, “que, infelizmente, não tem a menor condição de ser um instrumento a serviço do povo do Distrito Federal. Existe somente o ouvidor e a equipe. Não temos instrumentos, sequer um 0800, uma estrutura, um ambiente, uma sala para poder instrumentalizar a ouvidoria para que ela possa ser um canal de diálogo com a população”, e cobrou da Mesa Diretora os meios necessários “para que possamos programar de maneira muito rápida, na Câmara Legislativa, esse instrumento importante para a população”, disse.

Mesmo assim, ao concluir o mandato como ouvidor em dezembro de 2006, já que ele foi reconduzido ao cargo no começo desse ano, o deputado Paulo Tadeu apresentou um Relatório de Atividades 2005/2006, onde assinalava que “... nossa experiência demonstrou que a população utiliza-se desse canal de comunicação com frequência e acompanha a vida política de nossa cidade, manifestando-se sobre os mais diversos assuntos, de projetos de lei em andamento ou aprovados à atuação dos parlamentares”.

Durante sua gestão, Paulo Tadeu tomou uma série de iniciativas para dar mais agilidade ao serviço de atendimento ao cidadão. Ele propôs, por exemplo, um substitutivo ao Projeto de Resolução nº 87/2004 para reestruturar a Ouvidoria; elaborou um Projeto Básico para a informatização do sistema de atendimento ao cidadão (*call center*) e a aquisição do número 0800 por meio do processo nº001-000503/2004; e a participação na Feira do Livro de Brasília, com atendimento ao cidadão e a distribuição de cinco mil *folder's* sobre a Ouvidoria.

De acordo com o relatório do deputado, a ouvidoria recebeu demandas por e-mail, telefone, carta e pessoalmente, destacando, como maioria, consultas sobre assuntos

relacionados à Casa, tais como leis e projetos de lei, concurso público, seguido de questões relacionadas à prestação de serviços de competência do GDF.

Tadeu informou, ainda no relatório, que a ouvidoria recebeu denúncias diversas, que resultaram em processo administrativo, administrativo disciplinar e em uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI). Na verdade, essa Comissão foi originada a partir daquela denúncia feita quando o ouvidor era o deputado Augusto Carvalho e que provocou polêmica entre parlamentares.

Sobre o seu trabalho na ouvidoria, Paulo Tadeu diz que todas as demandas foram encaminhadas, através de ofício, a diversos órgãos do GDF e a setores da Câmara Legislativa. Ele finaliza o relatório lamentando não ter tido êxito na conclusão de algumas ações, embora acredite que “devidamente aparelhada, num espaço físico adequado e pessoal treinado, teremos uma Ouvidoria Legislativa à altura da importância do Poder Legislativo do Distrito Federal”.

O relatório final da ouvidoria, no período 2005/2006, embora não especifique o que foi originado por e-mail, carta, telefone ou pessoalmente, mostra que a demanda é expressiva. No ano de 2005 foram 1.615 atendimentos, enquanto em 2006 a ouvidoria atendeu 919 pessoas, sem contar o quantitativo de dezembro, conforme quadro abaixo.

Mês	Quantitativo 2005	Quantitativo 2006
Janeiro	20	47
Fevereiro	25	83
Março	62	117
Abril	60	90
Mai	118	70
Junho	109	134
Julho	90	89
Agosto	153	133
Setembro	220	47
Outubro	287	66
Novembro	393	43
Dezembro	78	Em aberto

7. UM ESTUDO DE CASO

Na manhã do dia 01 de janeiro de 2007, com a presença dos 24 deputados distritais, o deputado Wilson Lima, na qualidade do parlamentar mais idoso, abriu os trabalhos da sessão preparatória de eleição dos membros da Mesa Diretora da Câmara Legislativa do Distrito Federal, conforme os arts. 9º, 10 e 11 do Regimento Interno da Casa, para o biênio 2007/2008 da 5ª Legislatura.

Uma das novidades da eleição foi a estréia da Emenda à Lei Orgânica nº 47, de 2006, de autoria do deputado Chico Leite, publicada no *Diário Oficial da Câmara Legislativa*, de 29 de dezembro de 2006, que acabou com o voto secreto. A partir daquele momento todas as votações seriam abertas. Com a decisão, a Câmara Legislativa do DF tornou-se o primeiro Legislativo do País a acabar com o voto secreto.

Depois de eleita a nova Mesa Diretora, escolhidos os deputados Alírio Neto, presidente; Paulo Tadeu, vice; Aguinaldo de Jesus, primeiro secretário (substituído depois pelo suplente Wilson Lima); Brunelli, segundo secretário; e Dr. Charles, terceiro secretário, os deputados elegeram os outros cargos diretivos da Casa, entre eles o de ouvidor, tendo sido escolhido o deputado Reguffe.

Em seu discurso de agradecimento, o parlamentar afirmou que “não há como haver uma democracia verdadeira sem um Poder Legislativo forte e uma Ouvidoria que esteja atenta ao que a população deseja. O Poder Legislativo moderno é cada vez menos legislador e cada vez mais fiscalizador. É assim em toda parte do mundo. O Poder Legislativo moderno precisa fiscalizar, precisa estar atento ao que a população deseja”.

Reguffe prometeu, na ocasião, que a Ouvidoria estaria aberta para ouvir a população e esperava da nova Mesa Diretora que ela proporcionasse os instrumentos para isso, “para que possamos receber sugestões e críticas da população, e não somente ao Poder Legislativo, mas também ao Poder Executivo, porque a função precípua do Poder Legislativo, além de fazer o Orçamento e elaborar leis, é fiscalizar o Poder Executivo”.

Uma das primeiras iniciativas do novo ouvidor foi a realização de um seminário sobre Ética na Política, que reuniu parlamentares e representantes da sociedade civil organizada. O objetivo do evento, nas palavras do ouvidor, era o de buscar novos caminhos para o Legislativo local, no sentido de criar uma imagem positiva junto à população.

O trabalho da Ouvidoria, aos poucos, começou a ter repercussão na mídia e junto à população, que identificou no setor um canal para as suas queixas e reclamações. A estratégia

adotada pelo ouvidor e sua equipe era a de, depois de recebida a denúncia, checar *in loco* se ela era verdadeira. Normalmente, a Ouvidoria pautava a imprensa para cobrir a visita.

As reclamações mais freqüentes diziam respeito à saúde pública do Distrito Federal, em especial ao atendimento nos hospitais da rede pública. A partir das denúncias, o ouvidor fazia uma peregrinação pelos hospitais do Distrito Federal. No Hospital Regional de Taguatinga (HRT), por exemplo, o centro cirúrgico estava fechado há três anos; só havia uma ambulância em funcionamento para atender toda a população da região; faltavam médicos e medicamentos e as pessoas enfrentavam mais de oito horas de fila para receber atendimento na emergência.

No Hospital de Samambaia e no de Ceilândia os mesmo problemas do HRT e mais uma constatação: não existia planejamento computadorizado; os prontuários eram escritos à mão, o que provocava uma situação hilária se não fosse grave: alguns médicos não conseguiam entender o que os outros médicos escreviam no prontuário por causa da letra. No Hospital de Base foi constatado, ainda, que não havia como tratar a população portadora de câncer em estágio avançado porque o único acelerador linear estava quebrado.

Todas essas denúncias da população na ouvidoria da Câmara Legislativa, a constatação do ouvidor da veracidade delas e a repercussão na mídia, motivaram a convocação do secretário de Saúde, Geraldo Maciel, a dar explicações sobre a situação da saúde pública no Distrito Federal e o que o Governo estava fazendo para resolver esses problemas.

Na área da educação as denúncias também eram feitas às centenas na ouvidoria. Muitas escolas foram visitadas tanto no Plano Piloto quanto nas outras regiões administrativas do DF. As reclamações giravam em torno da falta de professores, do estado geral das escolas, como a inexistência de rampas de acesso para alunos deficientes e banheiros adaptados para esses alunos, da falta de extintores, de mangueiras de incêndio, de armários para acomodar alimentos da merenda escolar, salas sem ventiladores, parquinhos infantis quebrados, goteiras, carteiras danificadas, entre outros problemas.

Tudo somado motivou a Ouvidoria a promover uma audiência pública com a secretária de Educação do Distrito Federal, Maria Helena Guimarães de Castro, convidada para falar sobre as denúncias dos moradores e as políticas públicas governamentais para o setor.

O trabalho da ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2007 foi bastante profícuo. Além da realização de seminários, audiências públicas, visitas aos locais denunciados e de ações internas de fortalecimento da ouvidoria, como finalização do processo

de implantação do sistema 0800, o setor recebeu 1.769 denúncias, sendo 1.642 por e-mail e 127 por telefone ou pessoalmente.

Uma denúncia, no entanto, mereceu destaque especial pelos desdobramentos que provocou e ganhou repercussão sem precedentes na mídia local e nacional. A partir dessa denúncia específica, outras se sucederam na ouvidoria sobre o assunto e acabou se transformando na CPI dos Cemitérios.

7.1 A CPI dos Cemitérios

A CPI dos Cemitérios surgiu a partir de uma denúncia feita por um cidadão que procurou o serviço de Ouvidoria da CLDF para reclamar de uma situação que estava vivenciando e que, até o momento, ainda não havia encontrado solução para o problema. A partir da denúncia formulada, procurou-se identificar o comportamento da Ouvidoria e se o serviço prestado por ela teve eficiência e credibilidade, no que se refere à averiguação dos casos denunciados pelos cidadãos.

É bem verdade que apenas o estudo de um único caso não seja o suficiente para considerarmos a eficiência do serviço de Ouvidoria prestado pela CLDF como um todo. Porém, considera-se que o caso estudado apresenta características bastante peculiares, principalmente devido à repercussão que obteve junto à mídia e os desdobramentos que provocou. Nesse sentido, o caso em estudo se apresenta como um exemplo bastante consistente para a exemplificação da seriedade e eficiência do serviço de Ouvidoria oferecido pela CLDF.

Tudo começou quando o senhor Élio Sena, morador de Taguatinga, no dia 27 de outubro daquele ano, foi ao cemitério da cidade visitar um ente querido que lá estava sepultado. Ao chegar, constatou que os restos mortais do filho haviam sido retirados sem qualquer aviso ou consentimento da família. Ele achou estranho porque havia pago por um título de arrendamento do cemitério até 2011.

Indignado, procurou a Campo da Esperança Serviços Ltda., empresa concessionária que administra alguns cemitérios do Distrito Federal, entre eles o de Taguatinga, para saber o que havia acontecido. Como as explicações não foram convincentes, além de ter sido tratado de forma desrespeitosa, procurou uma Delegacia de Polícia e fez um boletim de ocorrência. Infelizmente, nenhuma providência foi tomada para sanar o problema.

Depois de ser informado sobre o trabalho da Ouvidoria da Câmara Legislativa, Hélio esteve na Casa na manhã do dia 5 de novembro de 2007 e relatou o que estava acontecendo.

Na parte da tarde o ouvidor Reguffe visitou o cemitério de Taguatinga acompanhado da imprensa e constatou a veracidade das informações prestadas.

No dia seguinte, os veículos de comunicação deram com estardalhaço a denúncia e, da tribuna do plenário da Câmara, repercutiu mais ainda a denúncia do morador: “Imagine se enterrar um ente querido no cemitério, e, tempo depois, ao visitar esse parente, descobrir que os seus restos mortais não estão mais lá. É uma questão muito grave e a administração do cemitério e a empresa concessionária tem que responder por isso. Trata-se de uma empresa concessionária de serviço público e, caso não esteja prestando serviço público a contento, essa concessão tem que ser cassada”.

Com a cobertura da imprensa desse e de outros fatos relacionados ao assunto, a ouvidoria passou a receber mais denúncias sobre violação de túmulos e desaparecimento de ossadas, como a feita pelo senhor Josimar Cunha, que tinha dois irmãos enterrados no cemitério do Gama e ninguém soube dizer onde se encontravam os restos mortais, embora Josimar também tivesse um título de arrendamento carimbado com validade até agosto de 2010.

Outras reclamações feitas na Ouvidoria da Câmara falavam da cobrança de valores abusivos para se realizar um enterro no Distrito Federal e da falta de fiscalização e disciplinamento das empresas funerárias por parte do Governo, entre outras irregularidades.

Com essa quantidade de denúncias na mão, o ouvidor Reguffe protocolou um requerimento à Comissão de Direitos Humanos, Cidadania, Ética e Decoro Parlamentar da Casa, convidando o secretário de Ação Social, João Oliveira, o diretor da empresa concessionária de serviços públicos dos cemitérios, bem como o sindicato das empresas de serviços de funerária, para uma audiência pública, onde as denúncias pudessem ser avaliadas, as irregularidades explicadas e quais as providências seriam adotadas.

Mesmo com as explicações do secretário de Ação Social e dos demais convidados para a audiência pública, o assunto continuava rendendo na mídia, ocupando as manchetes dos veículos e na ordem do dia da Câmara Legislativa. Em 13/11/2007, na sessão ordinária, o deputado Reguffe anunciava que havia conseguido as oito assinaturas necessárias para a instalação de uma CPI para investigar as denúncias recebidas pela Ouvidoria. Essa comissão veio a se chamar CPI dos Cemitérios.

Segundo ele, a CPI teria de ser curta, objetiva e produtora, gerando resultados práticos, “até porque a população já está cansada de ver instalação de CPI como palanque político. No final, não apresenta resultado prático nenhum”. Entre esses resultados, ele

esperava saber o que havia sido feito com os restos mortais desaparecidos, uma queda no preço praticado nos enterros e que os responsáveis pelas irregularidades fossem punidos.

O deputado Alírio Neto, presidente da Casa, garantiu todo apoio à iniciativa, “principalmente se levarmos em consideração que essa proposta surgiu na Ouvidoria desta Casa. Entendo que o Poder Legislativo do Distrito Federal tem a obrigação de apurar as denúncias que chegam à Ouvidoria” e acrescentou que o ouvidor era a pessoa gabaritada para conduzir os trabalhos, já que ele tinha sido autor da proposição.

O deputado Wilson Lima, no seu aparte, disse que, “como morador do Gama, não posso contar quantas pessoas deixaram de enterrar seus entes queridos naquela cidade para enterrá-los no Entorno por causa das taxas absurdas cobradas pelos serviços funerários do Distrito Federal”.

A deputada Érika Kokay, por sua vez, afirmou que “uma das conclusões a que esta CPI deveria chegar é que não se pode colocar a variável lucro nos serviços essenciais. Os direitos fundamentais precisam ser assegurados. Digo sem medo de errar que foi nefasta para o povo do Distrito Federal a terceirização dos cemitérios”.

Quando a criação da CPI dos Cemitérios foi publicada no *Diário da Câmara Legislativa* ela tinha o seguinte objeto. “Comissão Parlamentar de Inquérito criada pelo Requerimento nº 614/2007, aprovado pelo Ato de Presidente nº 111/2008 e aditado pelo Requerimento nº 908/2008, se destina a investigar as graves denúncias de ilegalidades e violação aos direitos humanos, além de inúmeras irregularidades e atos de improbidade administrativa ocorridos no âmbito da administração dos cemitérios no Distrito Federal, bem como os altos preços dos sepultamentos cobrados pela concessionária de serviço público Campo da Esperança Serviços Ltda. e denúncias de irregularidades, de abuso de poder econômico, de relações promíscuas com servidores públicos, de manipulação inadequada de cadáveres, dentre outras, relacionadas às funerárias do Distrito Federal, no período de janeiro de 1999 a novembro de 2007. O prazo de duração é de até 180 dias corridos, prorrogável pela metade, automaticamente, por requerimento da maioria de seus membros. (RI, art. 72, § 4º)”. A composição da CPI ficou assim constituída: presidente, Rogério Ulysses; vice, Brunelli; relator, Benício Tavares; membros, Érika Kokay e Reguffe.

7.1.1 Resultado da CPI dos Cemitérios

Depois de 146 dias de trabalho, 24 reuniões e 11 diligências, entre outras ações e atividades realizadas, a CPI dos Cemitérios chegou ao fim com a leitura e a votação do

relatório, propondo o indiciamento de oito pessoas. Nas 188 páginas, além dos anexos, o relator, deputado Benício Tavares, fez um resumo da atuação da comissão, abordando a situação dos cemitérios e dos serviços funerários.

A leitura do relatório demorou mais de duas horas, e os deputados revezaram-se para ler o texto, que fez uma abordagem histórica da situação dos cemitérios no Distrito Federal e da situação dos mesmos após a licitação para transferir as atividades para a iniciativa privada.

Nas conclusões, o relatório listou os problemas do setor e fez sugestões aos diversos órgãos que cuidam da área. Segundo o documento, a Secretaria de Desenvolvimento Social, a quem incumbe a responsabilidade pela execução do contrato que concedeu à empresa Campo da Esperança Serviços Ltda. a administração dos seis cemitérios do DF, agiu de forma negligente, deficiente, ineficaz e condescendente com a concessionária.

O relator avaliou também, em seu relatório, que pela análise de diversas situações, é possível concluir que "há indícios que a empresa concessionária dos serviços de cemitérios descumpriu cláusulas do contrato" e sugeriu que fossem agilizadas as auditorias iniciadas pela Corregedoria-Geral do Distrito Federal para tomar providências sobre o cumprimento do contrato.

O documento é finalizado com diversas recomendações, entre elas, 11 dirigidas ao Governo do DF para que tome diversas providências, como a abertura de licitação para prestação de serviços funerários e para a realização de estudos em bases técnicas e científicas, tendo em vista a definição de novas áreas para cemitérios no DF.

As recomendações são direcionadas também ao Tribunal de Contas do DF para que investigue se houve danos ao erário do DF pela empresa Campo da Esperança Serviços Ltda.; e à Polícia Civil do DF para agilizar os inquéritos instaurados em função das diligências da CPI e que passe a registrar as remoções irregulares de restos mortais sem o conhecimento das famílias.

Os deputados Reguffe e Érika Kokay se posicionaram contra o relatório. Eles discordaram do fim antecipado das investigações, faltando 30 dias do prazo regimental para o término da CPI, e pelo fato do relatório não propor a cassação do contrato com o cemitério Campo da Esperança e nem o fechamento de nenhuma funerária.

7.1.2 Considerações a Respeito do Caso da CPI dos Cemitérios

O caso da CPI dos Cemitérios se apresenta como um exemplo característico de como deve ser tratado um serviço de ouvidoria pública. Esta consideração se centraliza,

especificamente, no fato da participação em massa dos cidadãos nesse processo. Um serviço de ouvidoria pública se apresenta e se fortalece, principalmente, pelo estreitamento e pela intensificação das relações de comunicação entre os cidadãos e o Governo.

Pode-se perceber, por meio do relatório do caso da CPI dos Cemitérios, que o serviço de Ouvidoria viabilizado pela CLDF apresentou um significativo nível de eficiência, principalmente na parte referente à comunicação entre o cidadão e os seus representantes no Governo. A agilidade, neste caso, a fim de averiguar a seriedade da denúncia foi notória. E, principalmente, o interesse da mídia e da maioria dos deputados a respeito do aprofundamento e resolução da denúncia.

Deve-se ressaltar, no caso estudado que, a partir da primeira denúncia e a repercussão dela decorrente, as reclamações se intensificaram graças à participação de outros cidadãos que também se consideraram lesados, não só pelas empresas concessionárias quanto pelas funerárias. Esse movimento levou os deputados distritais a dar uma atenção mais séria ao caso. Percebe-se, no caso, que a participação ativa dos cidadãos é decisiva para que a cidadania saia do papel e passe a ter seu valor no cotidiano.

O estudo do caso mostra outro indicador: o papel da mídia no processo. Ninguém questionou o trabalho do ouvidor da Câmara. Ele foi feito de modo correto, diligente e amparado em procedimentos legais. No entanto, caso não tivesse o apoio da imprensa, os resultados poderiam ter sido outros. Fica evidente a importância dos meios de comunicação no desenvolvimento de uma relação sócio-política realmente democrática.

Nesse sentido, é válido refletir a respeito do investimento em mídias que interajam com o processo do desenvolvimento dos serviços de ouvidoria pública. Ou seja, os gestores de ouvidoria pública devem considerar a importância da função das mídias como auxílio para o estabelecimento de um possível nível de excelência nas suas atividades de intermediários no contexto social e político.

É importante destacar também que mais de 80% das denúncias relatadas no ano de 2007 na Ouvidoria da CLDF foram feitas pela Internet, via e-mail. Este fato é motivo de reflexão a respeito da popularização desse meio de comunicação, e de que se faz necessário investimento nesse sentido, principalmente no que se refere à segurança no processo de troca de informações por esse meio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desenvolvimento desta pesquisa foi possível averiguar um pouco mais algumas características e conceitos relacionados ao serviço de Ouvidoria Pública. O que ficou evidente, desde o início, é que as ouvidorias públicas desenvolvem um papel de grande importância para a concretização do sistema democrático no Brasil.

As ouvidorias atuam como um relevante meio de participação popular, de forma a mediar essa ligação entre o cidadão e a administração pública da sociedade. Essa interação contribui para a melhoria dos serviços oferecidos à comunidade, de modo que, pelas opiniões e informações concedidas pela população, os órgãos públicos podem ter uma percepção bem mais ampla e abrangente da sociedade como um todo, possibilitando assim uma ação mais eficiente e objetiva, que atenda as verdadeiras necessidades dos cidadãos.

É bastante instrutivo observar o processo de evolução histórica da administração pública, pois se compreende melhor como se deu o desenvolvimento das ouvidorias, que já existia desde a época da colonização. Nesse processo evolutivo, as ouvidorias foram aperfeiçoando o seu mecanismo de controle social devido, principalmente, ao auxílio das novas tecnologias de comunicação e informação.

A utilização dessas tecnologias, aliadas a um planejamento de administração social, tem demonstrado que é um caminho bastante eficaz para a gestão pública participativa, onde governo e sociedade interagem de modo mais integrado e abrangente. É considerando essa perspectiva, que os gestores públicos e pesquisadores da área devem ficar atentos para a questão da popularização dos meios de comunicação e informação, como uma forma de otimização dos serviços de ouvidoria pública.

Como se pode observar no caso estudado - a CPI dos Cemitérios -, a participação dos meios de comunicação se mostrou fundamental para que a denúncia formulada na Ouvidoria da Câmara Legislativa se chegasse a bom termo. Constatou-se também que a Internet vem sendo o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos para se comunicarem com a Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal (dados do ano de 2007) e, portanto, vale a pena o investimento nessa nova ferramenta de comunicação.

No que se refere especificamente ao caso da CPI dos Cemitérios, estudado nesta pesquisa, a conclusão é de que o serviço de Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal se mostrou eficiente. Constatou-se que existe, de fato, uma comunicação entre o

cidadão e os seus representantes políticos, por meio da ouvidoria, e que passa a haver, de fato, um maior interesse por parte dos gestores públicos, a respeito da participação ativa do cidadão.

Não se pretende aqui cair no equívoco de que essa forma de interesse seja uma característica referente à maioria dos gestores públicos. É relevante, no entanto, o de que ao menos alguns gestores já mostrem essa preocupação. Afinal, esse é um indício de que há pessoas na gestão pública realmente interessadas em fazer valer a democracia.

Pode-se considerar que o caso da CPI dos Cemitérios se mostre como um exemplo prático da importância do valor das ouvidorias públicas para a sociedade e de como devem ser conduzidas as denúncias dos cidadãos. Exemplos como esse, representarão um fator essencial para que haja as mudanças necessárias e a sociedade possa ter esperanças em um modelo de democracia mais justo, eficiente e humano.

No caso específico da Ouvidoria da Câmara Legislativa, mesmo com todos os problemas enfrentados desde sua criação, constata-se que ela é um canal democrático, ágil e, se bem estruturada, confiável para a população. É preciso que a sociedade acredite que sua demanda tenha uma resposta, um encaminhamento e que não vire discurso político. Como disse São Francisco de Assis, tempo é questão de preferência.

É necessário, portanto, que os deputados distritais fortaleçam a Ouvidoria, adotando ações que façam com que ela chegue ao conhecimento de um maior número de cidadãos do Distrito Federal.

Entre essas ações, a título de sugestão, estão:

- Campanha publicitária nos veículos de comunicação divulgando a Ouvidoria e o sistema telefônico 0800;
- A implantação da Ouvidoria itinerante, com a colocação de urnas em locais públicos de grande concentração em cada uma das regiões administrativas do Distrito Federal;
- Realização de seminários sobre o papel da Ouvidoria em escolas, associações de bairros e outras entidades da sociedade civil organizada;
- Implantação do sistema de carta-resposta, disponível nas agências dos Correios;
- Criação do site da Ouvidoria;
- Publicação e distribuição de manual ou revista sobre o papel da Ouvidoria e como fazer para participar;

- Treinamento e qualificação dos servidores que trabalham no setor;
- Estrutura física compatível com a necessidade da Ouvidoria e de equipamentos para atender a demanda.

Caso haja vontade política para programar essas iniciativas, a Ouvidoria da Casa produzirá mais e melhores resultados, respeitando os anseios da população. Nesse contexto, a Ouvidoria se insere como mais um instrumento para que o cidadão possa participar da vida ativa da sua cidade e do Distrito Federal, fortalecendo o Legislativo, o País e a democracia.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO Brasileira de Ouvidores (ABO). **Decálogo do Ouvidor**. São Paulo. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/decalogo.htm>> Acesso em 26 out. 2008.

BASTOS, Marco Aurélio Bastos; **A ouvidoria no Paraná**, Especialização em Administração Pública, Unibrasil, 2006,

COSTA, Frederico Lustosa. **A ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação pública e promoção da cidadania**. Revista Brasileira de Administração Pública. v.32, nº1, p.167-170.

FONTES, Carlos. **Navegando na Filosofia. Portugal**, 1998. Disponível em <<http://educaterra.terra.com.br/voltaire/mundo/declaracao.htm>> Acesso 27 out. 2008.

LEITE, Celso Barroso. **Ombudsman: corregedor administrativo**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975. p. 20.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 16 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento**. São Paulo, 1993

MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda**. 2002. Disponível em: <www.fazenda.org.br> .Acesso em 27 out. 2008.

ORLANDI, Áurea; FAULSTICH, Jane; MELO, Orivaldo de; **Processo Legislativo e Funcionamento da Câmara Legislativa**, Gráfica CLDF, Brasília 2002

REGIMENTO Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal, Edição Especial, 2007

REVISTA da Ouvidoria Geral do Estado do Paraná (editor). Ano 1, nº 1, jan./ jul. 1997. Curitiba, PR.

OLIVEIRA, João Elias. **Ouvidoria pública brasileira: evolução de um modelo único.**

In: Vismona, Edson. A Ouvidoria brasileira (org.) p. 45-54. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores/ Imprensa Oficial do Estado de São Paulo. São Paulo, 2005.

TÁCITO, Caio. Ombudsman – **O Defensor do Povo.** Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 171, n. 8, p. 15-25, jan./mar.1988.