

# OUVIDORIA PARLAMENTAR

por Luis Antônio Fleury Filho

## UM ANO EM DEFESA DO CIDADÃO

Um dos fenômenos mais evidentes no Brasil, nas últimas décadas, sem dúvida, é a conscientização sobre o exercício da cidadania que, rapidamente, tem evoluído em direção a um crescente processo de democratização e participação popular. Instrumentos cada vez mais eficazes hoje estão à disposição de pessoas comuns, até então descrentes do poder e do direito de reivindicar, reclamar, sugerir, pedir, questionar, denunciar. A grande quantidade de ouvidorias em funcionamento nos mais diversos órgãos, sejam eles da administração pública direta, indireta ou privada, revela-se como a confirmação desta nova realidade que se consolida.

Para reafirmar o compromisso com o cidadão, a Câmara dos Deputados criou no ano passado a sua própria Ouvidoria Parlamentar (Resolução 19 de 14 de março de 2001), que, a princípio, destinava-se apenas a intermediar a relação entre os deputados e a população. Mas, a partir do dia 9 de maio de 2001, quando foi efetivamente posta em funcionamento, a Ouvidoria tem se mostrado um setor muito mais expressivo no panorama social do País, principalmente no que diz respeito à sua atuação na defesa dos direitos do cidadão. Tornou-se ponto de apoio - um veículo fundamental na solução de questões das mais simples às mais complexas, provenientes de todas as partes do Brasil.

A Ouvidoria foi uma iniciativa do presidente da Câmara, deputado Aécio Neves, como parte de um grande projeto de fortalecimento do Poder Legislativo. "É um instrumento que a Câmara terá para mostrar à sociedade que, agora, existe aqui uma porta aberta para que ela possa se manifestar, seja participando ativamente do processo legislativo, seja questionando eventuais descumprimentos de alguma lei ou de alguma responsabilidade administrativa por parte de integrantes dos três Poderes", disse o presidente, em pronunciamento de instalação dos trabalhos do novo setor. Através do Ato da Mesa 56/01, que dispõe sobre sua estrutura administrativa, a Ouvidoria começou a funcionar com uma equipe reduzida, porém, estruturada o suficiente para garantir agilidade e atendimento personalizado a todas as pessoas que a ela recorrem.

Durante o período, cerca de duas mil mensagens já foram dirigidas ao setor - por e-mail, fax, telefone, pes-



soalmente ou pelo correio, singelamente escritas à mão, por pessoas humildes em busca de orientação (veja quadro ao lado). “Aqui, nosso principal lema é jamais deixar o cidadão sem resposta”, repete sempre o ouvidor-geral, deputado Luiz Antonio Fleury Filho, o primeiro da história da Câmara e o que se pode chamar de um dos atuais representantes do *ombudsman* sueco de 1809, precursor da história das ouvidorias no mundo. Além de Fleury, a Ouvidoria conta com ouvidores-substitutos, deputados Ronaldo Vasconcellos e Renato Vianna.

Dos tipos de mensagem, registram-se estatisticamente em maior número: e-mails (74%), seguidos pelos contatos via Disque-Câmara - através do serviço 0800 - (12%), correspondências (6%) e atendimentos feitos pessoalmente (8%). De acordo com levantamento sobre os principais objetivos do cidadão que procura a Ouvidoria, destacam-se as solicitações (61%), reclamações/denúncias (19%), desabafos (15%) e elogios/agradecimentos (5%). A triagem é feita imediatamente no momento do recebimento da mensagem e, após avaliação sobre a melhor forma de encaminhamento, os casos são enviados aos órgãos competentes, sejam eles da administração direta, indireta ou do setor privado. O encaminhamento também é informado ao cidadão, para que ele esteja ciente das providências tomadas em seu nome. Em média, esse primeiro contato é feito em 48 horas, a contar do recebimento da mensagem.

Todos os contatos são registrados no banco de dados da Ouvidoria, que o mantém atualizado sobre o andamento de cada caso, com a respectiva identificação do cidadão. O que ocorre, no entanto, é que nem sempre as informações chegam completas, dificultando o retorno da mensagem com as respostas. Uma das principais recomendações, que consta inclusive no site da Internet é a de que as pessoas observem a correção dos dados enviados, como nome e endereço completos, CEP, número de telefone, e-mail (caso tenha).

Sob este aspecto, o trabalho da Ouvidoria é bem objetivo, uma vez que o seu papel restringe-se a intermediar as soluções. A responsabilidade de acompanhar os processos recebidos também é toda da Ouvidoria - é a sua equipe quem cobra e controla cada caso, passo a passo, até que o cidadão tenha satisfeitas as suas reivindicações. Importante papel o setor desempenha também internamente, na defesa dos direitos dos funcionários da própria Câmara dos Deputados que, não raro, encaminham pedidos relacionados a questões como qualidade dos restaurantes da Casa, falta de locais para estacionamento de veículos, controle mais rígido nas áreas onde é proibido fumar etc.

Outro fato interessante revelado pela rotina da Ouvidoria Parlamentar é a progressão na quantidade não apenas de mensagens, como no total de acessos à página do setor na *Internet*. Em fevereiro de 2002, por exemplo, foram registradas 916 visitas ao *site*, 852 em janeiro, 657 em dezembro de 2001. Observe-se o fato de ter havido progressão, mesmo em período de recesso parlamentar e férias, o que representa a retomada do hábito de consultas à página, posterior ao mês de novembro do ano passado, quando a média mensal ultrapassava os mil acessos, cerca de 40 por dia.

Deputado Luiz Antônio Fleury Filho, ouvidor-geral, e o deputado Renato Vianna, ouvidor substituto.

### Formas de ocorrência \*

E-mails	74%
0-800	12%
Correspondências	6%
Telefonemas/Contatos pessoais	8%

### Tipos de ocorrência \*

Solicitações	61%
Reclamações/Denúncias	19%
Desabafos	15%
Elogios/agradecimentos	5%

Na página da Ouvidoria, os internautas encontram, além das últimas notícias sobre o setor (projetos, novidades, eventos, etc), um *clipping* eletrônico especial com matérias selecionadas dos principais jornais do País e dos veículos de comunicação internos da Câmara (Jornal da Câmara e Agência Câmara). As notícias relacionam-se a direito e justiça do cidadão, planos de saúde, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), alimentos transgênicos, Imposto de Renda, enfim, informações úteis ao dia-a-dia dos brasileiros que precisam estar bem-informados, mas nem sempre têm tempo disponível para uma leitura completa dos jornais. A iniciativa fez parte das comemorações pela passagem da Semana do Consumidor entre os dias 11 e 15 de março.

Está disponível, ainda, uma lista de *links* com os principais órgãos da administração pública e de defesa do consumidor, através dos quais as pessoas poderão buscar orientação diretamente. Tudo com o objetivo de facilitar o cotidiano das pessoas. Para encontrá-los, basta acessar a página da Ouvidoria e clicar no nome do órgão.

### ATENDIMENTO SEM BUROCRACIA

Na opinião do ouvidor-geral, deputado Luiz Antonio Fleury Filho, uma das características mais marcantes do trabalho da Ouvidoria e que, certamente, inspira a credibilidade do cidadão, é a “descomplicação”. “Procuramos desenvolver um atendimento personalizado e sem burocracia”, diz ele. “Afim, quando o cidadão procura o nosso setor espera encontrar uma estrutura eficiente e ágil. Se impusermos a ele uma série de dificuldades, estaremos negando a nossa verdadeira função, que é ajudar, facilitar”.

Para isso, a equipe da Ouvidoria foi planejada para



dispor de profissionais habilitados a prestar atendimento nas mais diversas áreas e, dependendo do caso, a resposta ao cidadão é imediata. Em caso de denúncias, no entanto, a orientação da assessoria jurídica adota um procedimento especial ao desconsiderar, por exemplo, acusações anônimas. Situações em que o denunciante omite a própria identidade não podem ser levadas adiante, por inviabilizarem a premissa “número um” da Ouvidoria, que garante resposta a todos os cidadãos.

O que garante a Ouvidoria, no entanto, em situações em que o denunciante não queira revelar seu nome é o sigilo da fonte. Ou seja, a identificação da pessoa passa a ser exclusiva do setor, cabendo a ele a sua preservação. Sendo assim, é dado prosseguimento normal à denúncia, mas apenas a Ouvidoria mantém contato com o cidadão. Tratamento semelhante é dado quando a denúncia envolve parlamentares ou autoridades públicas, desde que as denúncias sejam apresentadas com provas documentais.

Na primeira situação, os casos são encaminhados para a Mesa Diretora da Câmara e na segunda, a Ouvidoria envia ofícios ao Ministério Público (Procuradoria de Justiça ou Procuradoria do Estado, conforme o caso) e aos órgãos fiscalizadores (Tribunal de Contas, Assembléia Legislativa, Câmara Municipal, presidência do partido ou órgão ao qual pertença o denunciado). O mesmo procedimento é recomendado aos funcionários que fazem o atendimento telefônico pelo Disque-Câmara.

Do total de mensagens recebidas pela Ouvidoria, cerca de 90% delas já obtiveram resposta (as que ainda estão pendentes aguardam pronunciamento dos órgãos competentes para onde foram enviadas). Entre os casos mais importantes

resolvidos pelo setor, destaca-se, por exemplo, o benefício conseguido em nome de portadores de necessidades especiais que freqüentam a Câmara e queixavam-se das dificuldades de acesso ao prédio - hoje, segundo estimativas da Organização Mundial de Saúde (OMS), 10% da população de cada país sofre com algum tipo de necessidade especial; no Brasil, o número chega a 16 milhões de pessoas, das quais 3,5 milhões têm deficiência física. Por intermédio da Ouvidoria, foi autorizada a compra de um equipamento eletrônico que sobe e desce escadas, com cadeira de rodas e que fica integralmente à disposição dos cidadãos que precisam dele para se deslocar na Casa.

Também através da Ouvidoria, foi possível solucionar casos envolvendo professores universitários, funcionários em greve e usuários do INSS, pesquisadores em busca de incentivos financeiros para pesquisa e servidores de cargo em comissão sem direitos trabalhistas garantidos, como FGTS e

## Conversando com o cidadão

### Tenho uma reclamação a fazer. Como faço para falar com a Ouvidoria?

É fácil. Basta enviar um e-mail ([ouvidoria@camara.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.gov.br)), um fax (61) 3182949, ou entrar em contato pelos telefones (61) 318-8962 a 65. Outra opção é usar o Disque-Câmara 0800 619619 ou os Correios. Nosso endereço é: Câmara dos Deputados, Anexo II, Ala C, térreo, sala T-40, Brasília-DF CEP 70.160-900

### Preciso me identificar?

Sim. A identificação é fundamental. Nome e endereço completos são indispensáveis para que a Ouvidoria possa responder. Mas não se preocupe: caso queira, o sigilo dos seus dados pessoais será preservado, principalmente se o seu encaminhamento foi uma denúncia, por exemplo.

### Existe um modelo de correspondência?

Não. Você pode escrever da forma que achar melhor, mas é fundamental que suas informações sejam precisas, completas para que não haja perda de tempo no encaminhamento a ser dado à questão. Se sua carta for manuscrita, faça o possível para escrever de forma legível. Lembre-se também de mandar o endereço para resposta.

### Quanto tempo vou ter que esperar para receber minha resposta?

Depende da complexidade da solicitação e do órgão a ser contactado. Consultas mais simples recebem respostas mais rápidas.

### A Ouvidoria responde sobre qualquer assunto?

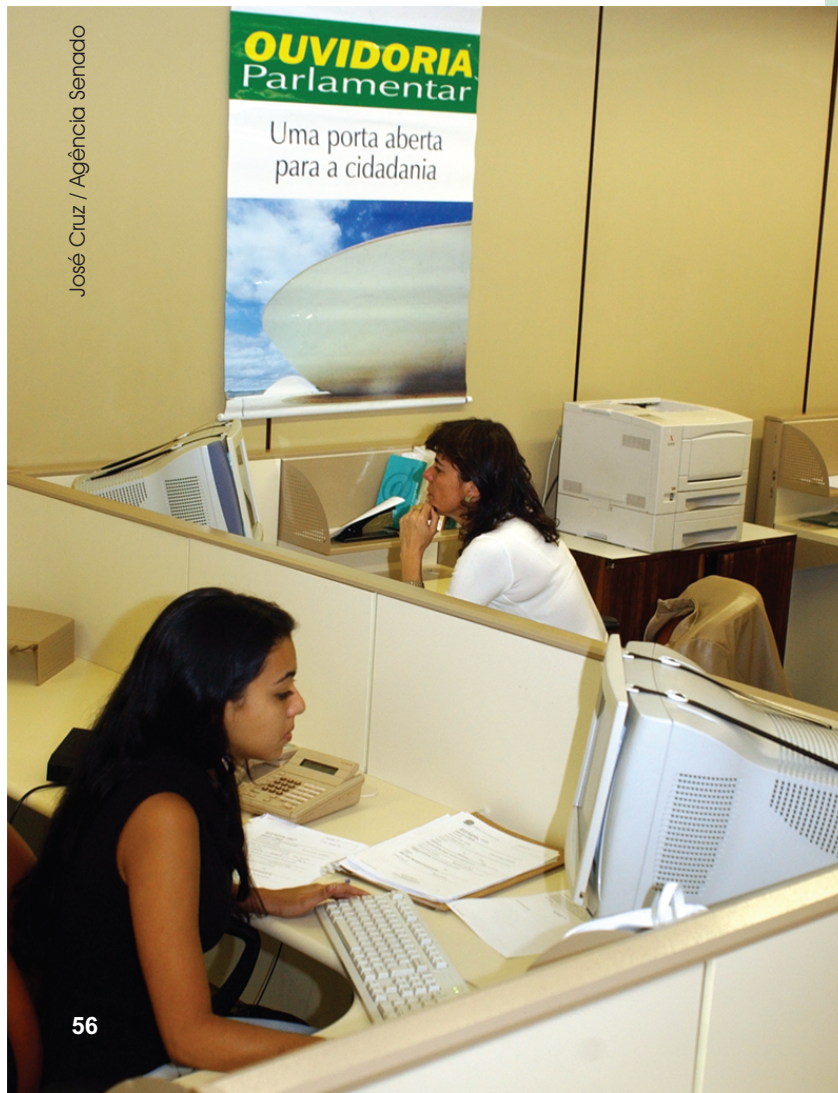
É preciso deixar claro que a Ouvidoria é um órgão de encaminhamento para defesa dos direitos do cidadão. O ouvidor faz o papel de intermediário, facilitando o contato entre as partes. Em vez de o cidadão ir sozinho buscar sua resposta, a Ouvidoria faz isso por ele e cobra dos órgãos públicos (ou privados) uma solução.

### Quem vai responder minhas mensagens?

É regra na Ouvidoria que todas as mensagens sejam dadas pelo próprio Ouvidor-Geral. Nenhum assunto é despachado sem o seu conhecimento; afinal, ele e seus substitutos são os responsáveis pelo setor.

### A Ouvidoria só atende a quem mora em Brasília?

De jeito nenhum. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados está de portas abertas para cidadãos de todo País.





estabilidade durante a gravidez. Representantes de organizações não-governamentais ambientalistas e deputados da Câmara Legislativa do Distrito Federal recorreram ao setor para pedir a instalação de uma comissão especial para discutir a Proposta de Emenda Constitucional (PEC) 115/95, que inclui o Cerrado entre os ecossistemas reconhecidos constitucionalmente como Patrimônio Nacional, assim como a Floresta Amazônica, a Mata Atlântica, a Serra do Mar, o Pantanal Mato-Grossense e a Zona Costeira. O tema é de extrema importância em função da acelerada destruição do Cerrado que, apesar de ser a segunda maior formação vegetal do Brasil, é uma das mais ameaçadas - dos aproximadamente 2 milhões de quilômetros originais, restam hoje apenas 350 mil.

“A Ouvidoria é um termômetro social. Tudo o que ocorre no País repercute aqui: são queixas, desabafos, opiniões, pedidos, enfim, manifestações que acabam conferindo ao setor mais essa função”, explica o ouvidor, lembrando casos como os protestos contra o projeto de flexibilização da CLT, o reajuste das alíquotas da tabela do Imposto de Renda, greves, imunidade parlamentar, a crise energética e comissões parlamentares de inquérito.

Recentemente, dezenas de cidadãos da cidade de Cruzeiro (SP) telefonaram para o Disque-Câmara contra a aprovação de qualquer proposição na Câmara que autorize a prática do aborto no País. Em função de um debate na rádio local, os moradores resolveram se manifestar e procuraram a Câmara para tentar sensibilizar os parlamentares a votarem contra os projetos de lei. A crise na segurança pública em diversos estados, como Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais - agravada no ano passado, principalmente após a morte do prefeito de Campinas, Celso Daniel -, foi outro tema bastante discutido pelo cidadão.

## FÓRUM DE DEBATES

A atuação da Ouvidoria ainda é maior, em especial, ao revelar preocupação em aproximar o cidadão do ambiente legislativo, promovendo e colaborando com eventos realizados na Câmara. O reconhecimento de sua importância resultou na sua participação no II Congresso Mundial de Segurança Pública e Administração da Justiça (II Consejus), realizado entre os dias 27 e 30 de agosto, em Brasília. Além de colaborar para a realização do evento, o ouvidor-geral, deputado Fleury Filho, foi convidado como palestrante no painel *O Legislativo e a Segurança Pública. A proposta dos parlamentares*. O II Consejus é promovido pela Associação Nacional dos Procuradores da Previdência Social (Anpprev) e pela Secretaria de Gestão Administrativa do Governo do Distrito Federal. A primeira edição do congresso foi realizada na Cidade do México, há dois anos.

O primeiro evento promovido pela Ouvidoria foi em junho de 2001, durante o qual estiveram reunidos especialistas em defesa do consumidor e ouvidorias de várias partes do País. O seminário, chamado *Ações de Cidadania*, hoje transformado em livro, significou uma importante oportunidade para a troca de experiências, fundamentais ao aprimoramento da qualidade do atendimento pretendido pela Ouvidoria. Nos últimos dois encontros, o primeiro realizado em 7 de maio de 2002, foi discutida a nova tarifação de energia elétrica, imposta pelo Governo Federal. *As mudanças do Código Civil no dia-a-dia do cidadão brasileiro*, tema da discussão realizada no dia 4 de julho, não se concluiu. Em 5 de novembro, a Ouvidoria deu prosseguimento à discussão dos capítulos não comentados, que correspondem à Segunda parte do Código Civil. O evento foi realizado no Auditório Nereu Ramos, na Câmara dos Deputados.

## Para saber mais

*Na Antigüidade, o conceito de cidadania estava associado aos bens materiais e os indivíduos, separados conforme a classe social que ocupavam. Mulheres, escravos e trabalhadores não eram considerados cidadãos e não tinham direito a voto. Nessa época, cidadania era privilégio de poucos em detrimento daquilo que na realidade deveria ser direito de todos.*

*A Revolução Francesa e o Século das Luzes trouxeram outro sentido aos conceitos de cidadania e cidadão, associando-os aos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade. Todos os homens, independentemente de raça, sexo ou credo, a partir de então, deveriam ter os mesmos direitos. Apesar do novo ideário, na prática, os grupos sociais menos favorecidos continuaram à margem das decisões políticas que determinavam os destinos de cada Nação.*

*Por muito tempo, o status quo foi mantido e os movimentos pela conquista da cidadania constituíram-se em ações isoladas, reivindicando direitos, conforme o momento histórico. Passo importante para que os atos da administração pública fossem, de certa forma, passíveis de fiscalização, foi dado, no século XVIII, pelo Rei Carlos III, da Suécia. Exilado em seu país, após ter perdido a guerra contra a Rússia, abrigou-se em solo turco, de onde pretendia controlar a administração pública sueca. Esse foi o contexto que motivou a criação da figura do ombudsman e que acabou abrindo caminho para institutos similares.*

*Após a Segunda Guerra Mundial, a figura do ombudsman tornou-se referência internacional, porém com diferentes denominações, apesar das funções similares às dos países escandinavos. Na Europa, dos doze países que compõem a União Européia, nove contam com a figura do ombudsman: em Portugal (1975) é o “Provedor da Justiça”; na França (1973), “Mediador”; na Grã-Bretanha (1967), “Defensor Cívico”; na Espanha (1981), “Defensor do Povo”; na Alemanha (1957), “Ombudsman de Âmbito Militar”.*

*No Brasil, a história da Ouvidoria coincide com a chegada dos portugueses, em 1500, quando os ouvidores eram funcionários de confiança do rei e tinham como função cuidar dos interesses da Coroa. O Governador-Geral, Tomé de Sousa, trouxe em sua comitiva o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, Pero Borges.*

*Mas, somente um ano após a Independência, iniciam-se as tentativas, visando regulamentar, através de lei, a função de ombudsman brasileiro. A primeira foi em 1923, por iniciativa do deputado constituinte José de Souza Mello e a última, em 1998, em proposta apresentada pela Comissão de Notáveis, coordenada pelo jurista Afonso Arinos. Em 1986, foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba (PR), precursora no processo de criação de ouvidorias que começou a ser difundido no País. Apesar de todas as tentativas, não existe a regulamentação da figura do ouvidor na Constituição Federal, mesmo sendo ela considerada uma das mais avançadas no que diz respeito às conquistas alcançadas pelo cidadão.*

Fonte: Seminário Ações de Cidadania/Internet



**Luiz Antonio Fleury Filho** é Deputado federal pelo Partido Trabalhista Brasileiro pelo estado de São Paulo (PTB-SP) e Chefe da Ouvidoria da Câmara dos Deputados.