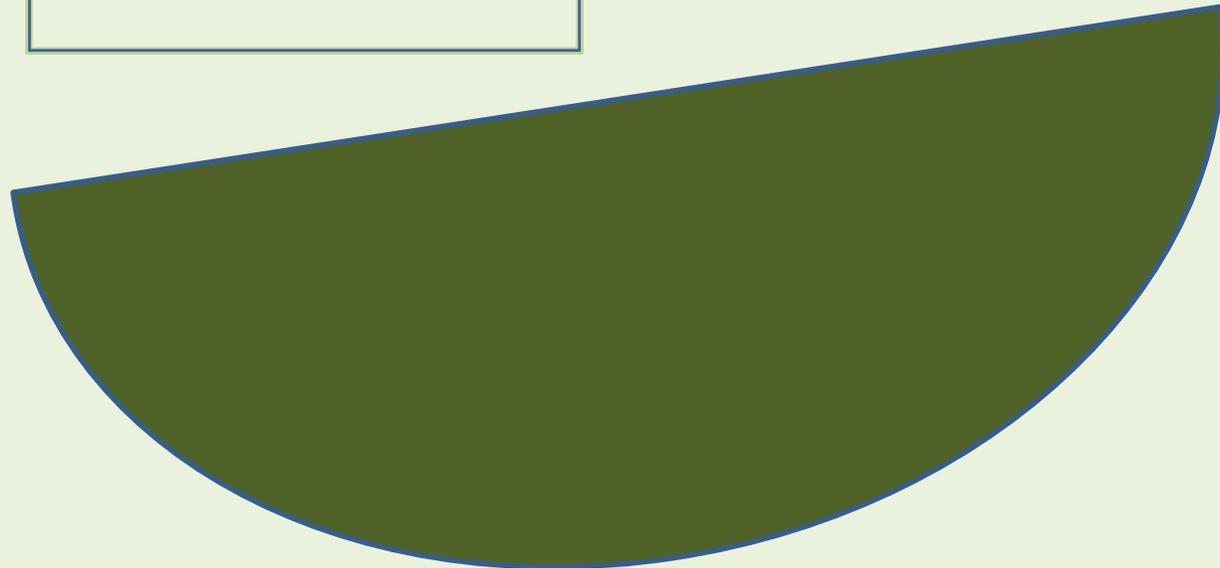


***Atividades  
Desenvolvidas  
Ouvidoria  
Parlamentar  
Biênio  
2013/2014***





Câmara dos Deputados, instituído pela Portaria nº 111, de 22/03/2013.

Ao ser designado *Ouvidor-Geral* para o biênio 2013/2014 pelo Presidente desta Casa, Deputado Henrique Eduardo Alves, assumi o compromisso de aproximar o Parlamento da sociedade brasileira e contribuir para o fortalecimento do Legislativo, com ética e transparência.

Dentro desse contexto, a Ouvidoria Parlamentar buscou atuar como órgão de interlocução com a sociedade, fornecendo soluções aos anseios dos cidadãos por meio do monitoramento das suas mensagens, do acompanhamento dos processos administrativos reclamados e das denúncias apresentadas, no seguimento das atribuições regimentais e das diretrizes estabelecidas para a Gestão de Relacionamento da Câmara dos Deputados, instituídas pelo Ato da Mesa nº 58, de 08/01/2013.

O objetivo do normativo pretendeu um modelo de governança para o relacionamento com os públicos interno e externo, e foi resultante de projeto corporativo iniciado em 2012. A necessidade do aprimoramento desse modelo de governança impulsionou a criação do Comitê Gestor de Relacionamento da

O Comitê Gestor de Relacionamento é composto por servidores da Presidência, da Ouvidoria Parlamentar, da Secretaria Geral da Mesa, da Secretaria de Comunicação Social, do Departamento de Comissões, do Centro de Documentação e Informação e do Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação. Reúne-se periodicamente na direção de aprimorar a gestão do relacionamento com a sociedade, processo que hoje possui como principal ferramenta o SISOUVIDOR, um canal informatizado com o objetivo de identificar os conhecimentos experimentados pelos cidadãos com a Câmara dos Deputados e reconhecer todas as oportunidades de aprimoramento dos processos de trabalho por eles oferecidas.

As atividades ora apresentadas, relativas ao período correspondente a fevereiro/2013 e dezembro/2014, mês de fechamento desta edição, além de traçarem o perfil dos cidadãos usuários do SISOUVIDOR, identificam-se com as principais questões tratadas na Ouvidoria Parlamentar durante esta gestão, em favor de promover a participação da sociedade.

É a oportunidade de prestar contas pelo compromisso assumido com o poder público, com o cidadão e com a coletividade.

## O SISOUVIDOR

CÂMARA DOS DEPUTADOS

A casa de todos os brasileiros.

# SisOuvidor

**Acesso ao Sistema**

LOGIN:

SENHA:

Data de publicação desta versão: 08/08/2012 04:13 PM

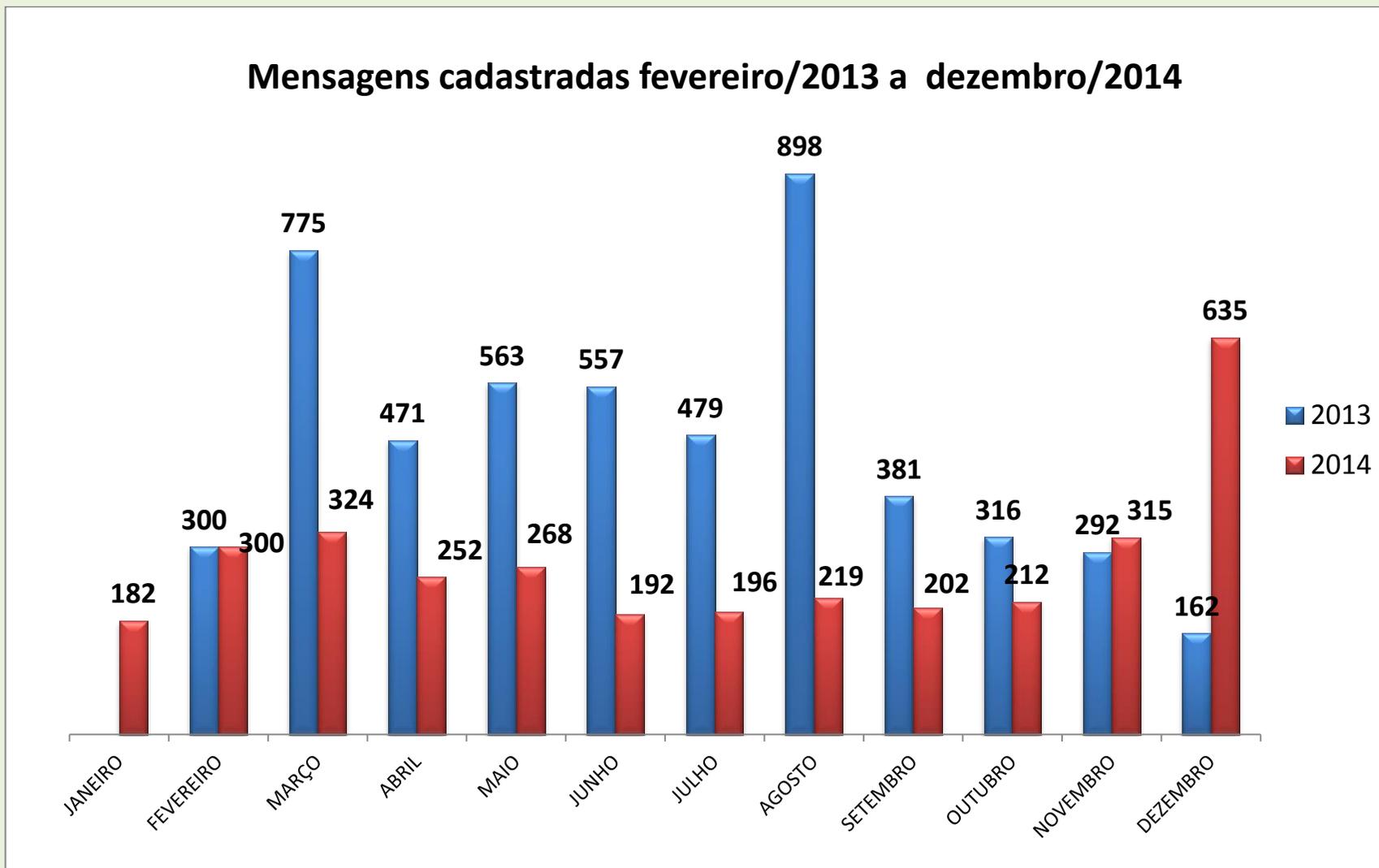
O Programa de Gestão Integrada - SISOUVIDOR é um software livre cedido pelo Ministério da Fazenda e customizado pelo Centro de Informática da Câmara dos Deputados – Cenin, voltado à automação dos procedimentos relacionados ao atendimento das demandas da sociedade, no âmbito da Câmara dos Deputados. As mensagens que chegam ao Sistema podem ser classificadas como denúncia, reclamação, elogio, manifestação, sugestão, solicitação ou LAI (solicitação de Informação, com base na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011).

Além da Ouvidoria Parlamentar, atualmente respondem mensagens no SISOUVIDOR o Departamento de Taquigrafia, Revisão e Redação (Detaq), o Centro de Documentação e Informação (Cedi), o Departamento de Comissões (Decom) e a Secretaria de Comunicação Social (Secom).

## CADASTRAMENTO DE MENSAGENS - SISOUVIDOR

Conforme o gráfico 1, no período correspondente a fevereiro/2013 e dezembro/2014, a Ouvidoria Parlamentar cadastrou, no SISOUVIDOR, **8491** mensagens. De fevereiro a dezembro de 2013, o quantitativo de mensagens atingiu um total de **5.194** e a média mensal foi de **527** mensagens. Já no ano de 2014, de janeiro a outubro, observou-se sensível redução nas demandas apresentadas. As mensagens cadastradas na Ouvidoria Parlamentar somaram o total de **3297**, com uma média de **275** mensagens ao mês. Esse resultado se deve ao adequado direcionamento das mensagens recebidas pelo SISOUVIDOR aos outros órgãos gestores da Câmara dos Deputados, em conformidade com as diretrizes previstas pelo Comitê Gestor de Relacionamento da Câmara dos Deputados e instituídas no Ato da Mesa nº 58, de 08/01/2013.

Gráfico 1



No gráfico 2, do total das **8491** mensagens cadastradas no SISOUVIDOR, **5666** mensagens, ou seja, 67% encontram-se finalizadas neste Órgão, enquanto **1.680** foram repassadas a outros órgãos, correspondendo a 20%. Ainda dentro desse total, **1.145** mensagens foram arquivadas, número que corresponde a 13% do total das mensagens recebidas na Ouvidoria Parlamentar.

Mensagens cadastradas são aquelas em que o cidadão envia sua demanda diretamente à Ouvidoria Parlamentar, por meio do link “Fale com a Ouvidoria”, disponível no Portal da Câmara dos Deputados.

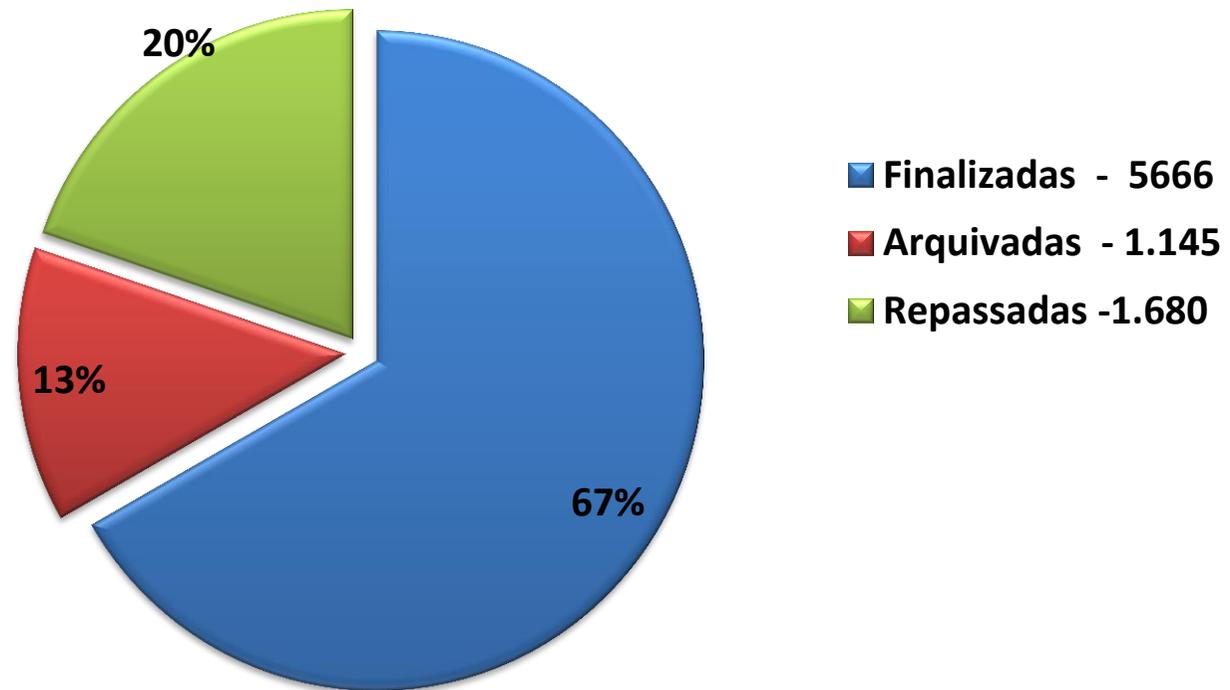
As mensagens com *status* finalizadas são aquelas que foram cadastradas e respondidas aos cidadãos pela Ouvidoria Parlamentar, porque pertinentes à competência legal desse órgão.

As mensagens repassadas são aquelas cadastradas e enviadas a outros órgãos integrantes da Gestão do Relacionamento da Câmara dos Deputados, os quais possuem competência legal para dar tratamento à demanda encaminhada e, por isso, respondê-la.

As mensagens arquivadas são aquelas que tratam de conteúdos em duplicidade; configuram-se como anônimas; contêm expressões de baixo calão, insultos ou ameaças; são recorrentes de um mesmo cidadão, cuja questão já obteve resposta em demandas anteriores.

Gráfico 2

### Tratamento fornecido às mensagens cadastradas fevereiro/13 a dezembro/14

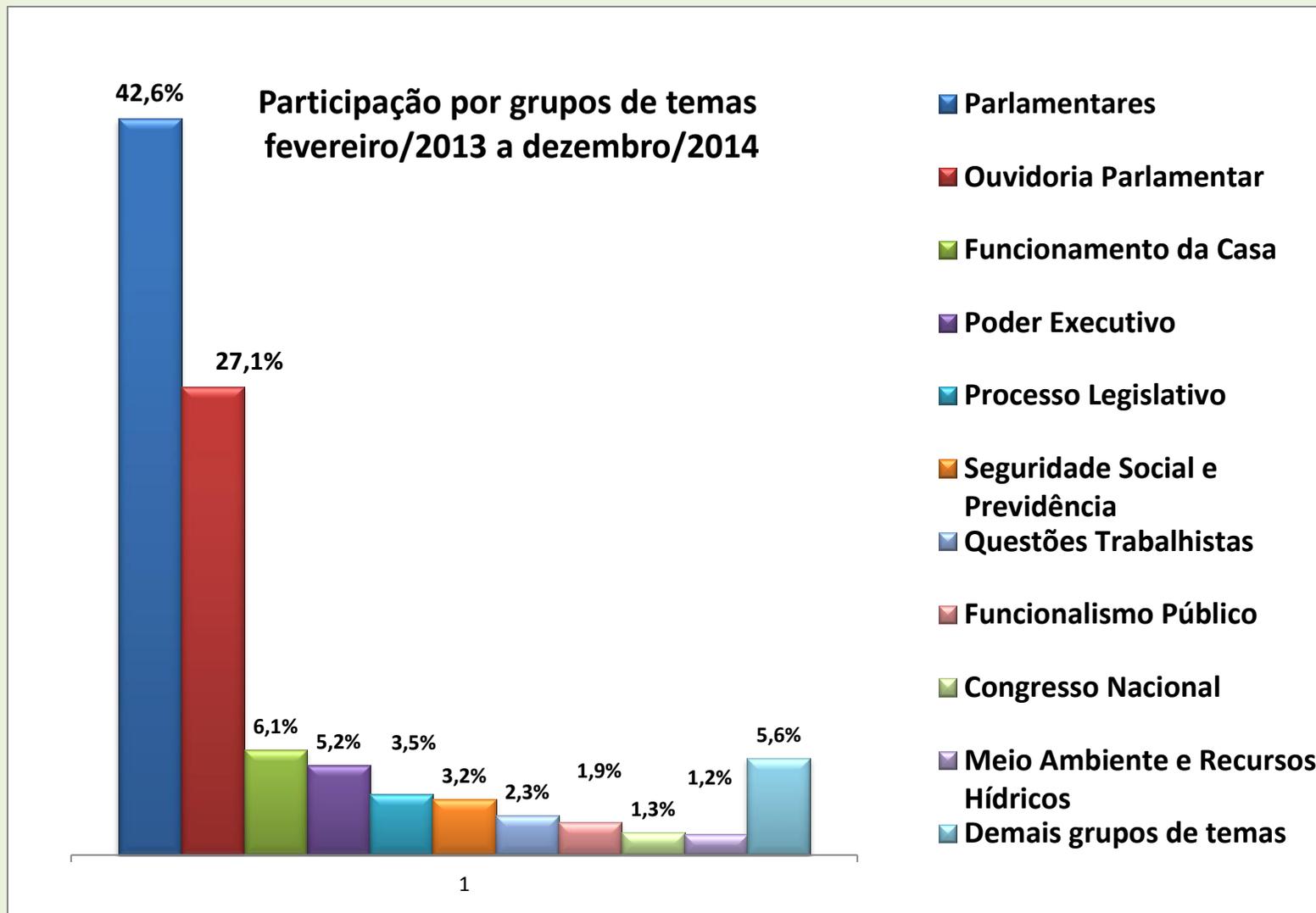


## TEMAS MAIS ABORDADOS PELA SOCIEDADE

Das mensagens finalizadas pela Ouvidoria Parlamentar via SISOUVIDOR, foram relacionados os grupos de temas mais abordados pelos cidadãos no período de fevereiro/2013 a dezembro/2014.

Como observado no gráfico 3, o grupo de temas **Parlamentares** foi o mais abordado entre as mensagens finalizadas na Ouvidoria Parlamentar no período em tela. Nesse grupo estão as mensagens endereçadas aos parlamentares em exercício nesta Casa, com os quais os cidadãos procuraram estabelecer contato direto.

Gráfico 3



Do grupo de temas **Parlamentares**, o primeiro do *ranking* no gráfico 3, destacou-se o grande número de manifestações, no mês de setembro de 2013, relativas à votação ocorrida no Plenário da Casa, no dia 28/08/13, favorável à manutenção do mandato do então Deputado Natan Donadon.



Foto: Zeca Ribeiro Fonte: Banco de Imagens/ Câmara dos Deputados

O segundo grupo de temas mais abordado, **Ouvidoria Parlamentar**, engloba mensagens relativas a denúncias, reclamações, manifestações de caráter geral e outras demandas em que são esclarecidas as atribuições da Ouvidoria Parlamentar ou que tratem de assuntos não relacionados à competência da Câmara dos Deputados.

Ainda entre os temas mais abordados, merece destaque o grupo *Seguridade Social e Previdência*, já que das propostas em tramitação na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei 3299/2008 – (estabelece o fim do Fator Previdenciário) – recebeu dos cidadãos manifestações favoráveis à aprovação da matéria.



Fonte: [www.spbancarios.com.br/Noticias.aspx?id=3263](http://www.spbancarios.com.br/Noticias.aspx?id=3263) *Pode substituir por outra imagem*

## PERFIL DOS CIDADÃOS

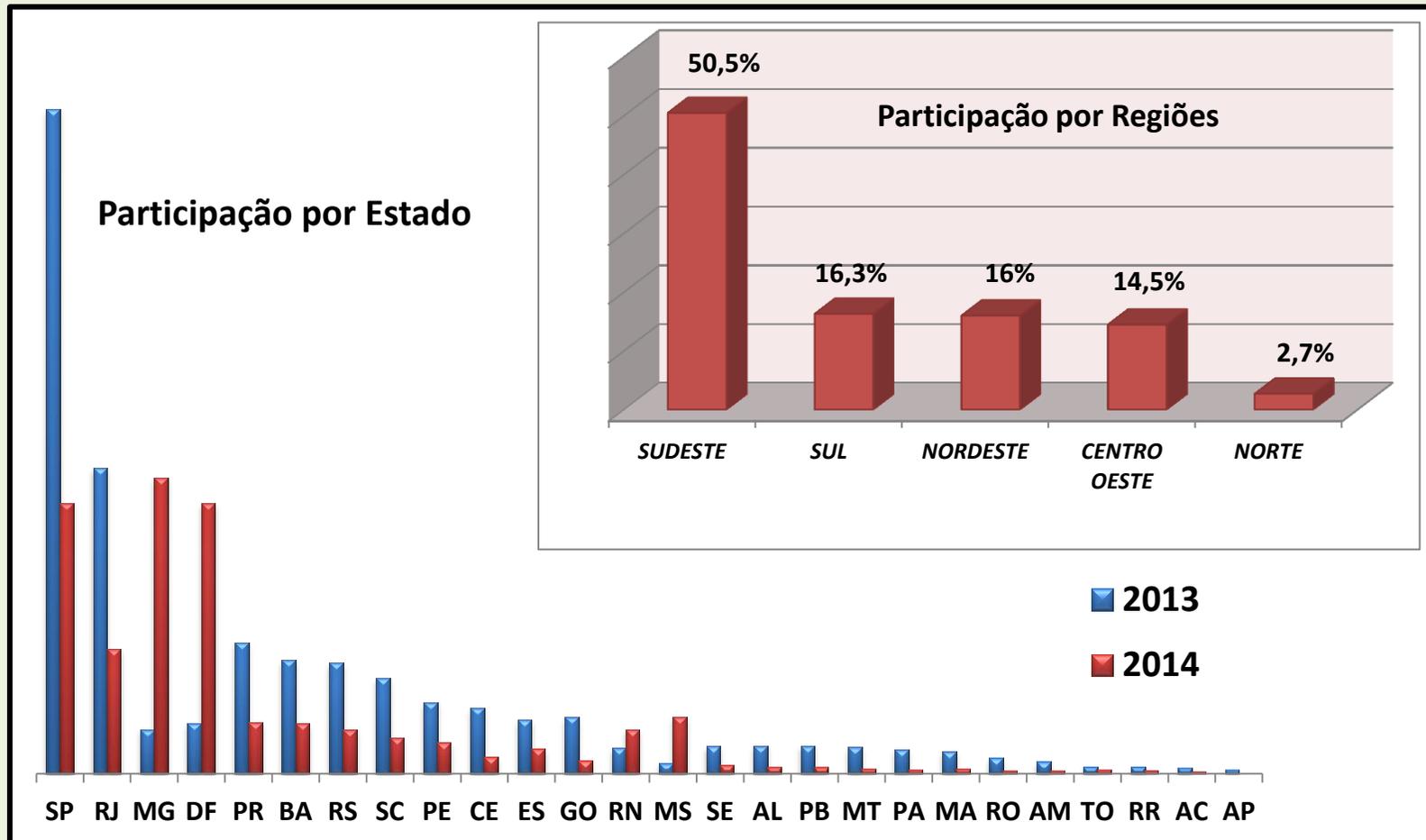


Foto: *Embratur* Fonte: <http://www.copa2014.gov.br/pt-br/sedes/saopaulo/cidade>

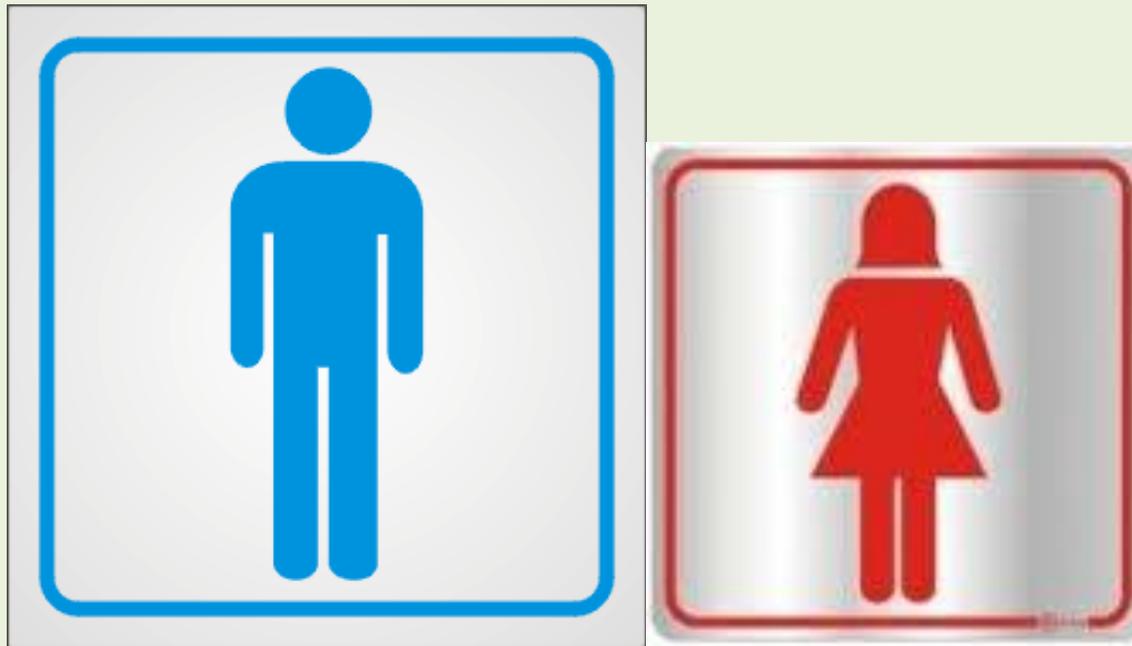
No perfil geográfico dos cidadãos que encaminharam mensagens à Ouvidoria Parlamentar, evidencia-se a população mais participativa na Região Sudeste, com destaque para o Estado de São Paulo.

No gráfico 4, observa-se que, de janeiro a dezembro de 2014, a participação dos cidadãos do Estado de São Paulo continuou crescente em relação ao ano de 2013, e no que se refere a Minas Gerais, o número de mensagens também aumentou. Esses aspectos mantiveram a Região Sudeste no topo do *ranking* de participação. O Estado do Rio de Janeiro, no entanto, teve sua participação reduzida em 2014. Três Estados da Região Norte tiveram reduzida participação nos dois exercícios (Roraima, Acre e Amapá).

Gráfico 4



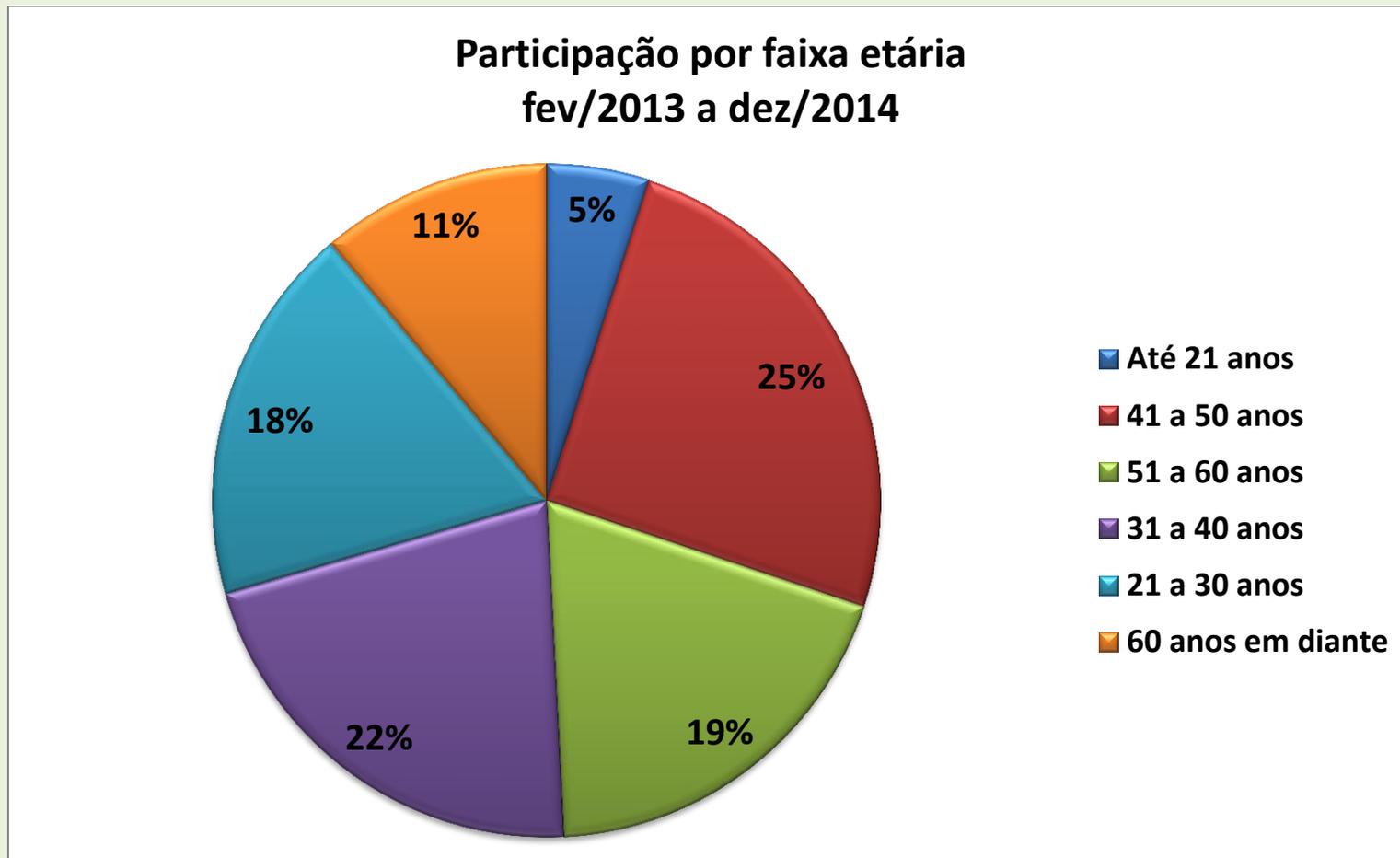
No perfil dos cidadãos quanto ao gênero, registraram participação mais ativa os cidadãos do sexo masculino, com índice de 68% do total das mensagens cadastradas na Ouvidoria Parlamentar. A participação das mulheres foi de apenas 32%.



Fonte: <http://www.cronicadodia.com.br/2012/03/dia-internacional-dos-homens-fernanda.html> e  
<http://www.portugueshoje.com/2012/07/palavras-que-sao-sempre-femininas.html>

No que se refere à faixa etária, conforme observado no gráfico 5, os cidadãos mais participativos no sistema, no período correspondente entre fevereiro/2013 e dezembro/2014, apresentaram idade entre 41 e 50 anos, seguidos dos cidadãos com idade entre 31 e 40 anos.

Gráfico 5



No tocante à escolaridade, os dados levantados entre fevereiro de 2013 e dezembro de 2014 indicam a predominância da participação de cidadãos com ensino superior, seguidos daqueles com ensino médio completo.



Fonte: <http://envolverde.com.br/educacao/ensino-superior/o-desafio-da-expansao-do-ensino-superior/>

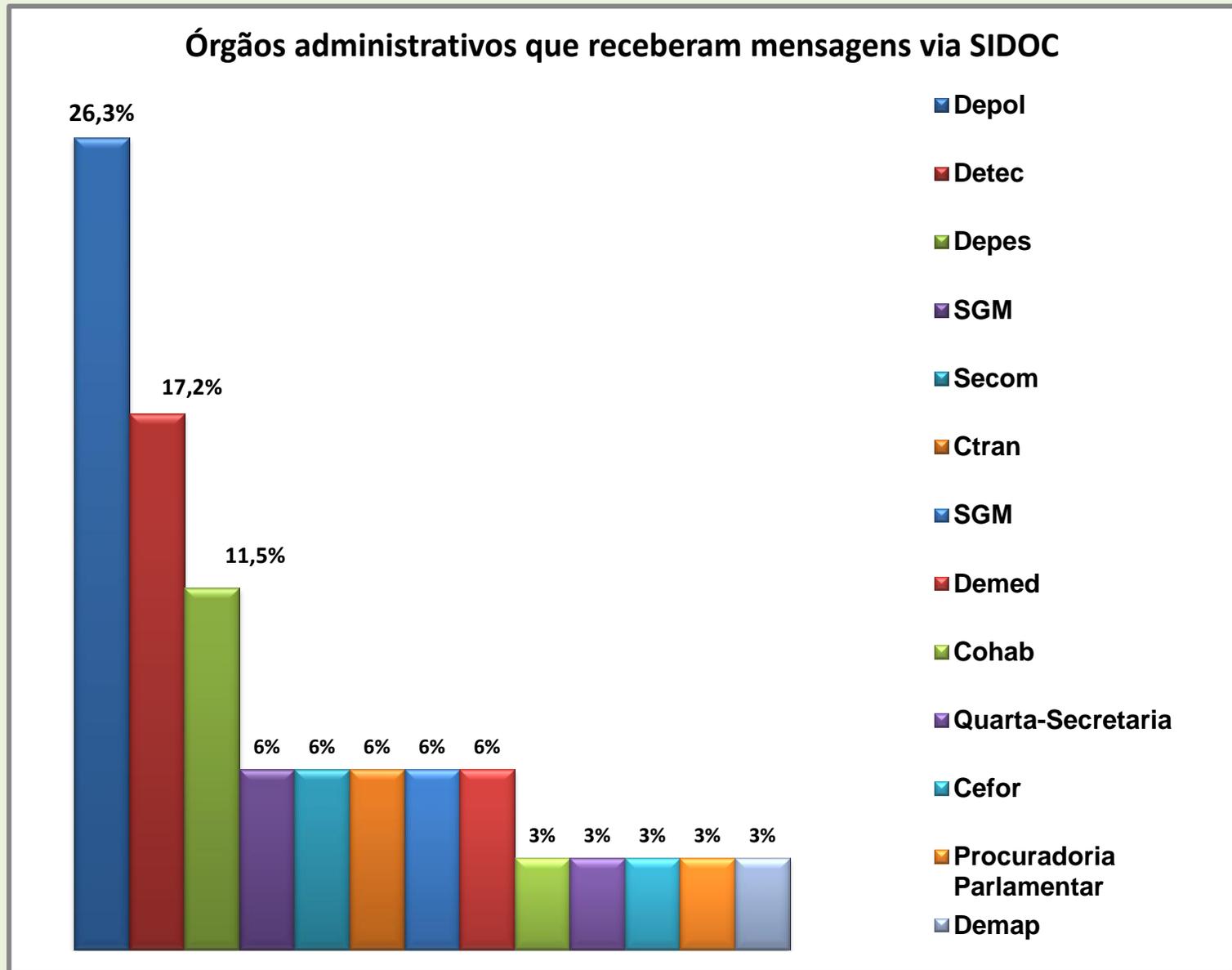
## ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS A ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS

No biênio 2013/2014, a Ouvidoria Parlamentar buscou dar tratamento diferenciado a determinadas mensagens que precisaram ser encaminhadas aos órgãos administrativos, em virtude da natureza específica da demanda, formalizando-as no Sistema de Gestão de Documentos Administrativos - SIDOC.

O procedimento favoreceu o retorno dos setores administrativos às demandas dos cidadãos, para os quais foram encaminhados os esclarecimentos prestados, com soluções satisfatórias em sua maioria.

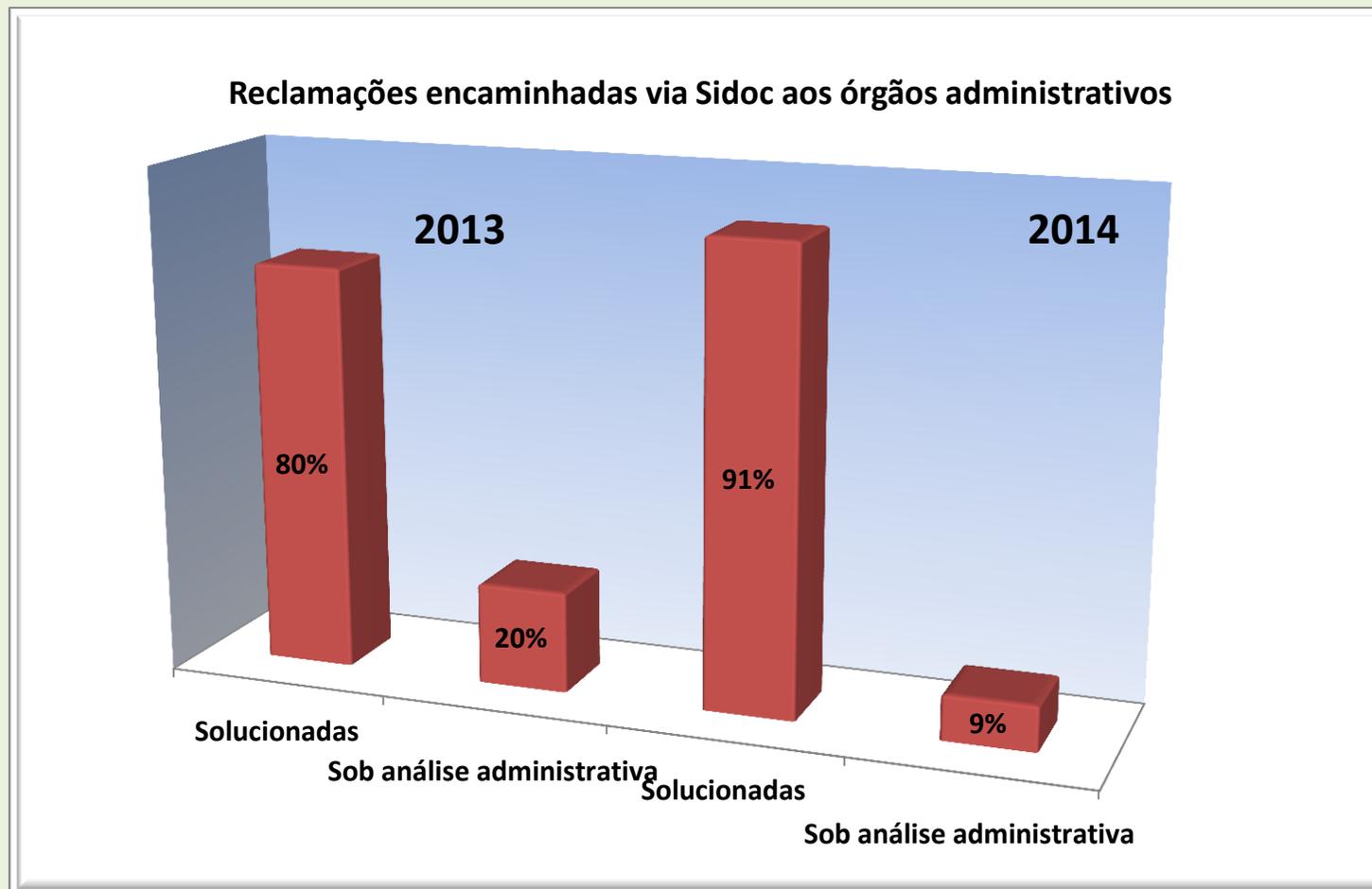
No gráfico 6, indicam-se os órgãos administrativos que receberam mensagens dos cidadãos via SIDOC, em escala que vai do órgão que recebeu o maior número de mensagens (Depol) para os que receberam menor quantitativo, encaminhadas pela Ouvidoria Parlamentar, com teor relacionado a sua respectiva competência. As mensagens encaminhadas aos órgãos chegaram à Ouvidoria Parlamentar pessoalmente ou via SISOUVIDOR, e foram classificadas como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios.

Gráfico 6



No gráfico 7, apresenta-se a proporção das soluções apresentadas pelos órgãos administrativos da Câmara dos Deputados, no período correspondente entre fevereiro/2013 e dezembro/2014, às mensagens que lhes foram encaminhadas via SIDOC, classificadas como *reclamação* na Ouvidoria Parlamentar.

Gráfico 7



As mensagens classificadas como *denúncia*, de fevereiro a dezembro de 2013, obtiveram 91% de retorno dos órgãos administrativos, enquanto, de janeiro a dezembro de 2014, 75% delas retornaram com os devidos esclarecimentos. Entre as denúncias apresentadas, vale destacar a questão tratada pessoalmente pelo Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli, relacionada à liberação do FGTS para os terceirizados da Câmara dos Deputados, contratados por uma empresa que decretou falência sem acertar o valor devido a 240 funcionários. A solução foi satisfatória e garantiu justiça aos empregados da empresa, que estavam há aproximadamente 120 dias sem receber.



O Ouvidor-Geral Nelson Marquezelli e o assessor da Ouvidoria Parlamentar Osmar Moraes, ladeados pelos funcionários terceirizados da Câmara dos Deputados/ Foto: Rodrigo Henrique Alves de Sousa

Quanto às sugestões levantadas na Ouvidoria Parlamentar, destaca-se questão que tratou da acessibilidade aos deficientes surdos-mudos em programas e debates transmitidos na televisão, no período eleitoral, em favor de permitir, além da legenda, o uso da janela de libras.

O Ouvidor-Geral acatou a proposta e elaborou o **Projeto de Lei nº 7934/2014**, que altera o art. 44, §1º e inclui o § 6º no art.46 da Lei nº 9504, de 30/09/1997, que estabelece normas para as eleições. A proposição foi apensada ao Projeto de Lei 4532/2012, cuja redação estabelece que os debates transmitidos na televisão deverão utilizar, obrigatoriamente, a Língua Brasileira de Sinais (Libra) e o recurso de legenda.

## AÇÕES EM PARCERIA

Tendo em vista o Acordo de Cooperação Técnica firmado entre os três Órgãos do Poder Legislativo Federal, cujo objeto pretendeu *a estruturação e o funcionamento da rede de relacionamento entre o Senado, a Câmara e o Tribunal de Contas da União(TCU)*, foi realizado em 18 de setembro de 2013, pelos três Órgãos parceiros, sob a supervisão da Câmara dos Deputados, o *Seminário Nacional das Ouvidorias Legislativas – Transparência e Controle Social*, evento que inaugurou um conjunto de ações instituídas na direção de favorecer as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias públicas e debater estratégias para atingir os objetivos institucionais, no âmbito da promoção da transparência e do controle social.

O Seminário resultou na ampla discussão sobre o papel das ouvidorias, os avanços e os desafios no sentido de aprimorar os processos de gestão pública e oferecer as soluções satisfatórias.

Confira as fotos do evento.



Mesa de Abertura – ao centro, o Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli, o Presidente do TCU – Ministro Augusto Nardes, o Ouvidor do TCU - Eduardo Duailibe, a Secretária Geral da Mesa do Senado, Cláudia Lyra, e o Presidente da Atricom – Antônio Joaquim Moraes Rodrigues Neto/Foto: Rodrigo Henrique.



Na tribuna, o Ministro Augusto Nardes – Presidente do TCU / Foto: Rodrigo Henrique.

## CONFERÊNCIAS



Ministra Eliana Calmon Alves, do STJ, na Conferência *Cidadania e Controle Social*/ Foto: Rodrigo Henrique.

Dois grandes momentos marcaram o Seminário Nacional das Ouvidorias Legislativas: as Conferências *Cidadania e Controle Social* e *Ouvidorias como Instrumentos de Gestão*.

Na conferência ***Cidadania e Controle social***, a Ministra Eliana Calmon Alves, do Superior Tribunal de Justiça, elogiou a Câmara dos Deputados pela iniciativa de organizar um Seminário em torno de um acordo de cooperação para debater parceria estratégica, compromissos e ações conjuntas. “*É o que existe de mais moderno em administração, porque cria uma cultura de aproximação*”, afirmou a Ministra. Na brilhante exposição, a Ministra deu ênfase aos órgãos de controle externo, no entendimento de que esses órgãos, além de fortalecerem a administração pública, na medida em que a aproximam da sociedade, abrem uma porta para a democratização pela inclusão social, garantindo mais cidadania e mais informação.

Outro grande momento do evento foi a conferência ***Ouvidorias como Instrumentos de Gestão***, ministrada pelo gestor público Maurício Cruz, Secretário-Executivo de Desenvolvimento do Modelo de Gestão da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Pernambuco (Seplag), que narrou a evolução dos modelos de gestão pública para, então, contextualizar as ações de Ouvidoria e o seu real papel no Estado brasileiro.



Na conferência *Ouvidorias como Instrumentos de Gestão*, o Secretário-Executivo de Desenvolvimento do Modelo de Gestão da Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), Maurício Cruz – Foto: Rodrigo Henrique.



Ministro do TCU José Múcio Monteiro Filho/ Foto: Rodrigo Henrique..



Da esquerda para a direita, José Valdo Silva, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Ceará, Deputado Nelson Marquezelli, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, Ministro José Múcio Monteiro Filho, do TCU, e Eduardo Duailibe, Ouvidor do TCU. Foto: Rodrigo Henrique.



Na tribuna, o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, Deputado Nelson Marquezelli/ Fonte: Rodrigo Henrique



À Mesa, Ministra do STJ Eliana Calmon Alves/ Foto: Rodrigo Henrique.



À Mesa, o Presidente do TCU, Ministro Augusto Nardes, e o Ouvidor-Geral Deputado Nelson Marquezelli / Foto: Rodrigo Henrique



O Ministro José Múcio Monteiro Filho, do TCU, o assessor da Ouvidoria Parlamentar Osmar Lopes de Moraes e o Diretor Executivo da Fundação Global da Paz, Ivan Rebouças. Foto: Rodrigo Henrique Alves de Sousa.



Da esquerda para a Direita, Antônio Joaquim Moraes Rodrigues Neto – Presidente da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon, Eduardo Duailibe, Ouvidor do TCU, Ministro José Múcio Monteiro Filho, do TCU, Deputado Nelson Marquezelli, Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados e Adriana Campos Silva, do Grupo de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da UFMG. Foto: Rodrigo Henrique.



O Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Markezelli, responde às perguntas do público na tribuna. Foto: Rodrigo Henrique.



Da esquerda para a direita, o Ouvidor do Ministério Público do Estado do Ceará, José Valdo Silva, o Assessor da Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados, Osmar Lopes de Moraes, o Presidente do TCU, Ministro Augusto Nardes, a Professora Adriana Campos Silva, do Grupo de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da UFMG, conferencista do evento, o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, Deputado Nelson Marquezelli, e a Ouvidora da Polícia Rodoviária Federal, Maria Aparecida. Foto: Rodrigo Henrique.

## VISITAS TÉCNICAS

No decorrer dos anos 2013 e 2014, a Ouvidoria Parlamentar foi procurada por instituições dos setores público e privado, que objetivaram conhecer a experiência da Câmara dos Deputados pelos dez anos de Ouvidoria Parlamentar e seis anos de utilização do SISOUVIDOR, sistema informatizado que garantiu, no decorrer do período, a agilidade dos processos de trabalho e a melhoria da qualidade no atendimento às demandas encaminhadas pela sociedade.

### ➤ VISITA DA OUVIDORIA DA OAB DO CEARÁ

O Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli, recebeu a Ouvidora da OAB do Ceará, Wanha Rocha, que na oportunidade conheceu as principais questões da gestão de relacionamento com o cidadão, tratadas na Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados.



Wanha Rocha, Ouvidora da OAB do Ceará, ao lado do Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli e da Chefe de Gabinete Themis Caminha. Foto: Joana Dantas

## ➤ VISITA DA OUVIDORIA DA POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

Por ocasião do *Seminário Nacional das Ouvidorias Legislativas*, realizado em setembro/ 2013, a Ouvidora da Polícia Rodoviária Federal, Maria Aparecida, visitou a Ouvidoria Parlamentar, com o objetivo de conhecer a gestão do SISOUVIDOR. Na oportunidade, a Ouvidora conheceu detalhes da aquisição do *software* pela Câmara dos Deputados, da sua customização pelo Centro de Informática e sua operacionalização pelos órgãos gestores de relacionamento da Câmara dos Deputados.



O Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli, e a Ouvidora da Polícia Rodoviária Federal, Maria Aparecida. Foto: Rodrigo Alves de Sousa

## ➤ VISITA DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Maria Rosynete de Oliveira Lima, foi recebida pelo Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli, ocasião em que conheceu os principais processos de trabalho desenvolvidos na área da Ouvidoria Parlamentar.



Ao centro, o Ouvidor-Geral Deputado Nelson Marquezelli e a Ouvidora do Ministério Público do DF e Territórios, Maria Rosynete de Oliveira Lima, ladeados por suas assessoras. Foto: Joana Dantas

➤ VISITA DO CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA DA IV REGIÃO E DO SINDICATO DOS QUÍMICOS, QUÍMICOS INDUSTRIAIS E ENGENHEIROS QUÍMICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - SINQUISP



A Assessora da Ouvidoria Parlamentar, Sarah Tavares, ao lado do Senhor Wagner Contrera Lopes, Gerente de Fiscalização do Conselho Regional de Química da IV Região. À frente, o Senhor Aelson Guaita, Presidente do Sinquisp, ao lado de Ricardo Ramos Novelli, advogado do Sinquisp. Ao centro, o Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli e o seu Assessor Parlamentar Osmar Lopes de Moraes. Foto: Joana Dantas

➤ **VISITA TÉCNICA DA ANVISA - DISCUSSÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E OS AVANÇOS NA INFRAESTRUTURA LOGÍSTICA NO SETOR**



Paulo Coury, Gerente-geral de Portos, Aeroportos e Fronteiras da ANVISA, visita o Ouvidor-Geral, Deputado Nelson Marquezelli/ Foto: Joana Dantas

**Visita Técnica da Assessoria da Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República – Seppir, realizada pela servidora Herta Rolim – troca de conhecimentos e experiências.**



[spaziodesignjf.com.br](http://spaziodesignjf.com.br)

➤ **PARLAMENTARES DA COMISSÃO DE AGRICULTURA NA OUVIDORIA PARLAMENTAR**  
**– ABORDAGEM DE QUESTÕES INDÍGENAS RELACIONADAS À PEC 315/2000.**



Foto: Joana Dantas

## CAMPANHA DA SOLIDARIEDADE

Com o apoio da Secretaria de Comunicação Social e do Comitê de Ação e Cidadania da Câmara dos Deputados, a Ouvidoria Parlamentar promoveu, no mês de dezembro/2013, uma campanha de arrecadação de chinelos para ajudar, especialmente, as crianças vítimas do Tufão *Haiyan*, nas Filipinas. A campanha angariou mais de 400 pares de chinelos, essenciais para evitar a contaminação de doenças e proteger as vítimas de vários outros ferimentos. Os chinelos foram entregues à assessoria da Embaixada das Filipinas, responsável pelo envio das doações. As autoridades das Filipinas estimaram o número de mortos em 6.009 pessoas, 27.022 feridos e 1.779, desaparecidos.



Foto: Rodrigo Henrique

## FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

- ✓ Internet, no endereço: [www.camara.gov.br/falecomaouvidoria](http://www.camara.gov.br/falecomaouvidoria).
  
- ✓ Correio, no endereço:
  - Ouvidoria Parlamentar
  - Câmara dos Deputados , Anexo II
  - Ala C – Sala T-40 – Pça dos 3 Poderes
  - CEP: 70160-900      Brasília-DF
  
- ✓ Telefone 0800-619619 – Central Interativa de Atendimento ao Cidadão da Câmara dos Deputados